

Päivi Lehtosaari-Drushinin

**IKÄÄNTYNEIDEN ASIAKKAIDEN MIELIPITEET VAIHTOEHTOISISTA
KOTIATERIAPALVELUISTA OULUSSA**

Opinnäytetyö
Kajaanin ammattikorkeakoulu
Matkailu-, ravitsemis- ja talousala
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma
Kevät 2012



Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	Koulutusohjelma Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma
Tekijä(t) Päivi Lehtosaari- Drushinin	
Työn nimi Ikääntyneiden asiakkaiden mielipiteet vaihtoehtoisista kotiateriapalveluista Oulussa	
Vaihtoehtoiset ammattiopinnot	Ohjaaja(t) Teija Vainikka, Suvi Heinonen
	Toimeksiantaja Oulun kaupungin sosiaali- ja terveystoimisto
Aika Kevät 2012	Sivumäärä ja liitteet 64 + 12
<p>Väestöennusteen mukaan jo joka neljäs suomalainen on yli 65-vuotias vuonna 2030. Myös Oulun ikääntymispoliitiikan mukaan yli 75-vuotiaiden osuus kaksinkertaistuu vuoteen 2030 mennessä. Paineita Oulun vanhushuoltoon luo osaltaan vuonna 2013 viiden kunnan muodostama Uusi Oulu. Samaan aikaan myös kunnallisia ruokapalveluja tullaan keskittämään entistä suurempiin yksiköihin. Ruoan tuotantotapoja muutettaessa on kestävä kehityksen periaatteet huomioitava, samoin asiakkaiden toiveet ja tarpeet. Tulevat eläkeikäiset ovat tottuneet käyttämään ja vaatimaan palveluja. Tässä opinnäytetyössä on tavoitteena selvittää asiakkaiden mielipiteitä erilaisilla tuotantotavoilla valmistetuista kotiateriapalveluista. Kokeilun tuloksia hyödynnetään ikääntyneiden ateriapalveluiden kehittämisessä Uuden Oulun alueella. Opinnäytetyö tehtiin Oulun sosiaali- ja terveystoimiston toimeksiantona.</p> <p>Tutkimuksessa kerättiin mielipiteitä kolmesta eri tuotantotavasta, joita olivat perinteinen eli lämmin kotiin kuljettava ateria, kotiin asennetusta automaatista saatava pakastettu ja automaatilla kuumennettava ateria (Menuumat) sekä Cook & Chill –ruokatuotantotavalla valmistettu, asiakkaalle kylmänä kotiin toimitettu ateria. Kokeiluun osallistuneilta asiakkailta kyseltiin mielipidettä tarjotusta ateriapalvelusta kyselylomakkeella, jossa oli strukturoituja, puolistrukturoituja ja avoimia kysymyksiä. Kysymykset käsittelivät pääosin ruoan makua, annoskokoa, toimitustapaa, hintaa ja avun tarvetta. Tulokset analysoitiin ZEF –arviointikoneella sekä SPSS –tilastointiohjelmalla.</p> <p>Tulosten perusteella asiakkaat olivat pääosin tyytyväisiä ruoan makuun tuotantotavasta riippumatta. Myös annoskokoon oltiin tyytyväisiä, vaikka osa aterialta saatettiin säästää myöhemmin syötäväksi. Uusista tuotantotavoista Menuumat -aterioita piti itselleen sopivana 75 % vastanneista ja Cook & Chill –aterioita piti sopivana 38 %. Tutkimuksen tulosten yleistettävyyttä vähentää kyselyyn osallistuneiden ikääntyneiden melko pieni määrä. Kokeilun perusteella saatiin kuitenkin suuntaa-antavia vastauksia siitä, miten ateriapalveluita voitaisiin kehittää. Niiden kehittämiseksi on huomioitava asiakkaan omat mieltymykset sekä fyysinen ja psyykinen toimintakyky. Eri osatekijöistä koostuvan laadun huomioiminen ja kehittäminen on myös yksi tärkeimpiä prosesseja ruokapalveluiden suunnittelussa.</p>	
Kieli	Suomi
Asiasanat	Kotiateriapalvelut, ikääntyminen, ravitsemus, asiakastyytyväisyys, kokeilu, kyselylomake
Säilytyspaikka	<input checked="" type="checkbox"/> Verkkokirjasto Theseus <input type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto

School Tourism	Degree Programme Tourism; Production and Management of Services
Author(s) Päivi Lehtosaari- Drushinin	
Title Opinions of the Elderly Customers about the Alternative Home Meal Services in Oulu	
Optional Professional Studies	Instructor(s) Teija Vainikka, Suvi Heinonen
	Commissioned by Social and Health Service of Oulu
Date Spring 2012	Total Number of Pages and Appendices 64 + 12
<p>According to the Finnish population forecast, every fourth person will be over 65 years old in 2030. The aging policy of Oulu claims that the group of over 75-year-olds will double by 2030. Some challenges will also be caused to the New Oulu, a consolidation of five municipalities by 2013. At the same time the municipal catering services will be centralized on larger units. When the changes are made the aspect of sustainable development and the customers' wishes and needs must be acknowledged. The pensioners to come are used to spending money and demanding different services. The purpose of this study was to find out the customers' opinions about the alternative home meal services. This thesis was commissioned by Social and Health Services of Oulu and the results will be utilised when the social and health services are planned for the New Oulu.</p> <p>The survey of this study was based on three different cooking and delivery methods: The traditional/warm home meal, the MenuMat meal dispenser and the Cook & Chill cooking method. The questionnaire consisted of structured, semi-structured and open questions. The items dealt with the taste of food, size and price of a portion, method of delivery and need of assistance. The research data was processed by ZEF and SPSS software.</p> <p>It seems that the elderly were generally satisfied with the taste of food despite of the cooking method or the way of delivery. The customers were also quite satisfied with the size of a portion. The MenuMat meals were considered appropriate by 75 % of the respondents and the Cook & Chill meals were regarded suitable by 38 % of the elderly. The number of the respondents was rather small in this study. Therefore the results cannot be generalized, but they are suggestive to how the meal services should be developed in the future considering the customers' own preferences, their physical and mental functions and the quality of the services.</p>	
Language of Thesis	Finnish
Keywords	Home meal service, elderly, nutrition, customer opinion survey, experiment
Deposited at	<input checked="" type="checkbox"/> Electronic library Theseus <input type="checkbox"/> Library of Kajaani University of Applied Sciences

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 OULUN KAUPUNGIN KOTIATERIAPALVELUT IKÄÄNTYNEILLE	3
2.1 Kotiateriapalvelut	3
2.2 Kotiateriapalvelut muutoksessa	4
2.2.1 Perinteinen ruokatuotanto	5
2.2.2 Cook & Chill-ruokatuotanto	6
2.2.3 Menuumat-aterian ruokatuotanto	6
3 IKÄÄNTYNYT RUOKAPALVELUJEN ASIAKKAANA	9
3.1 Ruokailun merkitys ikääntyneelle	9
3.2 Ikääntyneiden ravitsemussuositukset	11
3.3 Ikääntyneen ravitsemus ja sen erityispiirteet	12
3.3.1 Energiansaanti	14
3.3.2 Proteiinit	14
3.3.3 Rasva	15
3.3.4 D-vitamiini	15
3.3.5 Kuitu	16
3.3.6 Folaatti	16
3.3.7 Nestetasapaino	17
3.4 Kotiateriapalvelut ikääntyneelle	17
4 ASIAKASTYYTYVÄISYYS	19
4.1 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen	19
4.2 Ruokapalvelujen laatu	21
4.2.1 Tuotteen laatu	22
4.2.2 Palvelulaatu	22
4.2.3 Toiminnan laatu	23
4.2.4 Laadun todentaminen	23
4.2.5 Laadun mittaukset kokeiluun osallistuvilla palveluntuottajilla	24
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	25
5.1 Tutkimusote ja tutkimusmenetelmä	25
5.2 Tulosten käsittely ja analysointi	26

5.3 Kokeilun toteutus	27
6 TULOKSET	32
6.1 Asiakkaiden mielipiteet perinteisellä ruokatuotantotavalla valmistetuista kotiaterioista	32
6.1.1 Mielipiteet annoskoosta	33
6.1.2 Mielipiteet ruoan mausta	35
6.1.3 Mielipiteet ruoan hinnasta ja toimituksesta	36
6.1.4 Avun tarve ruokailussa	37
6.1.5 Vapaa palaute	37
6.2 Asiakkaiden mielipiteet Menuamat-automaattiaterioiden kokeilusta	38
6.2.1 Mielipiteet Menuamat-aterian annoskoosta	39
6.2.2 Mielipiteet Menuamat-aterian mausta	41
6.2.3 Mielipiteet Menuamat-aterian hinnasta ja toimituksesta	41
6.2.4 Avun tarve Menuamat-aterian ruokailussa	42
6.2.5 Muut mielipiteet Menuamat-ateriasta	42
6.2.6 Vapaa palaute Menuamat-ateriasta	43
6.3 Asiakkaiden mielipiteet Cook & Chill-ateriasta	44
6.3.1 Mielipiteet Cook & Chill-aterian annoskoosta	45
6.3.2 Mielipiteet Cook & Chill-aterian mausta	47
6.3.3 Mielipiteet Cook & Chill-aterian hinnasta ja toimituksesta	48
6.3.4 Avun tarve Cook & Chill-aterian ruokailussa	48
6.3.5 Muut mielipiteet Cook & Chill-ateriasta	49
6.3.6 Vapaa palaute Cook & Chill-ateriasta	50
6.4 Eri tuotantotapojen vertailu	51
6.5 Tulosten reliabiliteetti ja validiteetti	53
7 POHDINTA	54
LÄHTEET	61
LIITELUETTELO	
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Väestöennusteen mukaan vuonna 2030 suomalaisista jo joka neljäs on yli 65-vuotias (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2012). Kuntatasolla tämä tarkoittaa useiden eri palvelumuotojen kasvua. Kotiateriapalvelut ovat tukipalveluita, joilla voidaan edesauttaa ikääntyneen selviytymistä kotona silloin, kun fyysiset ja/tai psyykkiset voimavarat eivät enää riitä aterioiden valmistamiseen. Ikääntyneillä esiintyy useita eri fyysisiä ja psyykkisiä tekijöitä, jotka vaikuttavat ruokahaluun. Kotiateriapalvelun eräs tärkeimmistä haasteista on tuottaa aterioita, jotka ovat ikääntyneiden tarpeiden mukaisia ja herättävät asiakkaan ruokahalun. Ikääntyneen ravitsemuksen tärkeimmät painopisteet ovat riittävä energian, proteiinin, rasvan, kivennäisaineiden, kuidun ja nesteen saanti. D-vitamiinilisä on elintärkeä murtumien ja osteoporoosin ehkäisemiseksi. Ikääntyneellä henkilöllä tarkoitetaan tässä tutkimuksessa yli 65-vuotiasta henkilöä.

Oulun ikääntymispolitiikan (2010–2020, 30) yhtenä tavoitteena on kotona asumisen tukeminen ja sen kehittäminen. Kotiateriapalvelujen kehittäminen muodostaa haasteen tulevassa Uudessa Oulussa (2013) lisääntyvän käyttäjäkunnan takia. Kuljetusmatkat voivat muodostua pitkiksi, samalla kun palveluja tuottavien yksiköiden toimintaa on tehostettava. Kestävän kehityksen huomioiminen esimerkiksi kuljetuksia vähentämällä luo osaltaan kehityspaineita. Toisaalta asiakkaan sosiaaliset kontaktit vähenevät entisestään toimitusten harventuessa. Kotiateriapalvelujen kehittämisessä tulee huomioida asiakkaan yksilölliset tarpeet ja vapaus valita, mihin aikaan päivästä hän haluaa ateriansa nauttia.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää ikääntyneiden mielipiteitä perinteisestä, lämpimänä kotiin kuljetetuista aterioista, Menu-mat-ateria-automaatilla toimitetuista aterioista sekä Cook & Chill-tuotantotavalla tuotetuista kotiaterioista. Toimeksiantajana tutkimuksessa toimi Oulun kaupungin vanhuspalvelut. Käytännön kokeilu käynnistettiin vanhuspalvelujen toimesta syksyllä 2011. Sen myötä ennalta valikoidut ateriapalvelun asiakkaat kokeilivat vaihtoehtoisia kotiateriapalveluja kolmen kuukauden ajan. Kokeiluun osallistuneet valikoitiin oman tahdon, toimintakyvyn ja kuljetuksen reitityksen mukaisesti. Ikääntyneiden mielipiteitä kotiaterioista kartoitettiin kyselylomakkeella kolmen erillisen kyselyn avulla tuotantotavan mukaan. Pientä osaa (1–5 henkilöä) haastattelin henkilökohtaisesti kysymyslomakkeiden

avulla. Haastatteleamalla hain kontaktipintaa ikääntyneisiin. Tutkimuksen pääpaino oli saada tietoa asiakkaiden aterioiden ja eri aterianosien annoskoosta, ruoan mausta, toimitustavasta, hinnasta ja avuntarpeesta ruokailussa. Kokeilusta kerättyjä tietoja hyödynnetään jatkossa kotiateriapalveluiden kehittämiseen Oulussa.

Ikääntyneiden asiakastyytyväisyyttä lämpimistä ruokatoimituksista on tutkittu Suomessa laajalti. Esimerkiksi Leena Sampo-Viitaniemi (2007) on selvittänyt pro gradu-työssään kuopio-laisten kokemuksia kotiateriapalveluista sekä niihin kohdistuvista toiveista ja odotuksista. Menukat-ateriapalvelumuoto on puolestaan niin uusi, että siitä on tehty ainoastaan yksi asiakastyytyväisyyskysely 2010 (Ahonen 2010). Cook & Chill-tuotantotavasta erillisiä asiakastyytyväisyyskyselyjä ikääntyneille ei etsinnästäni huolimatta löytynyt. Cook & Chill-tuotantotapaa on tutkittu laajemmalti ainoastaan palveluntuottajien näkökulmasta. Näin ollen Menukat- ja Cook & Chill-mielipidekyselyillä saadaan lisää tietämystä vaihtoehtoisten kotiateriapalvelun käyttäjistä.

Toimin palveluesimiehenä Oulun Serviisillä, joka tuottaa ateria- ja puhtauspalveluja Oulun kaupungin palveluja käyttäville asiakkaille, joita myös kotiateriapalvelut ovat. Olen saanut olla työtehtävissä hyvin erilaisissa ammattikeittiöissä koko aikuisikäni, mutta ikääntyneiden ravitsemus on jäänyt vieraimmaksi osa-alueeksi ammattiosaamisessa. Myös omien vanhempien ikääntyminen on tuonut kiinnostuksen aiheeseen. Opiskelijan roolissa sain tutustua ikääntyneisiin asiakkaisiin sekä heidän toiveisiin ja tarpeisiin. Ammatilliselta kannalta oma tietämykseni lisääntyi kotiateriapalveluista ja ikääntyneiden ravitsemussuosituksista, joka on julkaistu ensimmäisen kerran vasta vuonna 2010. Se pohjautuu valtion ravitsemusneuvottelukunnan Suomalaisiin ravitsemussuosituksiin.

2 OULUN KAUPUNGIN KOTIATERIAPALVELUT IKÄÄNTYNEILLE

Oulun kaupungin ikääntymispolitiikan tavoitteena on, että ihmiset voisivat elää mahdollisimman pitkään täysipainoista elämää, jossa hoito ja palvelut järjestetään vanhuksen ihmisarvoa, hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittavalla tavalla. Ikääntyneiden hoidon ja palvelujen perustavoitteita ovat mm. toimintakyvyn parantaminen ja itsenäisen selviytymisen vahvistaminen sekä yhdenvertainen oikeus palveluihin. Oulussa vuonna 2009 asui kotona yli 90 % yli 75- vuotiaista. (Oulun kaupungin ikääntymispolitiikan linjaukset 2010–2020, 14, 20.)

2.1 Kotiateriapalvelut

Oulun kaupungin kotiaterioita tuottavat tällä hetkellä Oulun Serviisi ja Oulun Palvelusäätiö ry. Oulun kaupungin kustantamia kotiaterioita toimitettiin vuonna 2011 yhteensä 183 966 kpl. Kotiaterioista Oulun Serviisi toimitti 136 542 kpl ja Oulun Palvelusäätiö 47 424 kpl. (Taulukko 1.). (Oulun kaupunki 2012.)

Taulukko 1. Oulun kaupungin vanhuspalvelujen toimitetut ateriat 2011 (Oulun kaupunki 2012)

Toimitetut ateriat 2011	
Ateriat	Kpl
Oulun palvelusäätiön toimittamat kotiateriat	47 424 (250 as.)
Oulun Serviisin toimittamat kotiateriat	136 542 (593 as.)
Palvelukeskusateriat	11 0440
Palvelukotiateriat	15 754
Palvelutaloateriapäivä	19 296
Kaikki yhteensä	329 456

Oulun Serviisi on Oulun kaupungin omistama sisäinen liikelaitos, joka tuottaa ateria- ja puh-
tauspalveluja Oulun kaupungin palveluja käyttäville asiakkaille. Ateriapalvelujen sisäisiä

asiakkaita ovat opetustoimi, hyvinvointipalvelut ja keskushallinto. Kokonaisateriatuotanto on vuonna 2012 noin 42 000 ateriaa päivässä. Lisäksi tuotetaan vähäisessä määrin kaupungin ulkopuolisia tilaisuuksia. Kotiateriapalveluasiakkaita Serviisillä on 593. Arkipäivinä ateriat toimitetaan perinteisen tuotantotavan mukaisesti lämpimänä. Viikonloppuisin ateriat toimitetaan alle +6 °C:na. Kotiateriat valmistetaan Hirosenkodissa. (Haataja 2011.) Oulun Serviisin kotiateriat sisältävät kevyt-/vähälaktoosisen maidon tai tuore-/pillimehun, leivän ja annosvoin tai kasvimagariinin 60 % sekä jälkiruoan. Ruoka-annos painaa noin 500 g (pää- ja jälkiruoka).

Oulun Palvelusäätiö ry on itsenäinen juridinen yhteisö, jonka päätösvallan enemmistö on Oulun kaupungilla. Oulun Palvelusäätiö on perustettu vuonna 1982. Säätiö tuottaa ikääntyneiden, eläkeläisten, vammaisten ja muiden erityisryhmien palveluja. Säätiöllä on palvelutaloasuntoja 362 kpl, joista omistusasuntoja on 37. Palvelukotiasuntoja on 81 asukkaalle. Asiakkaita ovat palvelutalot ja kotiateriapalveluita käyttävät henkilöt. Kotiateriapalveluasiakkaita säätiöllä on 253. (Taulukko 1.). Ateriat tuotetaan perinteisen tuotantotavan mukaisesti lämpimänä ja viikonlopun ateriat toimitetaan asiakkaalle pakastettuina. Kotiaterioita toimitetaan kahdesta valmistavasta keittiöstä, Tuiran ja Höyhtyän palvelukeskuksista. (Tervonen 2012.)

2.2 Kotiateriapalvelut muutoksessa

Vuonna 2013 Uuden Oulun muodostavat Oulu, Oulunsalo, Haukipudas, Kiiminki ja Yli-Ii. Kaupungin väkiluku tulee olemaan noin 186 000 nykyisen 130 000 sijaan. Uuden Oulun pinta-ala on 3029 km². (Uusi Oulu 2011.) Uuden Oulun haasteita ovat kotiateriapalvelujen kannalta pitkät välimatkat ja kotiateriapalvelun järjestäminen asiakasta tyydyttävällä tavalla (Kokko 2011). Oulun kaupungin asukasmäärän kasvuennuste vuoteen 2017 mennessä on noin 10 %. Tämä tarkoittaa, että Oulussa arvioidaan olevan noin kahta työkäistä kohden yksi huollettavan ikäinen. Puolestaan vuonna 2013 perustettavan Uuden Oulun vastaava huollettavien ikäryhmä tulee arviolta kasvamaan noin 51 %. (Oulun kaupungin ikääntymispolitiikan linjat 2010–2020, 14.)

Joukkoruokailua koskevia tutkimuksia on tehty Suomessa 1970-luvun alkupuolelta lähtien muun muassa Suomen itsenäisyyspäivän rahaston (Sitran) toimesta. Ateriapalvelujen käyttäji-

en profiili on muuttunut viimeisistä vuosikymmenistä nykypäivään suuresti. (Joukkoruokailun kehittäminen Suomessa 2009, 16.) Asiakas on nykyään yhä iäkkäämpi ja samalla ravitsemus- ja ruokatietoisempi kuin ennen. Ateriapalveluasiakkaiden määrä tulee kasvamaan ja käyttäjien tarpeet erilaistuvat. Asiakkaiden vuorokausirytmii on muuttunut agraariaikataulusta ja samalla he vaativat yksilöllisiä palveluja. (Kokko 2011, 1.)

Oulun Serviisin kotiateriat toimitetaan arkisin perinteisenä ruokatuotantona eli ateriat tuodaan kotiin lämpimänä. Sen sijaan viikonloppuisin ateriat toimitetaan jäädytettynä. (Haataja 2012). Oulun Palvelusäitiön kotiateriat toimitetaan myös lämpimänä arkipäivisin ja viikonloppuisin pakastettuna (Tervonen 2012). Perinteisen ruokatuotannon ongelmakohtiksi ovat muodostuneet liian suuret ruoka-annokset ja omavalvontaohjeistuksen mukaisen lämpötilan (vähintään +60 astetta) säilyminen kuljetusmatkoilla. Useat kotiateriapalvelun käyttäjät säästävät osan ruoka-annoksesta uudelleen lämmitettäväksi. Omavalvonnan ohjeistuksen mukaan lämpimänä toimitettua kotiateriaa ei suositella jäädytettäväksi ja kuumennettäväksi uudelleen. Käytännössä on myös havaittu, että asiakkaat jättävät tuorelisäkkeen syömättä. Kotiateriapalvelujen käyttäjä on sidottu ruoankuljetusaikataulun mukaiseen päivärytmiin ja ruokailuaikoihin. (Kokko 2011, 2.)

2.2.1 Perinteinen ruokatuotanto

Perinteisellä ruokatuotannolla tarkoitetaan aterioita, jotka toimitetaan kotiateriapalveluasiakkaille kuumana (Cook & Serve). Ruokatuotantotapa on ollut käytössä läpi koko ammattikeittiön historian. Perinteinen ruokatuotantotapa muodostuu elintarvikkeiden vastaanotosta, varastoinnista, esivalmistuksesta, kypsennyksestä, lämpösäilytyksestä, annostelusta, kuljetuksesta lämpimänä ja tarjoilusta. (Mauno & Lipre 2008, 9.)

Valmistuksen jälkeen ateriat pakataan yksittäisiin lämpöpakkauksiin, jotka ruoan kuljettaja toimittaa asiakkaan kotiin. Ateriapakkaukset on toimitettava asiakkaalle omavalvontaohjeiden mukaisesti. Tarkkailtavia asioita ovat erityisesti aterioiden lämpötilat ja tuoreus sekä välineiden, työntekijöiden ja tilojen hygieniä. Lämpimänä toimitetun ruoan on säilyttävä kauttaaltaan yli +60 asteisena asiakkaalle asti. Ruokamyrkytysriski vähenee oleellisesti välttämällä +6-

+60 välistä lämpötilaa. (Ravitsemussuositukset ikääntyneille 2010, 53.) Tässä tutkimuksessa käytetään vaihtelevasti termejä perinteinen ruokatuotanto tai lämmin kotiateria.

2.2.2 Cook & Chill-ruokatuotanto

Ruonan tuotantotapa, jossa ruoka kypsennetään ja jäädytetään, käytetään ammattikeittiöissä nimitystä Cook & Chill. Se on ruoan tuotannon ja jakelun toimintatapa, jossa ruoan valmistus ja sen tarjoaminen on tehty toisistaan ajallisesti riippumattomiksi. (Takalo 1994.) Ruoan valmistusvaiheet muodostuvat raaka-aineiden hankinnasta, varastoinnista, raaka-aineiden esikäsitteystä, ruoan kypsennyksestä, jäädytyksestä, kylmäsäilytyksestä, kuljetuksesta kylmänä, uudelleen lämmityksestä ja tarjoilusta. (Mauno & Lipre 2008, 9.) Oulun Serviisin kotiateriapalvelussa tämä tarkoittaa, että ruoka valmistetaan ja jäädytetään (enintään neljässä tunnissa) erillisissä jäädytyskaapeissa tai jäädyttävässä padassa alle +3 asteeseen. Tämän jälkeen ruoka annostellaan tilauksen mukaisesti ja pakataan EPP-laatikoihin (paisutettu polypropeeni) kylmägeelimatton kanssa. Kuljettaja toimittaa ruoan asiakkaalle. (Haataja 2011.)

Tuotantotavassa on mahdollista valmistaa ruokaa etukäteen varastoon. Tuotteet on varastoitava 0...+3 asteen välillä. Varastointilämpötila perustuu siihen, että tämän lämpötilan alapuolella lähes kaikkien mikrobien toiminta lakkaa. Tämä takaa tuotteiden säilyvyyden viideksi päiväksi. Varastoon valmistaminen ei kuitenkaan ole tavoite sinänsä. Tuotantotavalla haetaan ammattikeittiön tuottavuuden kohottamista ja laitteiden maksimaalista käyttöastetta. Menetelmällä saavutetaan etuja mm. työaikajärjestelyissä ja kuljetuskustannuksissa, koska useamman päivän ruoka voidaan toimittaa asiakkaalle yhdellä kuljetuskerralla. (Takalo 1994.) Tässä tutkimuksessa käytetään termejä Cook & Chill-tuotantotapa tai kylmänä toimitetut kotiateriat.

2.2.3 Menukat-aterian ruokatuotanto

Menukat-palvelu koostuu kotiin vuokrattavasta Menukat-laitteesta. Laite on pakastimen ja kiertoilmauunin yhdistelmä, johon on liitetty keskustietokone (Kuva 1.).



Kuva 1. Menuumat-automaatti (Menuumat 2012)

Palvelun tuottaja toimittaa laitteen ja asentaa sen asiakkaan valitsemaan paikkaan asiakkaan kotiin. Palvelun tuottaja toimittaa kuukausittain vaihtuvan ruokalistan asiakkaalle kahden viikon välein. Pääruokien vaihtoehtoja on 70 ja jälkiruokia noin 35. Menuumat-palvelun ateriat valmistaa Finnairin tytäryhtiö Finncatering Oy Helsingissä, josta ne toimitetaan paikallisen yrittäjän varastoon valmiina pakasteina. (Menuumat- palvelut 2012.)

Palveluun sisältyy henkilökunta, joka vastaanottaa asiakkaan tilauksen ja täyttää ateria-automaatin valmiilla pakasteaterioilla asiakkaan kanssa sovittuna ajankohtana. Asiakkaan vetäessä pakastelokeron laatikkoa ulospäin, puheääniohjaus kertoo, mikä annos on kyseessä. Kun annos laitetaan kuumenemaan kiertoilmauuniin, se tunnistaa valmistettavan ruoan ja valmistaa sen. Annoksen valmistuttua uunista katkeaa virta automaattisesti ja puheääni kertoo annoksen olevan valmiina. Ruoka-annoksen kuumeneminen tapahtuu noin puolessa tunnissa. Laitteeseen liitetyn keskustietokoneen avulla voi kotihoito, lähiomainen tai yritys seurata syötyjen aterioiden määrää, ruokailuaikoja jne. (Menuumat-palvelut 2012.)

Menuumat Oy:n omistaa 20 yksityishenkilöä. Yritys sijaitsee Helsingissä ja sen toiminta on aloitettu 1997. Yrityksen johtaja Jukka Penttisen mukaan (2012) kotiateriapalveluasiakkaita

Menukat-palvelut Oy:llä on tällä hetkellä noin 645 (tilanne helmikuussa 2012). Suurin palvelun käyttäjä on Helsingin kaupunki 600 asiakkaallaan sekä lisäksi yksityiset henkilöt, joita on noin 45. Menukat-palvelun kokeiluja on meneillään Oulun lisäksi Etelä-Karjalassa, Jyväskylässä, Forssassa ja Kristiinankaupungissa. Menukat-automaattipalvelut ovat Penttisen mukaan voimakkaassa kasvussa. Valikoima on laajenemassa tehostetun ruokavalion aterioidella, joita valikoimiin on tulossa noin 35. Menukat-ateria painaa noin 400 g (pääruoka). Jälkiruoat asiakas voi tilata erikseen. Leipä, levite ja ruokajuoma eivät sisälly toimituksiin.

3 IKÄÄNTYNYT RUOKAPALVELUJEN ASIAKKAANA

Vuonna 2008 annettiin Valtion periaatepäätös, jossa ikäihmisten ravitsemustilan seuranta huomioidaan palvelujärjestelmän toiminnan tavoitteissa. Ikääntyneellä tulee olla tarjolla riittävän laadukkaita, helposti saavutettavia ja kustannuksiltaan edullisia ravitsemispalveluja. (Ravitsemussuositukset ikääntyneille 2010, 5.)

Ikääntyneiden suomalaisten ruokapalveluiden seurantaraportissa voidaan havaita, että kotiateriapalveluiden käyttö on selkeästi yleisempää yli 80-vuotiaiden ikäryhmässä, 25 %. Puolestaan 65–79-vuotiaiden ikäryhmästä kotiateriapalveluja käytti vain 7 % miehistä ja 4 % naisista. Vaikuttavina tekijöinä oli myös koulutus: alemman koulutuksen saaneet käyttivät kotiateriapalveluja enemmän kuin korkeasti koulutetut. Myös yksin asuvat, terveystensä huonoksi kokevat ja ne, joilla oli ruokailuun liittyviä toimintaongelmia (esimerkiksi purenta- ja nielemisongelmat), käyttivät muita useammin kotiateriapalveluja. Naiset käyttivät ateriapalveluja lähinnä, kun heidän fyysinen kuntonsa ei riittänyt ruoanvalmistukseen tai ruokaostoksien tekemiseen. Miehillä kotiateriapalveluiden käyttöön liittyi sen sijaan puutteellinen ruoanvalmistustaito. (Alden-Nieminen, Raulio, Männistö, Laitalainen, Suominen & Prättälä 2009, 32–44.)

3.1 Ruokailun merkitys ikääntyneelle

Yleensä ihmiselle ruokailulla on sekä fysiologinen että psykologinen merkitys, mutta merkitys kasvaa ihmisen ikääntyessä. Suurimmalla osalla on vakiintuneet ruokailutavat ja omat mieltymykset. Ne tuovat osaltaan turvallisuutta elämään. Ruokailutottumusten ja mieltymysten kunnioittaminen on tärkeä osa ikääntyneen ateriapalvelua. Ruoan estetiikan huomioiminen ja ruokailutilanteen viihtyvyys kasvattavat ikääntyneen jo mahdollisesti heikentyntä ruokahalu. Ruokailuaikojen suhteen on otettava huomioon säännöllisyys, mutta toisaalta on annettava mahdollisuus joustavuuteen, jolla ylläpidetään yksilöllisyyttä. (Voutilainen, Vaarama, Backman, Paasivaara, Eloniemi-Sulkava & Finne-Soveri 2002, 140.) Ruokailutilanteet ovat ikääntyneille usein päivän kohokohta. Ruokalajien avulla voidaan muistella menneitä ja sitä kautta edesauttaa vuorovaikutusta. Ruoan merkitys on hyvin toisenlainen nuoremmalle kuin

ikäntyneelle, joka on kokenut elämässään puutteen ja niukkuuden. Tämän vuoksi ruoan poisheittäminen tai jättäminen lautaselle voi olla ahdistavaa. (Suominen ja Kivistö 2005, 5.) Ikäntyneet pitävät selkeästä ja helposti purtavasta ruoasta. He arvostavat perinteisiä ruokalajeja, esimerkiksi peruna- ja kastikeruokia, laatikkoruokia, keittoja ja kalaruokia. (Ravitsemushoito 2010, 160.)

Eläkeikäisten terveyskäyttäytymis- ja terveystutkimuksella selvitettiin ruokailutottumusten muutoksia vuosien 1993–2009 välillä. Ruokailutottumukset ovat muuttuneet yhä terveellisempään suuntaan. Kasviöljyn käyttö ruoanlaitossa ja rasvattoman maidon juonti on lisääntynyt. Kuitenkin yli kolmannes ilmoitti, että eivät juo yhtään lasillista maitoa päivässä. Tumman leivän syönti on pysynyt yhtä yleisenä kuin aiemminkin, sen sijaan vaalean leivän käyttö on vähentynyt huomattavasti. Kasvisten ja marjojen päivittäinen käyttö on lisääntynyt pitkällä aikavälillä sekä miehillä että naisilla. 65–84-vuotiaista miehistä ilmoitti syövänsä tuoreita kasviksia 31 % ja vastaava luku naisilla oli 30 %. Päivittäinen hedelmien syönti oli lähes vastaavalla tasolla tässä tutkimuksessa. Korkeammin koulutetut syövät kasviksia, marjoja ja hedelmiä useammin kuin alle yhdeksän vuotta koulutusta saaneet. Kolmannes söi kaksi lämmintä ateriaa päivässä, mutta se oli yleisempää vanhemmilla ikäryhmillä. Lähes kaikki eläkeikäiset söivät aamupalan. Lääkärin määräämien erityisruokavalioiden määrä oli sen sijaan vähentynyt 1990-luvun alusta, vain noin 8 %:lla miehistä ja 11 %:lla naisista oli erityisruokavaliio. Tutkimuksen mukaan kahvia juotiin yhä usein, vähintään yli 60 % vastaajista joi sitä yli kolme kuppia päivässä. Kerran viikossa alkoholia käyttävien ryhmässä alkoholin käyttö oli lisääntynyt eniten: miehillä oli kasvua 16 % ja naisilla 10 % vuodesta 1993. (Laitalainen, Helakorpi & Uutela 2010, 14–18.)

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen ylläpitämät tutkimukset ovat seuranneet vuodesta 1982 lähtien suomalaisten aikuisten ruoankäyttöä ja ravinnonsaantia osana kansallista Finriskitutkimusta. Tutkimus toteutetaan viiden vuoden välein. (Finravinto 2007, 9.) Finravinto (2007, 33) tutkimuksen mukaan ikäntyneet tutkittavat söivät enemmän puuroa, pullaa ja munkkeja sekä alle 60 % rasvaa sisältäviä levitteitä kuin työikäiset. Myös marjoja syötiin yleisemmin kuin työikäisten joukossa. Jogurttia, kovia juustoja ja makeisia sekä täysmehuja käytettiin puolestaan vähemmän ikäntyneiden keskuudessa verrattuna työikäisiin.

Pro gradu-työnä on tutkittu ikääntyneiden kokemuksia kotiateriapalveluista sekä niihin kohdistuvia toiveita ja odotuksia Kuopiossa 2007. Sampo-Viitaniemen (2007, 2) tekemään tutkimukseen osallistuivat yli 70-vuotiaat Kuopion Aterian asiakkaat. Tutkimukseen osallistui 27 henkilöä. Yleisesti ottaen ateriapalveluiden järjestäminen oli onnistunut hyvin. Suurin osa tutkimukseen osallistuvista piti ruokaa sopivana ja kuljetusjärjestelyjä hyvinä. Toiminnan kehityskohdiksi nousivat kuljetusten saaminen ja ruokatoimitusten hoitaminen asiakkaan kotiin myös viikonloppuisin. Yli kolmannes vastaajista haluaisi valita ruoka-annoksensa etukäteen muutaman vaihtoehdon joukosta.

Menuumat-ateria-automaatin käytön asiakastyytyväisyyttä on tutkittu vuonna 2010 Helsingissä Menuumat Palvelujen toimesta. Kysely oli ulkoistettu yrityksen ulkopuolelle. Vastaajien keski-ikä oli 83 vuotta. Tutkimukseen osallistui 30 henkilöä. Asiakastyytyväisyydestä nousi esille ylitse muiden valinnanvapaus, helppous ja turvallisuuden tunne. Pieni osa vastaajista koki kehittämiskohteiksi ruoan laadun ja jälkiruokien annoskoon. Osassa vastauksia laite koettiin myös isona, pakkaukset kuumina ja ruoan valmistusaika pitkähkönä (30 min). (Ahonen 2010, 14.)

3.2 Ikääntyneiden ravitsemussuositukset

Ikääntyneiden ravitsemussuositukset tukeutuvat valtion ravitsemusneuvottelukunnan Suomalaisiin ravitsemussuosituksiin – ravinto ja liikunta tasapainoon (2005). Ikääntyneiden ravitsemussuositukset on laadittu Suomessa ensimmäisen kerran vuonna 2010. Niissä on huomioitu myös Ravitsemushoitosuositus (2010), kun käsitellään ikääntyneen ravitsemusta hänen sairastuessaan. (Ravitsemussuositukset ikääntyneille 2010, 5, 13.)

Ikääntyneiden ravitsemussuositusten tavoitteena on selkeyttää ihmisten ravitsemukseen liittyviä keskinäisiä eroja ja ravitsemushoidon tavoitteita. Suositusten tarkoituksena on lisätä tietämystä ikääntyvien ravitsemuksesta ja yhdenmukaistaa hyvät käytännöt. ”Ne ohjaavat myös tunnistamaan ravitsemustilan heikkenemistä ja toteuttamaan ravitsemushoitoa käytännön hoitotyössä niin kotihoidossa, vanhainkodeissa ja sairaaloissa kuin koko terveydenhuollossa, osana ikääntyneen ihmisen hyvää hoitoa.” (Ravitsemussuositukset ikääntyneille 2010, 8.)

Ikääntyneet on ryhmitelty ravitsemussuosituksen mukaan viiteen eri ryhmään: hyväkuntoisiin ikääntyneisiin, jotka asuvat kotona, ikääntyneisiin, joilla on useita eri sairauksia ja haurastumista, mutta asuvat kotona ilman ulkopuolisen avun tarvetta, kotona asuviin jotka tarvitsevat koti- tai omaishoitoa, akuutisti sairaat ja ikääntyneet, joilla on ympärivuorokautisen avun tarve (LIITE 1). (Ravitsemussuositukset ikääntyneille 2010, 21–27.)

Hyväkuntoisilla kotona asuminen sujuu itsenäisesti ja ilman ulkopuolisten apua. Seuraava ryhmä ovat ikääntyneet, jotka asuvat kotona, mutta heillä on useita sairauksia ja haurastumista, mutta ei vielä ulkopuolisen avun tarvetta. Ravitsemustila on tässä ryhmässä hyvä tai virheravitsemuksen riski on lisääntynyt. Nämä ikääntyneet käyttävät usein lääkärin tai terveydenhoitajan palveluja perusterveydenhuollossa. Kolmannen ryhmän muodostavat koti- tai omaishoidon piirissä olevat, joilla on monia sairauksia ja muita toiminnanvajauksia. Heillä on avuntarvetta päivittäisissä toiminnoissa ja palveluntarvetta kotona. Raja on kuitenkin häilyvä ympärivuorokautisen hoidon ja kotihoidon ryhmittelyn välillä. Neljännen ryhmän muodostavat akuutisti sairaat, joilla ravitsemustila on huono. Ryhmään lukeutuvat ne iäkkäät, jotka ovat joutumassa sairaalahoitoon tai ovat juuri sieltä kotiutuneet. Viidennen ryhmään on luokiteltu ikääntyneet, joilla on ympärivuorokautisen avun tarve useissa päivittäisissä toiminnoissa. Ryhmään kuuluvilla on usein muistisairauksia ja osa voi olla vuodepotilaita. Virheravitsemuksen riski on suuri ja ravitsemustila on usein huono. (Ravitsemussuositukset ikääntyneille 2010, 21–27.)

Suosituksen keskeisiä painopisteitä ovat ravitsemukselliset tarpeet ikääntymisen eri vaiheissa. Ikääntyneiden ravitsemusta tulisi arvioida säännöllisesti. Ravitsemushoidon tavoitteena on turvata riittävä energian, proteiinin, ravintoaineiden ja kuidun sekä nesteen saanti. Lisäksi suosituksissa nostetaan esille säännöllinen D-vitamiinilisän käyttö yli 60-vuotiaille ympäri vuoden. (Ravitsemussuositukset ikääntyneille 2010, 9.)

3.3 Ikääntyneen ravitsemus ja sen erityispiirteet

Ravitsemustilaan vaikuttavat ravinnon ja liikunnan lisäksi perintötekijät, ikääntymismekanismi sekä sairaudet (Suominen 2005, 8). Vanhenemiseen liittyy useita fysiologisia, psykologisia, taloudellisia ja sosiaalisia muutoksia, jotka voivat vaikuttaa ravitsemustilaan. Hakalan

mukaan (2011, 4) veden ja lihaskudoksen osuus kehossa pienenee ja rasvakudoksen osuus puolestaan suurenee. Ikääntyminen aiheuttaa perusaineenvaihdunnan hidastumisen, jolloin energiantarve pienenee. Ravintoaineiden tarve ei kuitenkaan vähene. Ikääntyessä ruoan merkitys mielihyvän lähteenä korostuu. Ikääntyessä fysiologisten muutosten ja sairauksien seurauksena ruokahalu heikkenee ja liikkuminen vähenee (Ravitsemussuositukset ikääntyneille 2010, 12). Fysiologisia ongelmia aiheuttavat mm. suun ongelmat. Hampaiden kunnolla on suora yhteys ikääntyneen terveydentilaan. Hampaiden kunto ja niiden lukumäärä vaikuttavat kykyyn nauttia hedelmistä, vihanneksista ja muista pureskelua vaativista ruoka-aineista. Suun kuivuminen vaikuttaa ruokailuun, nielemiseen ja puhumiseen. Kuivuus saattaa johtua usein lääkkeistä. Ummetuksesta kärsivien tulisi nauttia ravintokuituja, jotka auttavat suolen toiminnassa. (Ravitsemussuositukset ikääntyneille 2010, 45.)

Ikääntyneen henkilön ravitsemustilan määrittäminen on usein vaikeaa, koska paino ja sen muutokset eivät kuvaa ravitsemustilaa siinä suhteessa kuin mitä se on nuorilla ja keski-ikäisillä (Aro, Mutanen & Uusitupa 2005, 321). Ikääntyneiden henkilöiden vajaaravitsemusriskin mittaamiseen on kehitetty oma menetelmä: Mini Nutritional Assessment (MNA). Mittauksen tekeminen kestää noin 10 minuuttia. Biokemiallisia testejä ei tarvita. MNA:ssa mitataan painoindeksi eli BMI (Body Mass Index). BMI lasketaan jakamalla paino (kg) pituuden neliöllä (m²). MNA:ssa huomioidaan myös painon lasku, käsivarren ja pohkeen ympärysmitta. Yleisessä arviointiosiossa huomioidaan asiakkaan asumismuoto, monilääkitys, sairaudet ja liikuntakyky sekä painehaavat. Ravinnonsaantia mitataan aterioiden lukumäärällä, ruoan laadulla, ruokahalulla, nesteen kulutuksella ja ruokailun omatoimisuudella. Potilas (tai hoitaja, jollei potilas kykene) arvioi omaa terveyttään ja ravitsemustilaansa. Testin vastaukset on pisteytetty. Yhteispistemäärä on 0–30 välillä, hyvä MNA > 24, aliravitsemusvaara on olemassa MNA 17–23,9 ja aliravitsemustila MNA < 17. (Aro ym. 2005, 321.) Iäkkäillä ja haurailta ihmisillä on todettu usein heikentyneitä energian, proteiinin, C-vitamiinin ja D-vitamiinin, foolihapon ja kalsiumin sekä kuidun ja sinkin saantia (Ravitsemussuositukset ikääntyneille 2010, 17).

3.3.1 Energiansaanti

Päivittäisen energiensaannin olisi hyvä vastata kulutusta. Kun ikääntyneen henkilön energiensaanti on vähintään 1500 kcal (6,5 MJ) ja samalla ruokavalion laatu on hyvä, on useimpien ravintoaineiden saanti turvattu. (Ravitsemussuositukset ikääntyneille 2010, 14.) Ikääntyneelle suositeltava painoindeksi on 24–29. Painoindeksin jäädessä alle 24 sairastavuus ja kuolleisuus lisääntyvät. Ikääntyneillä energiantarve on henkilön painokiloa kohti perusaineenvaihdunnassa karkean arvion mukaan noin 20 kcal, vuodepotilaalla noin 26 kcal, liikkeellä olevalla noin 30 kcal ja sairaudesta toipuvalla noin 36 kcal (Lyyra, Pikkarainen & Tiikkainen 2007, 190–191).

3.3.2 Proteiinit

Proteiinien tarve aikuisella on 0,8–1,0 g/kg/vrk. Ikääntyneillä tarve on jopa 1,2–2 g/kg/vrk kohden. Sairaudet ja akuutit stressitilanteet, kuten leikkaus, lisäävät proteiinien tarvetta. Saanti on riittävä yleensä, kun se on 10–20 E % energian saannista. Kun energian saanti pienenee ihmisen ikääntyessä, proteiinin suhteellinen osuus tulisi olla 15–20 E % kokonaisenergian määrästä. (Lyyra ym. 2007, 193–194.) Proteiinien saanti Finravinto -tutkimuksessa (2007, 48) oli suositusten mukaista, keskiarvo oli 17,3 E %.

Proteiinien riittävä saanti vaikuttaa immuunipuolustukseen positiivisesti, minkä seurauksena elimistö pystyy suojautumaan paremmin bakteereilta ja viruksilta. Jos syödään vain vähän ja energiaa saadaan vähemmän kuin sitä kulutetaan, elimistö käyttää proteiinin energiantarpeen tyydyttämiseen eikä sitä riitä kudoksille. (Suominen & Kivistö 2005, 10.) Hyviä proteiinin lähteitä ovat esimerkiksi maitotaloustuotteet, liha, kala ja kananmuna (Ravitsemussuositukset 2005, 37).

3.3.3 Rasva

Ravitsemussuositusten mukaan (2005, 14) rasvan osuus kokonaisenergiansaannista tulisi olla noin 30 E % (prosenttiosuus kokonaisenergiansaannista) ja kovan rasvan osuus alle 10 E % (tydyttyneet rasvahapot ja transrasvat). Finravinto (2007, 3) tutkimuksen mukaan suomalaisten kokonaisrasvan saantisuositukset ylittyivät hiukan, keskiarvon ollessa 32 E %. Kovan rasvan saanti ylitti myös suosituksen, ollen yhteensä 12,5 E %. Pehmeää rasvaa ja erityisesti kalasta ja kasviöljystä saatavat Omega 3-rasvahapot alentavat veren glyseridipitoisuutta, vähentävät tulehduksia ja voivat vähentää masentuneisuutta. (Ravitsemushoito 2010, 156). Hyviä pehmeän rasvan lähteitä päivittäiseen ruokavalioon ovat kala, kasviöljypohjaiset rasiamargariinit levitteeksi leivälle ja öljypohjaiset salaattinkastikkeet salaatteihin. Ruoanvalmistukseen ja leivontaan suositellaan käytettäväksi pehmeitä kasvirasvavälikkeitä tai juoksevia kasviöljyvalmisteita, erityisesti rypsiöljyä. (Ravitsemussuositukset 2005, 38.)

3.3.4 D-vitamiini

D-vitamiinin on todettu ehkäisevän luunmurtumia erityisesti iäkkäillä ihmisillä. D-vitamiinin riittävä saanti hidastaa luun haurastumista ja osteoporoosin etenemistä. Riittävän suuret annokset, 17,5–20 µg/vrk pitävät yllä hyvää lihaskoordinaatiota ja ehkäisevät iäkkäiden kaatumisia ja murtumia. (Lyyra ym. 2007, 192–193.)

D-vitamiinin imeytyminen suolistosta voi heikentyä ikääntymisen myötä. D-vitamiinin imeytymiseen voivat vaikuttaa myös eräät lääkkeet ja sairaudet sekä ulkoilun väheneminen. D-vitamiinia muodostuu ihossa auringon vaikutuksesta kesällä. Ravinnosta saatavat parhaat D-vitamiinilähteet löytyvät kalasta tai niistä tehdyistä tuotteista, vitamiinoiduista, nestemäisistä maitovalmisteista, margariinista ja kananmunasta. D-vitamiinia sisältävän ravinnon lisäksi tarvitaan D-vitamiinilisä. Sen saa D-vitamiinivalmisteista, kalanmaksaöljystä tai monivitamiinivalmisteista. (Ravitsemussuositukset ikääntyneille 2010, 43–44.)

3.3.5 Kuitu

Ummetusta esiintyy yleisesti ikääntyneillä. Riittävän ravintokuidun saanti on tärkeä tekijä suolen toiminnassa. Kuitu sitoo vettä, lisää ulostemassaa ja tekee sen pehmeäksi. Parhaita kuidun lähteitä ovat täysjyvävalmisteet, leseet, juurekset ja kasvikset. Kuitua saadaan myös pavuista ja herneistä. Marjat ja hedelmät sisältävät myös geelintyviä kuituja, jotka auttavat sokeri- ja rasva-aineenvaihdunnassa. Kuidun kylläisyysarvo on suuri. Kuidun lisääminen ravintoon edellyttää riittävää nesteen saantia. Suositeltava kuidun saantimäärä on 25–35 g/vrk. (Ravitsemussuositukset 2005, 47.)

Finravinto-tutkimuksen (2007, 97, 145) mukaan kuidun saanti alittaa Suomessa suositeltavan määrän 25–35 g/vrk. Saatujen tulosten mukaan suomalaisten kuidun saanti tulisi saada suuremmaksi kuin mitä se oli tutkimuksessa. Ikääntyneet söivät kuitenkin puuroa ja ruisleipää runsaammin kuin työikäiset, mikä selittää osaltaan suurempaa kuidun saantia kuin nuoremmilla. Ikääntyneiden naisten kuidun saanti oli runsaampaa kuin vastaavan ikäisillä miehillä.

3.3.6 Folaatti

Folaatti on B-ryhmän vitamiini. Folaattia tarvitaan solujen jakaantumiseen ja verisolujen muodostumiseen. ”Folaatti on yhteinen nimi kaikille ruoassa oleville yhdisteille, joilla on foolihapon biologinen aktiivisuus. Foolihappo on vitamiinin synteettinen muoto, jota on täydennetyissä elintarvikkeissa ja ravintovalmisteissa.” Folaatin puute aiheuttaa anemiamia, ja sillä on yhteys sydän- ja verisuonitauteihin. (Ravitsemussuositukset 2005, 27–28.)

Foolihappovarastot ovat ihmisellä pienet. Foolihappo ei syntetisoidu elimistössä, joten sen saaminen ravinnosta on tärkeää. Foolihappoa suositellaan saatavaksi ravinnosta 300–400 µg/vrk. Tärkeitä lähteitä ovat kasvikset, hedelmät, palkokasvit, maksa ja hiiva sekä täysjyvävilja. Ruisleipä on tärkein folaattien lähde suomalaisille. Arviolta vain noin puolet ravinnon folaateista imeytyy ohutsuoolesta elimistöön. Osa folaateista tuhoutuu ruoan valmistuksen aikana kuumennuksen vaikutuksesta. (Laitinen 2003, 20.) Folaatin saanti Finravinto-tutkimuksessa (2007, 66) jäi alle suositusten, keskiarvo oli 237 µg/vrk tutkimukseen osallistuneilla.

3.3.7 Nestetasapaino

Riittävä nesteensaanti on elimistön aineenvaihdunnalle ja muille fysiologisille toiminnoille välttämätöntä. Ikääntyneillä on kehossaan vähemmän vettä kuin nuoremmilla, minkä takia nestevajaus saattaa olla vakavampaa. Ikääntyessä janontunne heikkenee. Päivän aikana on hyvä nauttia nesteitä 1–1,5 litraa eli 5–8 lasillista. Suurimman osan nautitusta nesteestä tulisi olla vettä. Nestemäisiä maitovalmisteita tulisi nauttia päivittäin noin 5 dl. Ikääntyneelle suositellaan marja- ja kasvistäysmehuja, kahvia, teetä tai kaakaota kohtuullisesti. Myös pirtelöt ja jogurttijuomat ovat suositeltavia. Sen sijaan alkoholia tulisi käyttää vain satunnaisesti, enintään 1 annos päivässä. (Ravitsemussuositukset ikääntyneille 2010, 41.)

3.4 Kotiateriapalvelut ikääntyneelle

”Kunta voi tuottaa vastuullaan olevat palvelut itse tai yhteistyössä muiden kuntien kanssa. Se voi myös hankkia palvelut ostopalveluina yksityisiltä tai julkisilta palveluntuottajilta tai vaihtoehtoisesti antaa palvelun käyttäjälle palvelusetelin, jolla tämä hankkii palvelun yksityisiltä palveluntuottajilta.” (Ikäihmisten palvelujen laatusuositus 2008, 22.) Kotipalveluja ovat kotihoidon antama yksilön ja perheen työapu, henkilökohtainen huolenpito ja tukeminen. Tukipalveluja ovat aterian-, vaatehuolto, kylvetys-, siivous-, kuljetus- ja saattajapalvelut. Myös sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut ovat kunnan järjestämiä tukipalveluita. (Sosiaalihuoltoasetus 1983/607, 9§.) Kotipalvelun asiakkaat käyttävät yleisimmin ateriapalvelua, käyttäjiä oli vuonna 2010 68,8 % asiakkaista Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen virallisen laskennan mukaan (2010, 4).

Sosiaalihuoltolain (§ 17) mukaan myönnettävä kotiateriapalvelu sisältää kotiin kuljetetun aterian tai aterioinnin palvelupisteessä. Kotiateriapalvelun avulla tuetaan asiakkaan kotona asumista sekä monipuolista ja riittävää ravitsemusta. Palvelu on tarkoitettu kotona asuville, joiden sosiaaliset voimavarat, muisti, mieliala ja/tai fyysinen toimintakyky ovat heikentyneet ja/tai asiakkaille, joilla on todettu ali- tai virheravitsemusriski. Oulussa ateriapalvelun tarve arvioidaan kotihoidon työntekijän tai palveluntarpeen arvioijan toimesta asiakkaan luona esitietoja keräämällä, haastattelemalla ja (RAI:lla) erillisellä toimintakykyarvioinnilla. (Oulun

kaupungin kotiaterioiden myöntämisperusteet 2009.) RAI-kokonaisarviointi (Resident Assessment Instrument) perustuu ikääntyneen monipuoliseen tarpeiden arviointiin. RAI-kokonaisarviointi soveltuu yksilön hoito- ja palvelusuunnitelman laadintaan sekä hoidon tulosten seurantaan. Testi sisältää satoja eri kysymyksiä, joiden mukaan on laadittu kansainvälisesti testattuja ja luotettavia mittareita. Ne mittaavat hoidon laatua ja kustannuksia kaikilla ikääntymisen portailla. (Terveys ja hyvinvoinnin laitos 2010.)

4 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Asiakastyytyväisyyden saavuttaminen on palveluorganisaation keskeisin tavoite. Asiakkaiden odotukset ja todellinen tyytyväisyys on tunnettava, jotta prosessia voidaan kehittää. Asiakastyytyväisyys auttaa parantamaan organisaation sisäisten toimintojen yhteyksiä, tehokkuutta ja joustavuutta. Sen mittaaminen on yksi osa organisaation laatujärjestelmää. (Boström-Kouri & Dahlstedt 1996, 91.) Asiakastyytyväisyyttä on seurattava jatkuvasti. Tämä mahdollistaa kehityksen havaitsemisen pitkällä aikavälillä. Ennakoinnilla voidaan kehittää yrityksen toimintaa, tuotteita ja palvelutapoja. Asiakastyytyväisyyttä voidaan seurata spontaanilla palautteella ja tyytyväisyystutkimuksen avulla. (Bergström & Leppänen 2008, 429–430.)

Tässä tutkimuksessa haluttiin tietää ikääntyneiden asiakastyytyväisyyttä perinteiseen ruokatuotantoon ja uusiin tuotantotapoihin (Menuumat ja Cook & Chill). Ikääntyneillä henkilöillä on usein heikentynyt ruokahalu, joka voi osaltaan vaikuttaa hänen fyysisen ja psyykkisen toimintakyvyn heikkenemiseen. Tutkimustulosten avulla voidaan antaa vanhuspalvelulle ja ruokapalveluiden tuottajille tietoa aterioiden kokonaislaadun kehittämistä varten sekä ylläpitää hyviä jo voimassa olevia toimintatapoja. Tutkimustulokset antavat tietoa myös uusien tuotantotapojen kehittämiseen.

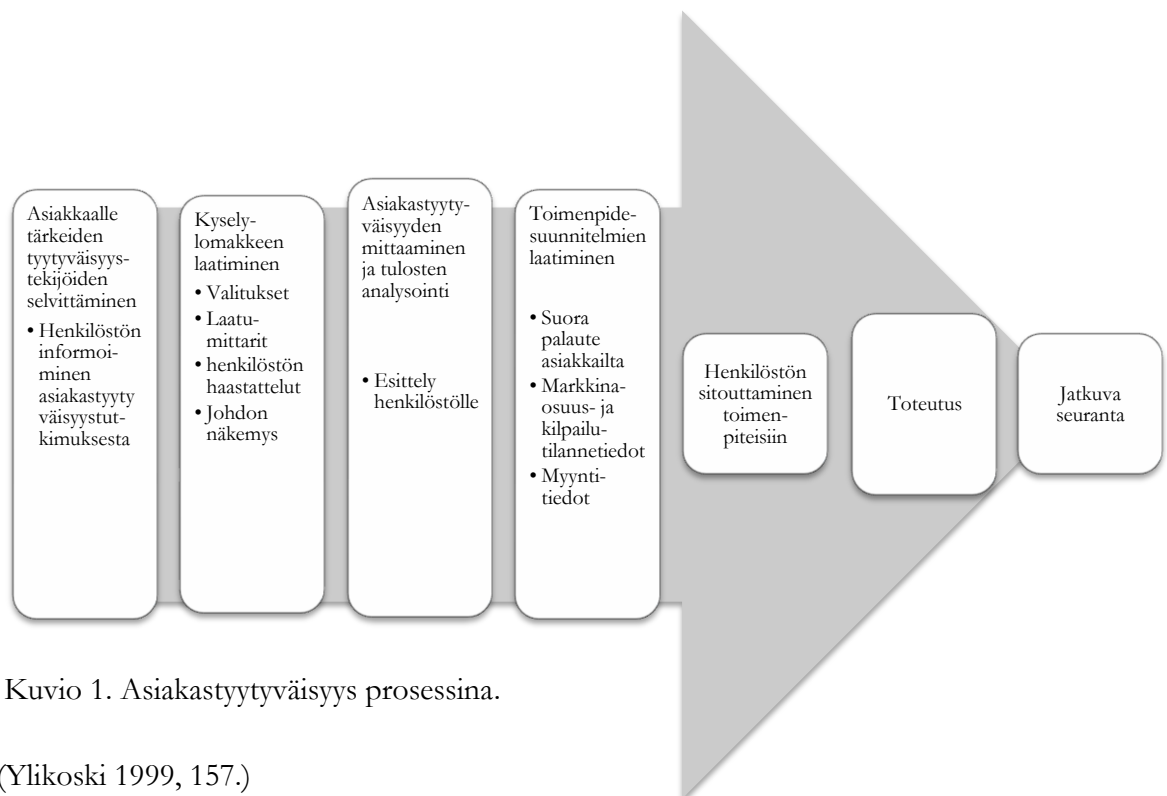
4.1 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen

Kun asiakastyytyväisyyttä mitataan, sen tulee aina palvella organisaation toiminnan ja tuotteiden kehittämistä. Mittaukselle on annettava tarkka tavoite, jotta tiedetään, mitä tietoa tarvitaan ja mitä voidaan jättää pois. Ruokapalvelualalla voidaan esimerkiksi selvittää syvällisesti asiakkaiden tyytyväisyyttä joltain osa-alueelta (esimerkiksi kotiateriapalvelut) tai jostain tuotteesta (esimerkiksi salaattipöytä). (Boström-Kouri & Dahlstedt 1996, 91–92.) Tyytyväisyyden seuranta ei sinällään riitä, vaan tarvitaan seurantaan perustuvaa toimintaa, jonka avulla asiakastyytyväisyyttä parannetaan (Ylikoski 1999, 149).

Kun määritellään laadun kriteerejä, on huomioitava asiakkaiden todelliset mielipiteet, joita välttämättä ei yrityksen sisällä tiedosteta. Laadun kriteerit muuttuvat ajan kuluessa. Mittauk-

sisä tulee huomioida kieli ja termit, jotka ovat vastaajille tuttuja. Esimerkiksi ikääntyneet tai nuoret henkilöt voivat ymmärtää termit eri tavalla. Kysymykset on hyvä testata pienellä koejoukolla ennen varsinaista mittausta. (Boström-Kouri & Dahlstedt 1996, 92.) Asiakastytyväisyys voidaan toteuttaa henkilökohtaisella haastattelulla, puhelinhaastattelulla tai kirjallisena lomakkeen muodossa tai joskus jopa näiden yhdistelmillä. (Boström-Kouri & Dahlstedt 1996, 92.)

Mittaus voidaan tehdä joko yrityksen sisällä itse tai alaan perehtyneellä ulkopuolisella asiantuntijalla. Organisaation on kuitenkin hyvä itse hallita mittauksen kokonaisuutta. Toteutukselle tulee olla selkeä suunnitelma. Tulokset analysoidaan mittausten jälkeen ja vastausten luotettavuus tulee arvioida. Tyytyväisyys- ja tyytymättömyystekijät tulee tunnistaa, jotta oikeat johtopäätökset tutkimuksesta osataan tehdä. Tulokset raportoidaan mahdollisimman pelkistetyksi ja yrityksen kehitystä ohjataan tulosten mukaan oikeaan suuntaan. Asiakkaille tulee antaa kiitokset vastauksista ja palautetta kyselyn tuloksista. (Boström-Kouri & Dahlstedt 1996, 93–94.) Kuviossa 1. nähdään asiakastytyväisyyden tutkiminen prosessina.



Kuvio 1. Asiakastytyväisyys prosessina.

(Ylikoski 1999, 157.)

Asiakaspalaute voi sisältää moitteita, valituksia, kiitoksia tai kehittämisehdotuksia. Yrityksen on annettava tehdä palautteen anto mahdollisimman helpoksi, joko lomakkeen, palautepuhelin avulla tai sähköisellä järjestelmällä. Se voi tulla myös henkilökunnan välityksellä. Tyytyväisyystutkimuksella mitataan tyytyväisyyden astetta ja luokitellaan eri asiakasryhmiä sen perusteella. Tyytyväisyysasteista kiinnostavampia ovat ääriryhmät eli ne, jotka ovat erittäin tyytymättömiä tai erittäin tyytyväisiä. Erittäin tyytymättömät lopettavat asiakassuhteen usein nopeastikin aloittamisen jälkeen. Tämä asiakasryhmä kertoo monille henkilöille tyytymättömydestään, siitä kirjoitetaan helposti lehtien yleisönosastoihin tai keskustelupalstoille, mutta ei useinkaan suoraan yritykseen. Erittäin tyytyväiset antavat sen sijaan herkästi palautetta yritykselle suoraan ja kertovat siitä eteenpäin muille. Yrityksen kannalta tämä on tärkeää, jotta osattaisiin säilyttää ne palvelut, tuotteet tai henkilöstö, jotka asiakkaat ovat kokeneet hyväksi. (Bergström & Leppänen 2008, 429–430.) Asiakkailta saatu palaute tallennetaan ja hyödynnetään. Asiakaspalautteen käsittelyn ongelmat liittyvät usein tietojärjestelmiin. Asiakaspalaute tulisikin mieltää kriittiseksi prosessiksi, jolla on samanlainen painoarvo kuin asiakastyytyväisyystutkimuksilla. (Aarnikoivu 2005, 67–69.)

4.2 Ruokapalvelujen laatu

Laatu on vaikeasti määriteltävissä oleva termi. Tiivistettynä laatu tarkoittaa tarkasteltavan kohteen jatkuvaa kykyä kehittää asiakasryhmien ja sidosryhmien tarpeita. (Tuurala 2010.) Laatu on yksi organisaation keskeisimmistä tavoitteista. Se perustuu odotusten ja kokemusten vertailuun. Asiakkaalla on odotuksia hänelle riittävästä palvelusta, toisaalta myös siitä, millaista palvelua hän haluaisi saada. Näiden kahden tason välistä aluetta kutsutaan hyväksyttävän laadun alueeksi. (Sivonen & Työppönen 2006, 44–45.) Ruokapalvelualan laatuajattelua voidaan tarkastella tuotteen laatuna, palvelulaatuna ja toiminnan laatuna, joista muodostuu kokonaislaatu (Ruokapalvelujen kansallinen laatutyön toimintamalli 2011, 4).

4.2.1 Tuotteen laatu

Tuotteen laadulla varmistetaan alkuperä ja tuotantotapa. Julkisissa hankinnoissa yhtenä kriteerinä käytetään elintarvikkeen laatukriteerejä. Raaka-aineesta on tiedettävä koostumus ja elintarvikkeista ainesosat. Ruokapalvelujen tuottaja noudattaa ajan tasalla olevaa omavalvontasuunnitelmaa, ruoan valmistuksessa käytetään testattuja ruokaohjeita ja asiakaspalvelussa työskentelevien tulee tietää aterioiden annososat. (Ruokapalvelujen kansallinen laatutyön toimintamalli 2011, 4.)

Ruoan ravitsemuksellinen laatu on osa tuotelaatua. Käytössä tulee olla ravitsemussuositukset käyttäjän iän mukaan huomioiden samalla erityisruokavaliot. Aistittavaan laatuun on ruoan maulle, ulkonäölle ja koostumukselle asiakkaan asettamat vaatimukset. Hinta-laatusuhde vastaa asiakkaan odotuksia. Tällä optimoidaan asiakastyytyväisyys ja käyttöaste. (Ruokapalvelujen kansallinen laatutyön toimintamalli 2011, 4.) Joukkoruokailun kehittämiseen tarkoitettussa oppaassa (2010, 14) todetaan seuraavaa: ”Ravitsemuslaatu eli ravitsemuksellinen laatu kuvaa ruokavalion, ruoan tai yksittäisen elintarvikkeen ravintoainesisältöä/koostumusta suhteessa ravitsemussuositusten tavoitteisiin. Ravitsemuslaatu riippuu pääosin ravitsemusta ja ruokavaliota huonontavien (kova rasva, suola, sokeri) tai parantavien (pehmeä rasva, kuitu) ravintoaineiden määrästä. Yksittäiset ruoat tai elintarvikkeet voivat joko parantaa tai huonontaa ruokavalion ravitsemuslaatua.”

4.2.2 Palvelulaatu

Palvelujen saatavuus ja niiden käyttö on palvelulaatuun vaikuttava tekijä. Joukkoruokailun kehittämistä tulee edistää erityisesti tietyillä ammattialoilla, pientyöpaikoissa, yrittäjien keskuudessa ja työelämän ulkopuolella olevissa ryhmissä, esimerkiksi ikääntyneet ja työttömät. Vastuu kehittämisestä kuuluu ruokapalvelualojen keskeisille toimijoille, kuten eri hallinnonaloille, yksityissektorille sekä työntäjille ja työntekijöille. (Joukkoruokailun kehittäminen 2010, 34.)

Ammattitaitoinen koulutus ja ravitsemusosaaminen sekä niiden ylläpito työelämässä on välttämätöntä, jotta ravitsemuskriteerien mukaista tarjontaa voidaan ylläpitää ja kehittää (Joukko-

ruokailun kehittäminen 2010, 63). Palvelun saatavuudessa on tärkeää, että pidetään mitä luvataan. Palvelualttiudessa toiminta on asiakaskeskeistä ja asiakastyytyväisyyttä mitataan. Ruokailuympäristön siisteydellä, savuttomuudella ja rauhallisuudella ylläpidetään ja parannetaan palvelun laatua. (Ruokapalvelujen kansallinen laatutyön toimintamalli 2011, 4.)

4.2.3 Toiminnan laatu

Toiminnan laadussa on huomioitava henkilöstön ammattitaito. Esimerkiksi asiakaspalveluun on oltava riittäviä sosiaalisia taitoja. Henkilöstöllä on koulutussuunnitelma, jossa sovitaan henkilöstön tietojen päivittämisestä siten, että päästään laatutavoitteisiin. Kirjalliset ohjeet perehdytykseen ja selkeät ohjeet vastuutetuille henkilöille luovat toiminnan laatua. (Ruokapalvelujen kansallinen laatutyön toimintamalli 2011, 5.)

Ympäristölaatu on yksi osa toiminnan laatua, jota toteutetaan kehittämällä hankintojen ja logistiikan kestävyyttä. Hävikin hallitsemisella jätteiden tuottamisessa, tehostamalla kierrätystä, lajittelua ja säästämällä veden ja energian kulutusta toteutetaan laatua ruokapalvelualalla. Asiakasviestinnällä toteutetaan ympäristökasvatusta. Toiminnassa hyödynnetään paikkakunnan ympäristöohjeita. (Ruokapalvelujen kansallinen laatutyön toimintamalli 2011, 5.)

Yhteiskuntavastuulla toteutetaan toiminnan laatua noudattamalla työlainsäädäntöä ja työsuojelumääräyksiä. Yhteiskuntavastuun avulla kehitetään myös henkilöstön viihtyvyyttä ja työssä jaksamista. Hankintapäätöksissä tiedostetaan yhteiskunnalliset vaikutukset, kuten myös kasvatusvastuu päivittäisessä ruokailussa. Kansallista ruokakulttuuria ja kansanterveyttä edistetään yhteiskuntavastuulla, samoin asiakasviestintää asiakkaille. (Ruokapalvelujen kansallinen laatutyön toimintamalli 2011, 5.)

4.2.4 Laadun todentaminen

Ruokapalvelualalla arvioidaan vähintään vuosittain tavoitteiden toteutumista. Laadun todentamisessa voidaan käyttää itsearviointia, esimerkiksi sisäistä auditointia ja/tai puolueetonta osapuolta, esimerkiksi sertifiointiin erikoistunutta yritystä. Laatua voidaan arvioida esimer-

kiksi asiakastyytyväisyyskyselyillä tai asiakaspalautteilla. Laadun todentamiseen voidaan käyttää arviointiperusteina yrityksen toimintaohjeissa kuvattuja keskeisiä laadun tarkistuskohtia tai laatu- ja ympäristöjärjestelmien sertifiointiohjelmia esimerkiksi ISO 9001 tai ISO 14001. (Ruokapalvelujen kansallinen laatutyön toimintamalli 2011, 5.)

4.2.5 Laadun mittaukset kokeiluun osallistuvilla palveluntuottajilla

Oulun Serviisillä palautetta kerätään kotiaterioista suullisesti, sähköisesti ja puhelimitse sekä palautelomakkeiden avulla. Palautteen käsittelee joko palveluesimies tai työnjohtaja. Palaute dokumentoidaan sähköiseen muotoon. Asiakkaaseen otetaan yhteyttä, mikäli asiakkaan nimi on tiedossa. Keskustelun perusteella annetaan vastaus palautteeseen. Jos muutos on tarpeellinen toimintaan tai virheen korjaamiseen, se tehdään mahdollisimman nopeasti. Palautteen antaa Serviisille yleensä kotihoito tai lähiomainen, jos asiakkaan toimintakyky ei ole riittävä. Asiakasfoorumit pidetään kaksi kertaa vuodessa, joissa käsitellään asiakastyytyväisyyttä tilaajan (vanhuspalveluiden) kanssa. Laadun mittauksia tehdään kaksi kertaa vuodessa vanhuspalveluiden esimiesten kanssa. Laadun mittaukset dokumentoidaan. Seuraavassa mittauksessa tarkistetaan, ovatko sovitut muutokset toteutuneet. (Haataja 2012.)

MenuMAT Palvelut Oy mittaa asiakastyytyväisyyttään kerran vuodessa lomakekyselyllä. Mittarina käytetään Likertin asteikkoa 1–4. Puhelimella, kirjallisesti, sähköpostilla tai kuljetuksen kautta tulleisiin asiakaspalautteisiin pyritään vastaamaan heti. Jos palaute vaatii toimenpiteitä, keskustellaan siitä asiakkaan kanssa ja ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin, mikäli ne ovat mahdollisia tai niitä tarvitaan. (Penttinen 2012.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tässä opinnäytetyössä selvitettiin kotiateriapalveluasiakkaiden mielipiteitä perinteisellä ja Cook & Chill-tuotantotavalla valmistetuista kotiaterioista sekä Menu-mat-ateria-automaatin palvelusta Oulussa. Kyselytutkimuksen avulla haluttiin selvittää asiakastyytyväisyyttä aterian annoskokoon yleensä ja eriteltyinä aterian eri osiin. Lisäksi tutkittiin myös makua, hintaa, toimitusajan sopivuutta, erityisruokavaliota ja sen sopivuutta sekä avustajien tarvetta ennen ruokailua ja sen aikana. Vastaajilla oli mahdollisuus antaa annoskokoon, erityisruokavalioiden ja yleiseen mielipiteeseen palautetta avoimilla kysymyksillä. Kokeiluun osallistuneilta tutkittiin myös vapauden lisääntymistä sen aikana. Kyselyjen runko pidettiin kaikissa tutkimuksissa lähes samana, muutamia tuotantotapaan liittyviä kysymyksiä eriytettiin. Saadut tulokset antavat suuntaa, johon Oulun kaupunki voi kehittää kotiateriapalvelujaan. Palvelujen kehittämisessä tullaan huomioimaan kestävä kehitys, ikääntyneen ravitsemus, taloudelliset tekijät ja asiakastyytyväisyys.

5.1 Tutkimusote ja tutkimusmenetelmä

Tämä opinnäytetyö perustuu kvalitatiiviseen eli laadulliseen tutkimukseen, joskin siinä on myös kvantitatiivisia piirteitä. Kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimusten erot ovat välillä häilyviä (Eskola & Suoranta 2000, 19–20). Tässä tutkimuksessa laadullisen tutkimuksen peruspiirteitä ovat kokonaisvaltainen tiedon hankinta sekä aineiston kokoaminen luonnollisissa ja todellisissa tilanteissa. Kohdejoukko tutkimukseen valitaan tarkoituksenmukaisesti. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa suunnitelma muotoutuu tutkimuksen edetessä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 160.) Heikkilän (2010, 16) mukaan kvalitatiivinen tutkimus soveltuu hyvin toiminnan kehittämiseen, vaihtoehtojen etsimiseen ja se antaa myös virikkeitä jatkotutkimuksille. Laadullisessa tutkimuksessa edetään hypoteesittomasti, tutkijalla ei ole ennakkolettamuksia tutkimuskohteesta tai tutkimuksen tuloksissa. Tutkijan tulisi pikemminkin yllättyä tai oppia tutkimuksensa kuluessa. (Eskola & Suoranta 2000, 19–20.)

Suurin osa tutkimuksesta toteutettiin kirjallisina kyselyinä, jotka postitettiin. Kyselylomakkeen laadinnassa selvyys on tärkein tekijä. Siinä pyritään välttämään epämääräisiä muotoja.

Lyhyet kysymykset ymmärretään paremmin kuin pitkät. On myös vältettävä kysymyksiä, joihin voi sisältyä kaksoismerkityksiä. Kyselyssä on tarkkaan mietittävä kysymysjärjestys. Perusohje onkin, että alkuun sijoitetaan helpoimmat kysymykset. Alussa selvitetään vastaajan taustaa, mm. ikää, sukupuolta jne. Kysymysten määrä tulisi pitää kohtuullisena, lomakkeen testauksessa voidaan pitää noin 15 minuuttia sopivana vastausaikana. Jos kysely on liian pitkä, vastaajan ote saattaa herpaantua kesken kyselyn. Lopputarkastuksessa on hyvä tarkastaa sanojen valinta, käyttö ja lomakkeen muotoilu. (Hirsjärvi ym. 2007, 197–198.) Kyselymenetelmän etuja ovat, että se säästää tutkijan aikaa ja vaivaa, eikä siihen vaikuta tutkijan persoonallisuus. Haittoja puolestaan ovat aikaa vievän lomakkeen laatiminen ja sen hionta lopulliseen muotoon. Kysymysten väärinymmärryksiä on vaikea havaita. Myös vastausprosentti saattaa jäädä pieneksi. (Hirsjärvi ym. 2007, 190.)

Osa kyselyistä toteutettiin haastatteluina. Haastattelun etuna on saada vastaajat yleensä tutkimukseen mukaan helpommin kuin postikyselyissä. Kysymyksien väärinymmärryksiä tapahtuu vähemmän, koska haastattelija voi niitä selventää. Haittoja ovat puolestaan haastattelun aikavievyys ja haastattelijan oman persoonan vaikutus vastaajiin. (Hirsjärvi ym. 2007, 201–202.)

5.2 Tulosten käsittely ja analysointi

Toimeksiantaja halusi kyselyn tallennettavan ZEF-järjestelmään mahdollisia myöhempiä analysointeja varten. ZEF muodostuu sanoista Z-scored Electronic Feedback. Z-scoring on menetelmä, joka poistaa tuloksista asennevääristymät ja tekee kyselyn tuloksista tarkemmin tulkittavia. Suhteellinen tulkinta tapahtuu uuden keskipisteen valinnalla ja sijoittamalla vastaukset uudelleen uuden keskipisteen ympärille. ZEF-arviointikonetta käytetään asiakastytyväisyyskyselyissä, työhyvinvointikartoituksissa, strategiaprosesseissa sekä innovaatio-, riski-, hanke- ja laatuarvioinneissa. (ZEF-arviointikone 2011, 3–4.)

Laadin ZEF-järjestelmään asiakastytyväisyyskyselyn. Asiakastytyväisyyskyselyyn osallistujat olisivat voineet vastata suoraan omalta päätteeltään linkin kautta. Suurin osa kokeiluun osallistuvista ovat joko fyysisesti huonokuntoisia tai heiltä puuttuu tarvittava tietotekniikan

osaaminen, joten kysely toteutettiin paperiversiona. Siirsin vastaukset ZEF-järjestelmään. Vastauksissa käytettiin monivalintakysymyksiä, vapaata palautetta ja vaihtoehtokysymyksiä.

Monivalintakysymys on kysymystyyppi, jossa vastaaja valitsee vastauksista sopivimman tai useita hänelle sopivia vastauksia. Vapaapalautte eli avoin kysymys on kysymystyyppi, johon vastataan kirjoittamalla tekstiä avautuvaan vastauskenttään. Vapaapalautteet saadaan raportiksi, joka voidaan tulostaa yhtenäisenä jokaista kysymystä kohti. Vaihtoehtokysymyksessä eli suljetuissa kysymyksissä vastaaja valitsee vaihtoehdoista sopivimman. Kyseessä ovat strukturoidut kysymykset. Niitä on tarkoituksenmukaista käyttää, kun vastausvaihtoehdot tiedetään etukäteen ja kun niitä on rajoitetusti. Jokaisessa kysymystyypissä oli myös mahdollista valita ”en tiedä/en osaa sanoa”. (ZEF-arviointikone 2011, 14–16.)

Vastauksien yhteenvedosta muodostetaan raportti, joka vastaa arviointilomaketta. Raportin voi tulostaa tai tallentaa järjestelmään. Eri tutkimuksen raportteja voidaan vertailla keskenään. Raportin voi tulostaa myös CSV-muodossa, joka mahdollistaa vastausten siirtämisen tilastointi- ja taulukkolaskentaohjelmiin, kuten esimerkiksi MS Excel ja SPSS (ZEF-arviointikone 2011, 37–38).

5.3 Kokeilun toteutus

Vaihtoehtoisten kotiaterioiden kokeilun suunnitteleminen oli alkanut Oulun kaupungilla 2010. Kokeilua varten perustettiin työryhmä, johon kuului kahdeksan henkilöä. Kokeilun vetäjänä toimi projektisuunnittelija Jaana Kokko. Työryhmä kokoontui useaan kertaan kevään 2011 aikana. Työryhmässä päätettiin kokeilun päävastuualueet, mm. asiakkaiden hankinta, ateriakuljetusten uudelleenreititys, sekä suunniteltiin uusien ateriapalvelujen sisältö ja tiedotus.

Kokeiluun osallistujien tuli olla oikeutettuja ateriapalveluun. Poissulkevinä tekijöinä oli esimerkiksi tarkan tietyn ruokavalion noudattaminen ja mikroaaltouunin puuttuminen. Kokeiluun osallistuneet asiakkaat asuivat keskustan, Heinäpään ja Maikkulan alueilla. (Kokko 2012.)

Tiedotus suunnattiin ensin toukokuussa 2011 vanhustyön palveluesimiehille, jotka tiedottivat työntekijöitään omissa palavereissaan. Alueen työntekijöille annettiin käyttöopastus Menu-mat-automaattiin, ja he saivat kokeilla automaattia käytännössä kesän 2011 aikana.

Mahdolliset kokeiluun osallistuvat asiakkaat ja heidän omaisensa kutsuttiin tiedotus- ja tutustumisiltaan 1.9.2011. Tilaisuudessa Oulun Serviisi ja Menu-mat Palvelut Oy esittelivät kokeilun aikana toteutettavia palvelujaan. Palveluntuottajat tarjosivat mahdollisuuden maistaa Cook & Chill-tuotantotavalla valmistettuja ja Menu-mat-ateria-automaatin aterioita. Tilaisuuteen osallistui noin 15 henkilöä.

Laadin mielipidekyselyt, jotka testattiin omassa lähipiirissäni. Vaihtoehtoiseen kotiateriapalvelukokeiluun osallistuvat sitoutuivat siihen allekirjoituksellaan. Muuta erillistä lupaa ei tarvittu kyselyä varten. Kyselyjä suoritettiin anonymieinä kolme: ennen kokeilua perinteisestä ruokatuotannosta (LIITE 2) ja kokeilun jälkeen Cook & Chill-ruokatuotannosta (LIITE 3) ja Menu-mat-ateria-automaatista (LIITE 4).

Lomakkeen runko pidettiin yhdenmukaisena kaikissa kyselyissä. Muutamia tuotantotapaan liittyviä kysymyksiä muutettiin tai poistettiin. Kyselyt toteutettiin suurimmalle osalle postitettuinä kyselyinä, jonka vastaajat täyttivät itse. Vastausaikaa oli noin viikko. Osa vastaajista ei kyennyt vastaamaan siihen itse, joten he saivat apua läheisiltään tai kotihoidosta. Lomakkeen mukana seurasi vastauskuori, jonka postimaksu oli valmiiksi maksettu. Mukana oli myös saatteikirje (LIITE 6). Taulukossa 2. nähdään lähetettyjen ja palautettujen lomakekyselyjen vastauksien määrä.

Taulukko 2. Lähetetyt ja palautetut lomakekyselyt.

Kysely lomakkeella	Lähetetyt	Palautetut
Perinteinen ruokatuotanto	32	12
Menu-mat-ateriat	16	7
Cook & Chill -ruokatuotanto	17	7

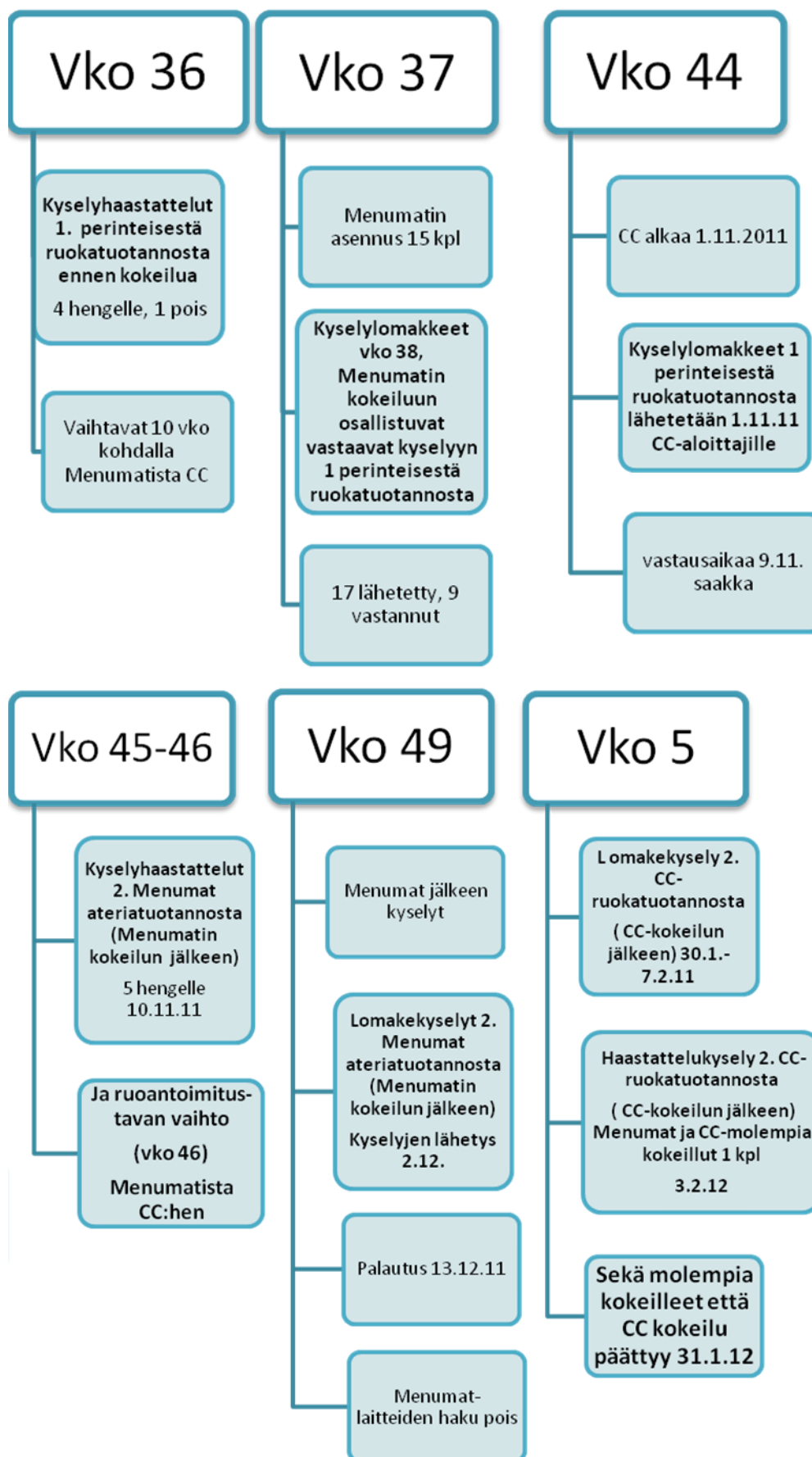
Toimeksiantajan toiveena oli, että osaa vastaajista haastateltaisiin vastaavilla kyselylomakkeilla kuin postikyselyissä. Haastatteluilla haluttiin syventää laadullista tietoa. Haastatteluun osal-

listuneille jätettiin myös saatekirje (LIITE 5). Valittiin viisi henkilöä, jotka tulisivat kokeilemaan molempia tuotantotapoja (Menukat ja Cook & Chill) ja jotka olivat olleet asiakkaina ennen kokeilun alkua. Toimin haastattelijana, saadakseni kontaktipintaa asiakkaisiin. Ennen haastattelua sovittiin haastattelu-aika vastaajien kanssa. Haastattelu toteutettiin kolme kertaa, ennen kokeilua ja molempien tuotantotapojen aikaisessa kokeilussa. Taulukossa 3. ovat haastateltujen henkilömäärät.

Taulukko 3. Sovitut osallistujat haastatteluihin ja toteutuneet haastattelut.

Kysely haastattelulla	Sovitut osallistujat	Toteutuneet haastattelut
Perinteinen ruokatuotanto	5	4
Menukat-ateriat	5	5
Cook & Chill -ruokatuotanto	5	1

Käytännön kokeilu aloitettiin syyskuussa 2011 (Kuvio 2.). Haastattelut perinteisestä ruokatuotannosta tehtiin neljälle hengelle viikolla 36. Viikolla 37 sijoitettiin Menukat-automaatit (15 kpl) kokeiluun osallistuville asiakkaille ja he saivat samalla kertaa opastuksen palveluntuottajalta automaatin käyttöön. Lomakkeilla vastaavat asiakkaat saivat kyselyn perinteisestä ruokatuotannosta viikolla 38.



Kuvio 2. Kokeilun käytännön toteutuminen

Cook & Chill-ruokatuotantokokeilu alkoi marraskuussa viikolla 44. Samalla viikolla lähetettiin kyselylomakkeet perinteisen ruokatuotannonmielipidekysely näille osallistujille. Menu-mat-aterian kokeilussa haastattelut tehtiin viidelle hengelle. Haastatteluihin osallistui neljä henkilöä, joille oli tehty haastattelu aiemmin perinteisestä ruokatuotannosta.

Viikolla 46 ruoantoimitustapaa vaihdettiin. Menu-matin kokeiluun osallistuneet jatkoivat Cook & Chill-tuotantotavalla valmistettujen aterioiden kokeilulla. Viikolla 49 lähetettiin postitse kyselyt Menu-mat-kokeiluun osallistuneille. Samalla viikolla Menu-mat-automaatit palautettiin palveluntuottajalle. Cook & Chill-tuotantotavalla valmistetuista aterioista lomakekyselyt lähetettiin viikolla 5, 2012. Haastattelu tehtiin ainoastaan yhdelle alkuperäisestä viiden hengen ryhmästä, joiden oli tarkoitus osallistua molempiin kokeiluihin. Muut haastateltavat olivat jättäytyneet pois Cook & Chill-kokeilusta. Kokeilu päättyi 31.1.2012.

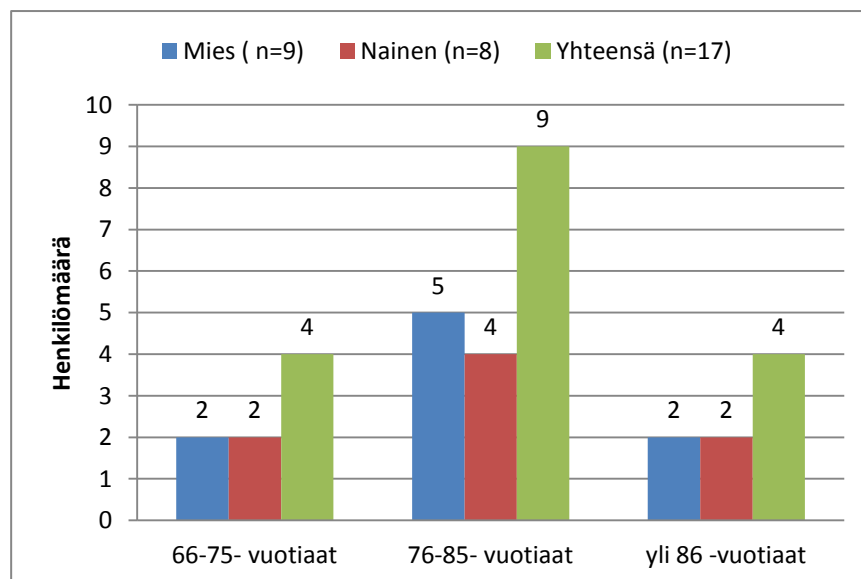
Vastaukset tallennettiin ZEF-järjestelmään. Vastaukset analysoitiin opinnäytetyöhön SPSS-tilastointiohjelmaa apuna käyttäen. Kokeilun työryhmä kokoontui helmikuussa 2012 analysoimaan kyselyn tuloksia. Kokeilun vetäjä Jaana Kokko tulee laatimaan kustannushyötyanalyysin ja raportin. Jatkosuunnitelman työryhmä esittelee vanhustyön johtajalle. Oulun kaupunki tekee päätöksen vaihtoehtoisista kotiateriapalveluista kevään 2012 aikana.

6 TULOKSET

Kyselyissä tutkittiin asiakkaiden mielipiteitä ennen kokeilujen alkua perinteisellä ruokatuotantotavalla valmistetuista kotiaterioista. Menuumat-ateriat ja Cook & Chill-tuotantotavalla valmistettujen aterioiden asiakkaiden mielipiteitä tutkittiin juuri ennen kokeilun päättymistä tai heti sen jälkeen.

6.1 Asiakkaiden mielipiteet perinteisellä ruokatuotantotavalla valmistetuista kotiaterioista

Mielipiteiden tulokset löytyvät ZEF-kuvioina (LIITE 7) ja frekvensseinä (LIITE 10). Vapaat kommentit on analysoitu tekstissä. Perinteiseen ruokatuotantotapaan liittyvään kyselyyn vastasi lomakkeella 12 asiakasta ja haastattelulla samaa lomaketta käyttäen viisi. Yhteensä vastaajia oli 17. Vastaajista miehiä oli yhdeksän ja naisia kahdeksan. Iältään ennen kokeilua vastanneet olivat suurimmaksi osaksi 76–85-vuotiaita (9), kun taas ikäluokat 66–75 ja 86 vuodesta ylöspäin olivat samansuuruisia eli (4) vastaajista. Alle 65-vuotiaita ei ollut vastaajissa edustettuina yhtään.

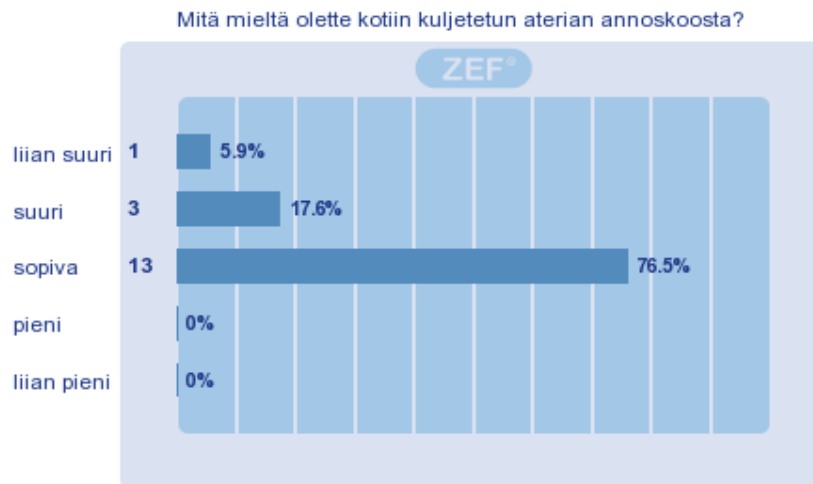


Kuvio 3. Perinteisen ruokatuotantotavan asiakaskyselyn vastaajien ikä ja sukupuolijakauma

Ennen kokeilun alkua suoritetussa kyselyssä asiakkuuden kesto oli yleisin ryhmässä alle yksi vuotta (7). Seuraavaksi suurin ryhmä oli 1–2 vuotta olevien ryhmä, jossa vastaajia oli neljä. Puolestaan kahdesta kahdeksaan vuoden välillä olevassa ryhmässä oli vastaajia ainoastaan yksi. Kysymykseen ei vastannut kaksi henkilöä. Asiakkuuden keston keskiarvoksi tuli kaksi vuotta ja kahdeksan kuukautta. Vastaajilta haluttiin tietää, tilaavatko he kotiin kuljetettuja aterioita myös viikonlopuksi. Vastaajista kymmenen tilasi niitä aina ja seitsemän ei koskaan. Painoan ei ilmoittanut kolme vastaajaa. 70–79 kg painavien miesten ryhmään sijoittui kolme. Miesten painoluokissa 50–59, 60–69, 80–89, 90–99 ja 100–109 kg oli vastaajia yksi kussakin ryhmässä. Vastaavasti naisten paino oli jakautunut luokkiin 40–49, 50–59 ja 60–69 kg, joissa oli kussakin luokassa kaksi vastaajaa.

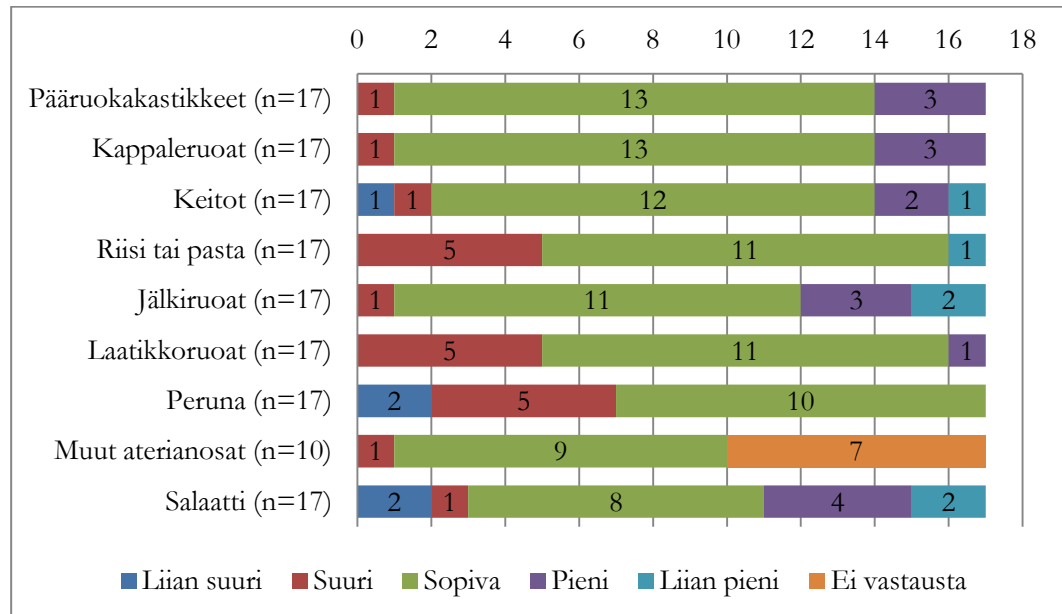
6.1.1 Mielenpito annoskoosta

Annoskoon arviointiin osallistuivat kaikki vastaajat. Kukaan vastaajista ei pitänyt perinteisellä tavalla valmistetun ruoka-annoksen (kaikki aterianosat yhteenlaskettuina) annoskokoa pienenä tai liian pienenä. Suurin osa vastaajista (13) piti annoskokoa sopivana, suurena sitä piti kolme vastaajista ja liian suurena yksi (Kuvio 4). Oulun Serviisin annoskoko on noin 500 g, ateria sisältää aina jälkiruoan (150 g). Erään vastaajan mielestä annos olisi voinut olla ”vähän pienempi”, toinen vastaaja puolestaan ”söi puoli annosta kerrallaan”. Yksi vastaajista oli todennut vapaakommentteihin, että ”Äitien tekemää.”



Kuvio 4. Kotiin kuljetetun aterian annoskoko (n=17)

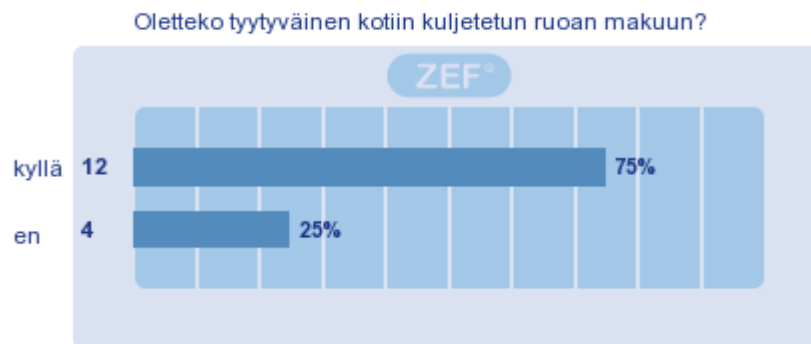
Alla olevasta (kuvio 5.) voidaan nähdä eri aterianosien sopivuus asiakkaalle. Pääruokakastikkeen annoskoko ja samoin kappaluokkia (pihvit, pyörykät yms.) piti suurin osa (13) sopivana. Myös keittoja pidettiin suurelta osin sopivana (12). Riisiä tai pastaa, jälkiruokia ja laatikkoruokia piti sopivan kokoisena 11 vastaajaa. Perunan annoskoko piti sopivana vastaajista kymmenen. Muiden aterianosien annoskoko (leipä, ruokajuoma, levite) oli yhdeksän vastaajan mielestä sopiva. Salaattiannoksen mielsi itselleen sopivaksi kahdeksan vastaajaa. Muiden aterianosien annoskoon jätettiin vastaamatta useissa lomakkeissa (7). Muita huomionarvoisia seikkoja ovat riisin tai pastan, laatikkoruokien ja perunan annoskoot, joissa kaikissa viisi vastaajaa oli sitä mieltä, että ne ovat suuria. Vapaissa kommentteissa eräs vastaaja oli sitä mieltä että, ”perunoita liikaa, kalaa liikaa”. Salaatin annoskoko piti pieneenä neljä henkilöä.



Kuvio 5. Perinteisen ruokatuotannon eri aterianosien koko/sopivuus asiakkaalle

6.1.2 Mielenpitoet ruoan mausta

Asiakkailta kysyttiin mielipidettä perinteisellä tuotantotavalla valmistetusta ruoasta. Suurin osa piti sitä hyvänä (12), kolmasosa vastaajista (4) oli sitä mieltä, että se oli huonoa. Vastamatta jätti kysymykseen yksi henkilö (Kuvio 6). Jatkokysymyksellä haluttiin tietää tyytymättömyyden syitä: Yhdellä vastaajista ilmeni terveydellisiä oireita, toisen mielestä ruoka oli mauttonta, eikä tiedä välillä, mitä syö. Kolmas vastaaja oli sitä mieltä, että osa ruoista on mauttomia, hän toivoi ”sattumia” kastikkeisiin ja juureksia enemmän. Muita palautteita olivat: ”Salaatit enemmän kostutettuja. Ei kuivaa kaaliraastetta. Juureksia enemmän.” Eräs vastaaja oli sitä mieltä, että ”Raakasalaattia ei tarvitse ollenkaan.”



Kuvio 6. Tyytyväisyys perinteisen ruokatuotannon aterian makuun (n=16)

Asiakkailta tiedusteltiin, säästävätkö he osan aterian myöhemmin syötäväksi: ”Kyllä, joskus” ilmoitti yhdeksän vastaajaa, ”kyllä, aina” vastasi viisi vastaajaa. Sen sijaan aterian söi aina yhdellä kertaa kolme henkilöä. Vastaajista 11:sta ei ollut erityisruokavaliota, sen sijaan kuudella vastaajalla oli erityisruokavaliota. Vapaapalautteella haluttiin tietää, ovatko erityisruokavalioiden ateriat olleet asiakkaalle sopivia:

- ”Eivät.”
- ”Kyllä.”
- ”Kaikki liian maustetut ruoat ei käy. (Ruoat eivät ole olleet liian mausteisia).”
- ”Ovat, laktoosittomat tai Hyla-tuotteet.”
- ”Ei tule veripottuja.”
- ”Aamusokeri hiukan noussut.”

6.1.3 Mielipiteet ruoan hinnasta ja toimituksesta

Aterian hinta oli asiakkaalle 6,40 € (vuonna 2011). Kyselyssä tiedusteltiin aterian hinnan sopivuutta asiakkaalle. Vastaajista kymmenen piti hintaa sopivana. Kalliina hintaa piti viisi vastaajaa ja edullisena yksi vastaaja. Yksi jätti vastaamatta. Kyselyyn osallistuneilta kysyttiin mielipidettä maidon, leivän ja rasvan jättämisestä pois kotiateriatoimituksista. Lähes puolet vastaajista (8) oli sitä mieltä, että se sopisi heille. Puolestaan viisi oli sitä mieltä, ettei se sopisi heille. Vastaajista neljä ei osannut sanoa mielipidettään. Eräs vastaaja totesi vapaapalautteella: ”Leipä, voi ja maito saisivat olla erikseen hinnoiteltuja”.

Lähes kaikki vastaajat (16) pitivät kuljetusaikaa sopivana itselleen aina. En osaa sanoa - vastauksia oli yksi. Yli puolet (10) vastaajaa söi ateriansa välittömästi sen saavuttua. Vastaajista viisi söi aterian välillä heti, kun se oli saapunut ja välillä myöhemmin. Pienin osa (2) ei syönyt koskaan ateriansa heti sen saavuttua. Jos asiakas söi ateriansa eri aikaan, kuin se oli saapunut, haluttiin tietää, mihin aikaan he söivät ateriansa. Kaksi vastasi syövänsä ateriansa kello 12–13 välillä. Asiakkailta kysyttiin, että laittaako kuljettaja ruoan jääkaappiin: 16 oli sitä mieltä, ettei laita koskaan, yksi henkilö ei osannut sanoa mielipidettään.

6.1.4 Avun tarve ruokailussa

Ateriapakkauksen avaamisessa 12 vastaajaa ei tarvinnut apua koskaan, joskus tarvitsi apua kolme ja aina apua tarvitsi kaksi. Jatkokysymyksellä haluttiin tietää, kuka heitä auttoi avaamisessa. Apua sai kolme henkilöä kotihoidolta ja yksi lähiomaiselta. Asiakkailta kysyttiin myös, tarvitsevatko he avustajaa ruokailussa: 12 ei tarvinnut koskaan apua, joskus tarvitsi apua neljä ja aina tarvitsi apua yksi vastaajista. Apua ruokailussa sai kolme henkilöä kotihoidolta ja kahta avusti lähiomainen, muut (12) eivät tarvitse avustajaa ruokailussa. Asiakkailta tiedusteltiin, oliko heillä mikroaaltouunia. Kaikilla vastaajilla (17) oli kotonaan mikroaaltouuni. Edelleen haluttiin tietää, osaavatko he käyttää sitä: Käytön osasi 14, puolestaan kaksi ei osannut käyttää ja kysymykseen vastaamatta jätti yksi henkilö.

6.1.5 Vapaa palaute

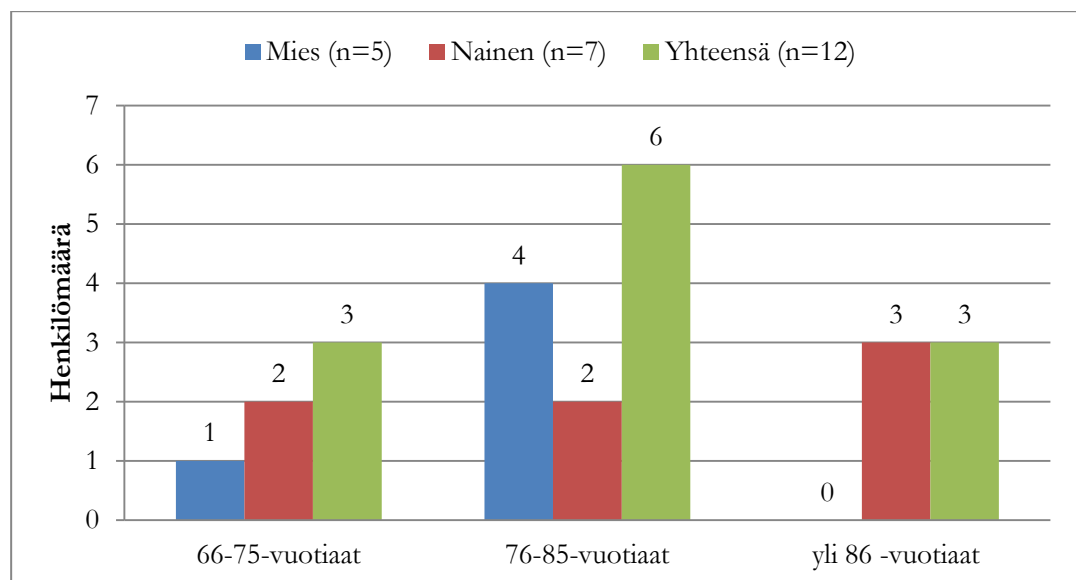
Kyselyn lopuksi kysyttiin asiakkaiden mielipiteitä ja terveisiä kotiin kuljetetuista aterioista vapaalla palautteella:

- ”Olen saanut riisuttua mallia jonkin aikaa, se sopii minulle.”
- ”Kiitos kuljetuksesta ja kohteliaasta toiminnasta.”
- ”Ateriat ovat olleet hyviä.”
- ”Ok.”
- ”Kalaruoka ei maistu.”

- ”Ei ole haluttuja laatuja.”
- ”Hyviä muuten, mutta vatsa löystyi.”
- ”Hyvin toiminut. Emme osallistuneet maisteluiltaan, olisi pitänyt olla paremmat kyltit.”
- ”Viikossa tilataan 3 aterialla. Sunnuntain aterian omaiset tekevät tai hankkivat.”

6.2 Asiakkaiden mielipiteet Menuumat-automaattiaterioiden kokeilusta

Menuumatin kokeilun jälkeen suoritetussa kyselyssä oli vastaajia 12, joista seitsemän vastasi kyselyyn kirjallisesti ja viittä henkilöä haastateltiin. Vastanneista viisi oli miehiä ja naisia puolestaan seitsemän. Asiakastyytyväisyyskyselyn ZEF-kuviot (LIITE 8) ja frekvenssit (LIITE 11) ovat liitteinä. Suurin ikäluokka olivat 76–85-vuotiaat (6), ikäluokissa 66–75-vuotta ja yli 86-vuotiaat vastaajia oli kummassakin ikäluokassa kaksi. Alle 65-vuotiaita vastaajia ei ollut (Kuvio 7.).



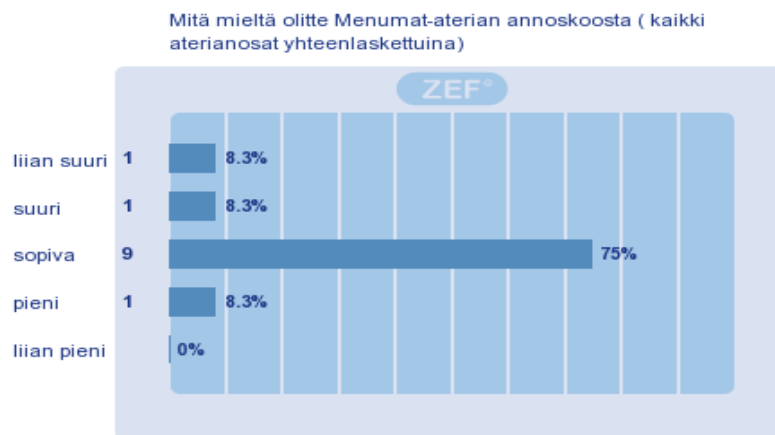
Kuvio 7. Menuumat-automaattiaterioiden kyselyn vastaajien ikä ja sukupuolijakauma

Vastaajista kolme ei tiennyt, kuinka kauan he olivat olleet kotiateriapalvelun asiakkaina. Vastanneista kolme oli ollut kaksi vuotta asiakkaana. Luokissa alle vuosi ja yksi vuosi oli molemmissa kaksi vastanneista, kun taas kolme ja seitsemän vuotta kestäneissä asiakassuhteissa

oli molemmissa yksi vastaaja. Asiakkuuden keston keskiarvo oli kaksi vuotta. Miehistä yksi ja naisista kolme ei ollut ilmoittanut painoaan kyselyssä. Miesten painot jakautuivat 73, 80, 92 ja 106 kg, jokaisessa luokassa oli kussakin yksi vastaaja. Myös naisten painoluokissa 47, 50, 58 ja 64 kg oli kussakin yksi vastaaja.

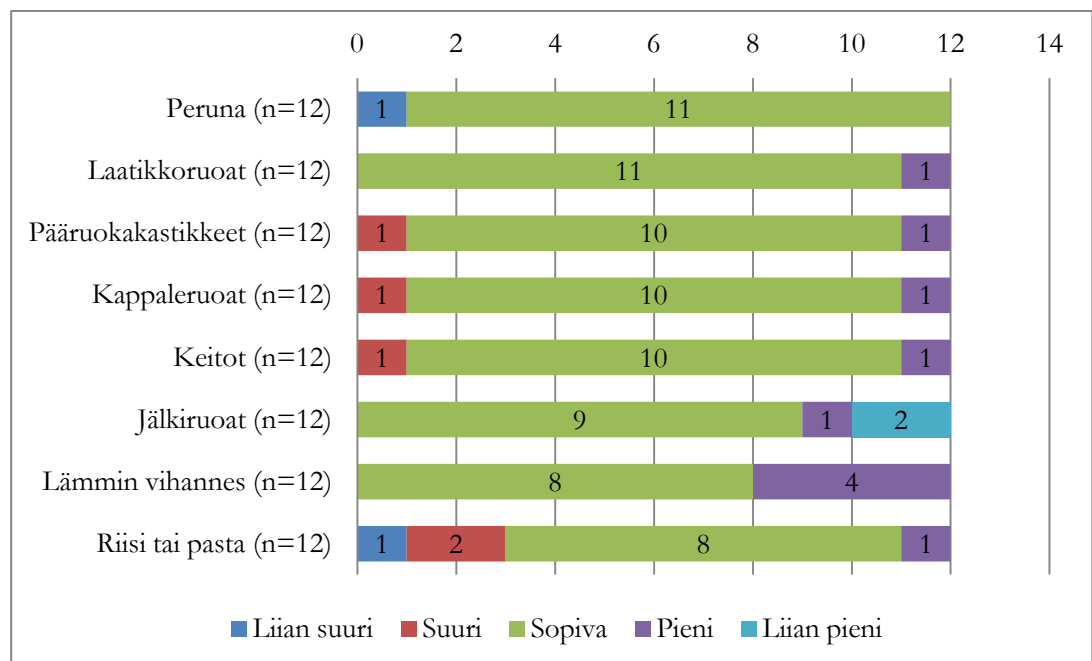
6.2.1 Mielenpiteet Menu-mat-aterian annoskokoista

Menu-mat-aterioiden annoskoko (kaikki aterianosat yhteenlaskettuina) sopivana piti suurin osa (9) vastaajista. Kaksi vastaajista antoi vapaat kommentit koskien annoskokoja: ”Olette kohtalaisen sopivia” ja ”Kaikki menee”. Sen sijaan pienenä tai suurena annoskoko piti molemmissa luokissa yksi vastaajista. Erään vastaajan mielestä ”Annoskoko oli pienekkö” ja ”Myös annoskoot pienempiä palvelutalon annoksiin nähden.” Liian suuri annoskoko oli yhden vastaajan mielestä. Kukaan vastaajista ei pitänyt annoskokoja liian pienenä (Kuvio 8). Menu-matin ruoka-annos painaa noin 400 g ilman jälkiruokaa (Penttinen, 2012).



Kuvio 8. Menu-mat-aterian annoskoko (kaikki aterianosat) (n=12)

Perunan ja laatikkoruokien annoskokoja pitivät sopivana lähes kaikki vastaajat (11). Pääruokakastiketta, kappaleruokia ja keittoannoksia puolestaan piti sopivan kokoisena myös suurin osa vastaajista (10). Jälkiruuan annoskoko oli tyytyväisiä yhdeksän asiakasta. Lämpimän vihanneksen ja pastan tai riisin annoskokoja piti sopivana kahdeksan henkilöä. Eräs vastaaja toivoi kuitenkin ”Lämpimiä vihanneksia annokseen enempi ja perunaa vähempi.” Eniten tyytymättömyyttä herätti annoskoossa lämpimän vihanneksen annoskoko, sitä piti pienänä neljä henkilöä. Samoin jälkiruuan annoskokoja liian pienänä piti kolme vastaajista. Eräs vastaaja kommentoi: ”Jälkiruoka-annokset liian pieniä”. Eniten hajontaa aiheutti riisin tai pastan annoskoko, vastaajista kolme piti sitä liian suurena tai suurena, puolestaan liian pienänä sitä piti yksi henkilö. (Kuvio 9.) Kyselyssä tiedusteltiin muiden aterianosien annoskokoja. Vastauslomakkeeseen oli pujahtanut virhe, koska muita aterianosia ei tarjottu Menuumat-ateriakokeilun aikana, joten vastauksia ei käsitelty. Muissa kyselyissä ne tarkoittivat leipää, rasvaa tai ruokajuomaa. (Menuumat-ateriakokeilussa asiakkaat hankkivat ne itse.)



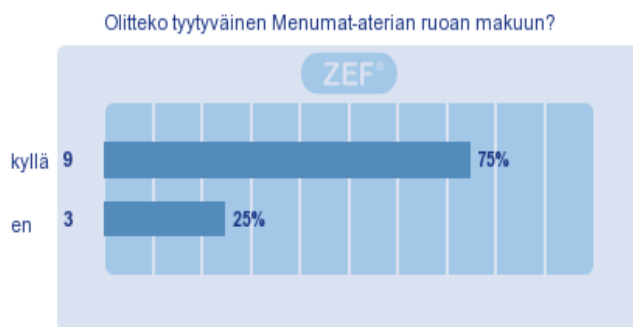
Kuvio 9. Menuumat-ateriakokeilun eri aterianosien koko/sopivuus asiakkaalle

6.2.2 Mielipiteet Menu-mat-aterian mausta

Kun asiakkailta tiedusteltiin tyytyväisyyttä Menu-mat-aterian ruoan makuun, oli vastaajista yhdeksän tyytyväisiä ja kolme puolestaan ei. Kaikki 12 vastasivat kysymykseen. (Kuvio 10.)

Vapaita kommentteja olivat:

- ”Kyllä/Ei. Joskus ruoka oli mautonta.”
- ”Kastikkeet närästävät, liian vähän perunaa tarjolla.”
- ”Joskus kiisselit tarvitsevat lisää sokeria. Suolaa täytyy lisätä.”
- ”Maku oli hyvä.”
- ”Hyvää Ruokaa.”
- ”Maistuu kotiruoalle, liian vähän mausteita.”



Kuvio 10. Menu-mat-aterian maku (n=12)

Kysyttäessä erikoisruokavalioista ilmoitti 10 henkilöä, ettei heillä ollut erityisruokavaliota. Erityisruokavalioita oli yhdellä ja puolestaan yksi henkilö ei vastannut kysymykseen. Edelleen jatkokysymyksellä kommentoitiin vapaapalautteella: ”Ovat sopivia.”

6.2.3 Mielipiteet Menu-mat-aterian hinnasta ja toimituksesta

Kokeilun aikana Menu-mat-aterian hinta oli 6,40 € asiakkaalle. Kun asiakkaalta kysyttiin, mitä mieltä he ovat kotiin kuljetetun aterian hinnasta, suurin osa (9) piti hintaa sopivana. Kalliina tai liian kalliina sitä piti yhteensä kaksi henkilöä. Kysymykseen vastaamatta jätti yksi. Hintaan otettiin kantaa: ”Kallis hinta, verrattuna palvelutalon ateriahintoihin.” Kokeilun aikana Me-

numat-ateriaan ei sisältynyt leipää, rasvaa ja ruokajuomaa. Kysyttäessä mielipidettä käytännön soveltuvuudesta asiakkaalle, kuudelle vastaajalle käytäntö olisi ollut sopiva, kantaansa ei osannut sanoa neljä ja vastaajista kaksi oli sitä mieltä, ettei se sopinut heille.

Menukat-aterioiden toimitusaikaa sopivana piti 11 ja vastaajista yksi ei osannut sanoa mielipidettään asiaan. Asiakkailta tiedusteltiin, montako Menukat-pääruoka-ateriaa he tilasivat yhdellä toimituskerralla. Vastaajista suurin osa (9) tilasi kerralla 10–14 ateriaa, 0–4 ateriaa tilasi kaksi vastaajaa. Vastaamatta jätti kaksi. Suurin osa ei tilannut jälkiruokia laisinkaan (9). Tilattuja jälkiruokamääriä oli 10–14 kappaletta yhdellä toimituskerralla(3).

6.2.4 Avun tarve Menukat-aterian ruokailussa

Suurin osa vastaajista (9) ei tarvinnut apua aterian lämmittämisessä koskaan kokeilun aikana. ”Joskus apua” tarvitsi tai ”aina apua” tarvitsi kaksi henkilöä. Kysymykseen jätti vastaamatta yksi. Jatkokysymyksellä haluttiin tietää, kuka auttoi lämmittämisessä. Ne jotka tarvitsivat apua, saivat sitä kotihoidolta (1) tai lähiomaiselta (1). Ateriapakkauksen avaamisessa ei tarvinnut koskaan apua 11 vastaajaa. ”Aina” tarvitsi apua ainoastaan yksi henkilö, jota auttoi kotihoito. Vapaana kommenttina vastattiin: ”Pakkaus on vaikea avata oman fyysisen kunnon vuoksi.” Vastaajilta kysyttiin myös avustajan tarvetta ruokailussa, sitä ei tarvinnut koskaan vastaajista 11. Aina tarvitsi apua ruokailussa yksi henkilö. Ruokailussa auttoi kotihoito (1).

6.2.5 Muut mielipiteet Menukat-ateriasta

Menukat-ateriakokeilussa salaatin tilalla tarjottiin lämpimiä kasviksia. Kysymyksessä tiedusteltiin sen sopivuutta asiakkaalle: Sopivana lämpimiä kasviksia salaatin tilalla piti vastaajista kuusi, kun taas kolme oli sitä mieltä, ettei se sopinut heille. Vastaajista kolme ei osannut sanoa mielipidettään. Lomakkeessa kysyttiin, ”Säästittekö osan ateriasta myöhemmin syötäväksi?” Vastaajista viisi säästi ”aina” osan, ”joskus” puolestaan säästi kolme ja koko aterian söi aina kerralla neljä henkilöä.

Asiakkaalta haluttiin tietää, lisääntyikö heidän mielestään vapaus omasta ajankäytöstään kokeilun aikana. Vähän alle puolet (5) oli sitä mieltä, että heidän vapautensa lisääntyi kokeilun aikana, kantaansa ei ilmaissut neljä ja vastaajista kolme ei kokenut vapauden tunteen lisääntymistä. Asiakkaista kuusi nautti ateriansa samaan aikaan kuin ennen kokeilua. Menuumat-ateriansa viisi söi ”joskus” eri aikaan kuin ennen kokeilua ja vastaajista yksi söi ”aina” sen eri aikaan kuin tavallisesti (lämmin ruokatoimitus). Edelleen tiedusteltiin kellonaikaa, milloin asiakas söi ateriansa. Kello 12 söi vastaajista kaksi, kello 15 söi yksi henkilö ja puolestaan kello 16 yksi vastaaja. Kysymykseen jätti vastaamatta kahdeksan vastaajaa.

Vastaajilta tiedusteltiin Menuumat-aterian käytön sopivuutta asiakkaalle. Vastaajista yhdeksän totesi käytön soveltuvan heille. Eräessä palautteessa todettiinkin: ”Ruoka on hyvää, laite on helppo oppia käyttämään.” Oma kantaansa automaatin käytön sopivuuteen itselleen ei osannut sanoa kaksi ja puolestaan yksi ei kokenut Menuumat-aterian käytön sopivan hänelle. Automaatin puheohjaus helpotti yli puolta vastaajista (7) ”jonkin verran”. Vastaajista neljä oli sitä mieltä, että puheohjaus helpotti automaatin käyttämistä ”huomattavasti”. Vastaajista yksi oli puolestaan sitä mieltä, ettei puheohjaus helpottanut automaatin käyttämistä. Erään henkilön mielestä ”Ruoan lämmitys vaikeaa, kestää liian kauan. Mikrossa on lämmitetty osa aterioista. Menuumat-ateria on liian suuri.”

Kyselyssä tiedusteltiin Menuumat-automaatin koon soveltuvuutta asiakkaan asuntoon. Suurin osa vastaajista (9) oli sitä mieltä, että automaatti sopi ”hyvin” asuntoon, puolestaan kaksi oli sitä mieltä, että se sopi ”melko hyvin” asuntoon ja ”huonosti” sopi asuntoon vastasi yksi. Jos sähkönkulutus Menuumat-automaatissa tulee olemaan noin yhden euron kuukaudessa, vastaajista kahdeksan piti sitä sopivana ja edullisena sen koki neljä.

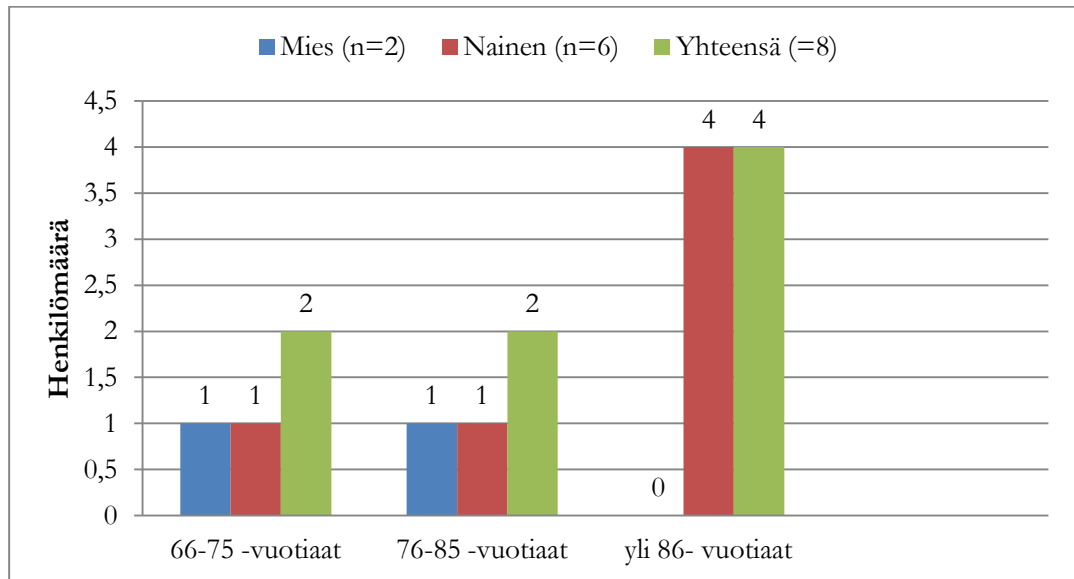
6.2.6 Vapaa palaute Menuumat-ateriasta

Palveluntuottajalle annettiin yksilöityjä vapaapalautetta ruoasta seuraavasti:

- ”Perunamuusin laatu ei ollut hyvä. Röstiperunat ja lohkopерunat olivat hyviä. Jälki-ruoista osa oli hyviä, mutta esim. hedelmäsalaatti ja vatkattu (mansikka)puuro (isoja jauhokokkareita) huono.”
- ”Kastiketta suhteessa peruna/riisi/pasta liian vähäinen.”
- ”Kaikki ollut hyvin.”
- ”Keitot olleet hyviä, ne ovat maustettu sopivasti. ”
- ”Tuotiin aterioita, joita ei ollut tilattu ja jäi saamatta niitä, mitä oli tilattu. Tilauslista pitäisi olla kahtena kappaleena ja tilaajalle jäisi toinen lista, koska asioita on vaikea tarkistaa muistinvaraisesti. Asiakkaillahan on usein muistihäiriöitä. Lisäys: Kun asiakkaalla on muistihäiriö ja lääkitys, niin käyntiaikataulut ja muut tiedonannot on aina annettava kirjallisesti (muutokset puhelimitse huono menettelytapa) ja noudatettava sovittua aikaa. Asiakas on tehnyt tilauksen aina tyttären kanssa, joka käy kerran viikossa perjantaisin toiselta paikkakunnalta. Tehdyn tilauksen tarkka muistaminen ei onnistu ja epäselvien tilausten korjaaminen vaikeaa. Miten korvataan se, että tuotu sellainen ateria, jota ei ole tilattu? (Kokeilun aikana asiakkaalle on tuotu sellaista ruokaa, jota ei ole tilattu ja sellaisena aikana, jota ei ole sovittu. (Annettu aika 7.12.2011, tuotu 5.12.2011).”

6.3 Asiakkaiden mielipiteet Cook & Chill-ateriasta

Asiakastyytyväiskyselyn ZEF-kuviot ja frekvenssit ovat liitteissä (LIITE 9 ja 12). Kyselyyn vastasi lomakkeella seitsemän henkilöä ja yhtä henkilöä haastateltiin. Vastaajia oli siis yhteensä kahdeksan. Miehiä vastaajista oli kaksi ja naisia kuusi. Yli 86-vuotiaita vastaajia oli neljä. Puolestaan 66–75- ja 76–85-vuotiaiden molemmissa ryhmissä oli kaksi vastaajaa. (Kuvio 11.)

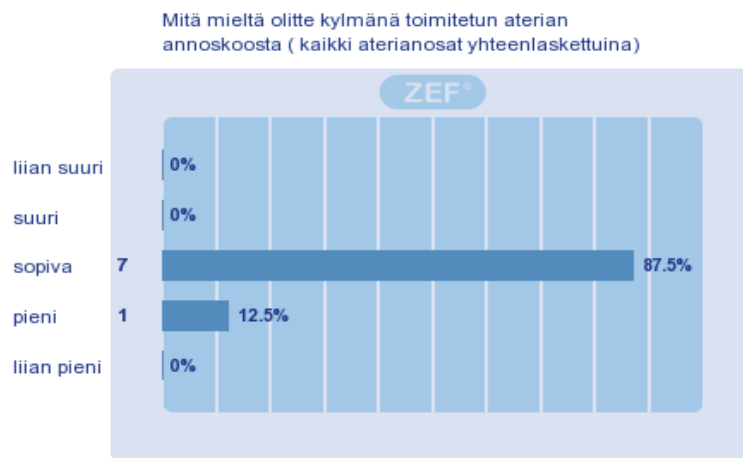


Kuvio 11. Cook & Chill-kokeilun kyselyn vastaajien ikä ja sukupuolijakauma.

Asiakkuuden kestoa ei osannut sanoa neljä vastaajista. Vastanneista yleisin asiakkuuden kesto oli 2–3 vuotta (2). Alle 1 vuotta oli asiakkuus kestänyt yhdellä henkilöllä ja puolestaan yli viisi vuotta kestänyt asiakkuus oli yhdellä vastaajalla. Miesten painoluokissa 65 kg ja 73 kg oli molemmissa yksi vastaaja. Naisten painoluokassa 50 kg oli kaksi vastaajista, puolestaan painoluokissa 48, 56 ja 68 kg oli kussakin yksi vastaaja.

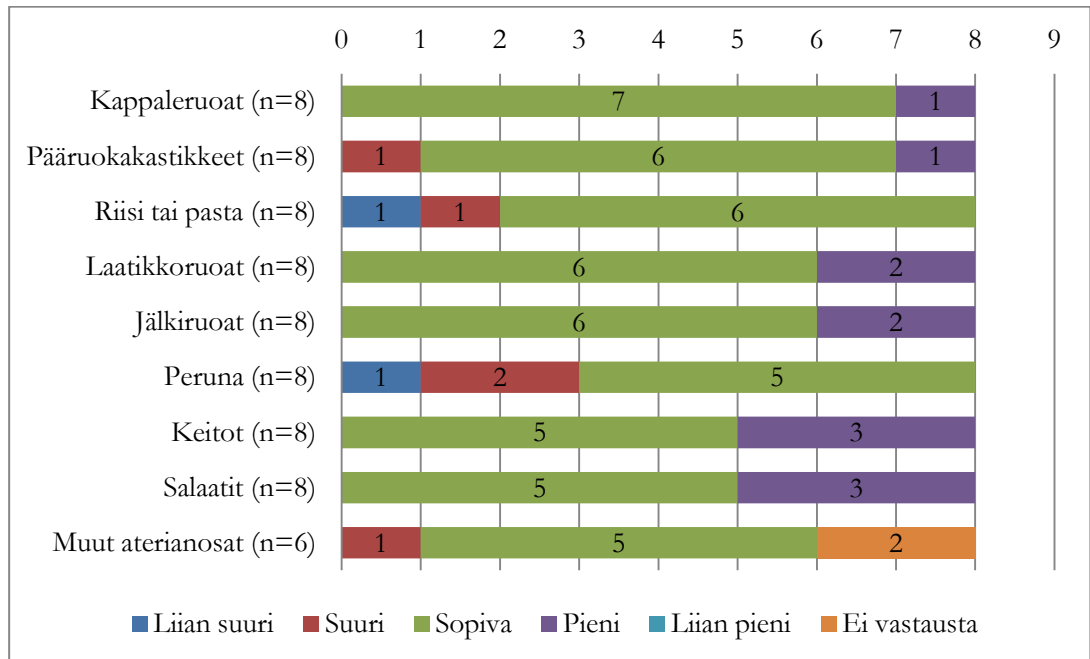
6.3.1 Mielenpitoet Cook & Chill-aterian annoskoosta

Koko aterian annoskoko oli sopiva seitsemän vastaajan mielestä. Yksi oli sitä mieltä, että se oli pieni (Kuvio 12.). Annoskoosta annettiin vapaapalautetta: ”Ei mitään erityistä” ja ”Näin on aivan hyvä.”



Kuvio 12. Cook & Chill–aterian annoskoko (kaikki aterianosat) (n=8)

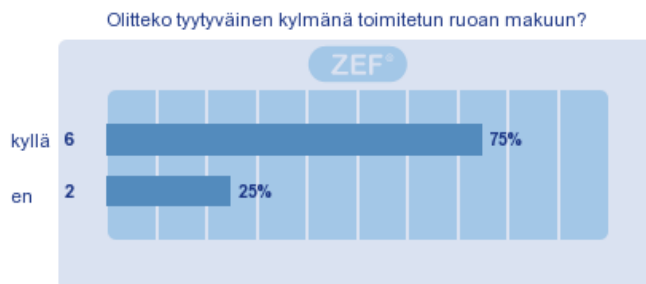
Kappaleruokia sopivan kokoisena annoksena pitivät lähes kaikki (7). Pääruokakastiketta, riisiä tai pastaa, laatikkoruokia ja jälkiruokia sopivan kokoisena piti kuusi henkilöä. Sopivan kokoiseksi annokseksi perunan, keiton, salaatin ja muut aterianosat luokitteli vastaajista viisi. Pieneksi kokivat keiton ja salaatin kolme vastaajaa. Vastaajista kaksi mielsi laatikkoruoan ja jälkiruoan pieneksi. Muiden aterianosien sopivuus jäi vastaamatta kahdelta henkilöltä. Peruna-annos oli iso kahden henkilön mielestä (Kuvio 13.).



Kuvio 13. Cook & Chill-kokeilun eri aterianosien koko/sopivuus asiakkaalle.

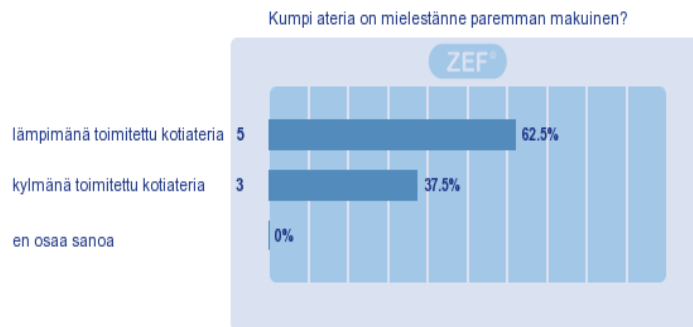
6.3.2 Mielenpitoet Cook & Chill-aterian mausta

Vastajista kuusi oli tyytyväisiä (kylmänä toimitetun) Cook & Chill-aterian makuun. Vastajista puolestaan kaksi oli tyytymätön aterian makuun (Kuvio 14). Erään vastaajan mielestä: ”Salaatit nahistuvat nopeasti”. Asiakkailta tiedusteltiin, miksi he olivat ruokaan tyytymättömiä. Eräs vastaaja oli sitä mieltä, että: ”Monen päivän ruoka jääkaapissa vei ruokahalun. Einekset eivät maistuneet? Olen siirtynyt takaisin lämpimänä toimitettuun ateriapalveluun”.



Kuvio 14. Tyytyväisyys kylmänä toimitetun eli Cook & Chill-aterian makuun (n=8)

Erityisruokavaliota noudatti vastaajista vain yksi. Vapaapalautteita ei saatu. Vastaajailta tiedusteltiin, kumpi ateria on heidän mielestään paremman makuinen. Vastaajista suurin osa (5) valitsi lämpimän toimitetun aterian paremman makuiseksi, kun taas puolestaan kolme piti kylmänä toimitetun ruoan makua parempana (Kuvio 15.).



Kuvio 15. Mielenpidevertailu lämpimän/kylmän ruokatoimituksen maun välillä (n=8)

6.3.3 Mielenpiteet Cook & Chill-aterian hinnasta ja toimituksesta

Hintaa sopivana (6,40 € asiakkaalle) piti vastaajista kuusi, kun taas kahden mielestä se oli kallis. Aterian toimitusaika oli sopiva kokeilun aikana viidelle henkilölle. Puolestaan kolme oli sitä mieltä, ettei se ollut sopiva koskaan. Viikon aikana 1–4 ateriaa toimitettiin kahdelle vastaajalle. 5–9 ateriaa viikossa tilasi kaksi vastaajaa. 10–14 ateriaa viikon aikana sai yksi vastaajista. Kysymykseen vastaamatta jätti kolme. Lähes kaikkien vastaajien (7) mielestä ateriat riittivät seuraavaan toimituskertaan, kun taas puolestaan yksi vastasi, etteivät ne riittäneet. Kyselyssä selvitettiin, saivatko asiakkaat toimitettuja aterioita oikean lukumäärän eli niin monta kuin he olivat tilanneet: Lähes kaikki (7) saivat oikean määrän, kun taas yksi henkilö ei osannut sanoa mielenpidettään.

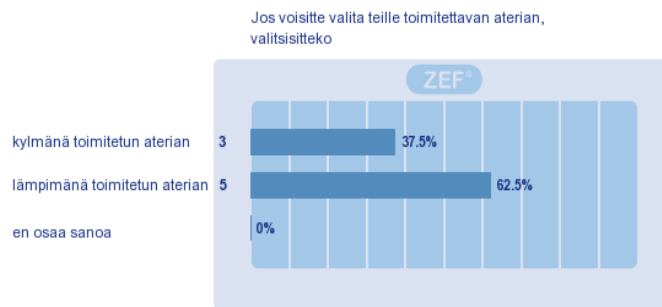
6.3.4 Avun tarve Cook & Chill-aterian ruokailussa

Kyselyssä selvitettiin avustajien tarvetta ateriapakkauksen avaamisessa, lämmittämisessä ja ruokailussa. Avaamisessa puolet (4) ei tarvinnut apua koskaan, ”joskus” tarvitsi apua kaksi ja

”aina” tarvitsi apua myös kaksi vastaajista. Apua tarvitsevia auttoi kotihoito (1), lähiomainen (1), joku muu (1) ja yhdistetyssä luokassa lähiomainen/kotihoito (1). Lämmittämisessä viisi henkilöä ei tarvinnut koskaan apua, kun taas puolestaan kolme tarvitsi aina apua. Jatkokysymyksellä haluttiin tietää, kuka auttoi aterian lämmittämisessä. Vastaukset olivat jakaantuneet tasaisesti: Kotihoito (1), lähiomainen (1) ja kotihoito/lähiomainen (1). Avustajaa ruokailussa ei tarvinnut koskaan kuusi vastaajaa, ”joskus” apua tarvitsi yksi ja yksi henkilö ei vastannut kysymykseen. Ruokailussa avusti kotihoito (1). Kyselyn toimeksiantajaa kiinnosti myös, millä tavalla ateria lämmitettiin. Kaikki lämmittivät ruokansa (8) mikroaaltouunissa ja yksi lämmittisen joko liedellä tai mikroaaltouunissa vaihtelevasti. Vastaajista neljä halusi lämmitysohjeen lisättävän pakkaukseen, kun taas kolme ei tarvinnut lämmitysohjetta ja yksi ei kertonut kantaansa asiaan.

6.3.5 Muut mielipiteet Cook & Chill-ateriasta

Vapauden lisääntymistä kokeilun aikana ei kukaan ilmoittanut kokevansa. Puolestaan kolme oli sitä mieltä, ettei se lisääntynyt ja viisi ei osannut sanoa kantaansa asiaan. Satunnaisesti eri aikaan ateriansa nautti lähes kaikki (6) vastaajista kuin ennen kokeilua. Samaan aikaan kuin ennenkin söi kaksi vastaajaa. Edelleen tiedusteltiin, että mihin aikaan asiakkaat söivät ateriansa, jos he eivät syöneet samaan aikaan kuin lämpimän ruoan toimituksissa. Vastaajista kaksi söi ateriansa kello 14, puolestaan suurin osa (6) ei vastannut kysymykseen lainkaan. Lopuksi asiakkaalta tiedusteltiin, valitsisiko asiakas kylmänä tai lämpimänä toimitetun kotiaterian. Vastaajista viisi valitsisi lämpimänä toimitetun ruoan, kun taas puolestaan kolme kylmänä toimitetun aterian (Kuvio 16.).



Kuvio 16. Valinta kylmänä tai lämpimänä toimitetun ruoan välillä (n=8)

Kyselyssä tiedusteltiin, miten vastaajalle sopisi, jos salaatti vaihdettaisiin lämpimään vihannekseen. Puolelle (4) vaihdos olisi sopinut, kun taas toinen puoli (4) ei osannut sanoa kantansa asiaan. Ruoan säästi myöhemmäksi ”joskus” kuusi vastaajaa. ”Aina” ateristaan säästi myöhemmin syötäväksi yksi ja vastaajista ateriansa kerrallaan söi yksi.

6.3.6 Vapaa palaute Cook Chill-ateriasta

Vastaajien omia mielipiteitä ja terveisiä vapaapalautteella:

- ”Kylmänä toimitettu maistui hyvin, terveiset ja kiitoksia! X.X.”
- ”Tervetuloa kylmäateria Yst. terveisin.X.X.”
- ”Paras lämpimänä toimitettu.”

6.4 Eri tuotantotapojen vertailu

Taulukossa 4. vertaillaan prosentuaalisesti niitä kysymyksiä, joita tehtiin vähintään kahdessa kyselyssä. Vertailuun on otettu toimeksiantajan kannalta tärkeimpiä tuloksia.

Taulukko 4. Eri tuotantotapojen vastausten vertailu prosentuaalisesti.

	Lämmin ruoka- toimitus (perinteinen tuo- tantotapa)	Menu- mat- ateriat	Kylmä ruokatoimitus (Cook & Chill-ruokatuotantotapa)
Koko aterian annoskoko sopivalle asiakkaalle	77 %	75 %	88 %
Perunan annoskoko sopiva asiakkaalle	59 %	92 %	63 %
Tuoresalaatin vaihto kypsennettyihin vihanneksiin	ei kysytty	50 %	50 %
Aterian makuun tyytyväisiä	75 %	75 %	75 %
Erityisruokavalioiden määrä	35 %	9 %	13 %
Ruoan säästäminen myöhemmäksi aina tai joskus	82 %	67 %	88 %
Hinta sopiva asiakkaalle (6,40 €)	63 %	82 %	75 %
Leivän, levitteen ja ruokajuoman poistaminen ateriatoimituksista sopisi	47 %	50 %	ei kysytty
Avustajan tarve lämmitämisessä aina tai joskus	ei kysytty	22 %	38 %
Avustajan tarve ateriapakkauksen avaamisessa aina tai joskus	29 %	8 %	50 %
Avustajan tarve ruokailussa aina tai joskus	29 %	8 %	13 %
Koki vapauden lisääntymisen kokeilun aikana	ei kysytty	42 %	0 %
Ruokailu eri aikaan aina tai joskus verrattuna lämpimään ruokatoimitukseen	ei kysytty	50 %	75 %
Käytön soveltuvuus asiakkaalle	63 %	75 %	38 %

Seuraavassa tarkastellaan kaikkien kyselyjen vastauksia kokonaisuutena. Prosenttiluvut on siis laskettu kaikkiin kyselyihin vastanneiden yhteismäärästä. Vastaajista 78 % oli tyytyväisiä annoskokoon kaikissa suoritetuissa kyselyissä. Perunan annoskoko on aiheuttanut eniten yhteydenottoja vanhuspalvelulle aikaisemmin. Taulukosta voidaan havaita, että Oulun Serviisin toimittaman aterian perunan annoskokoon on tyytymättömiä yli 40 % vastaajista. Molemmilla tuotantotavoissa (perinteinen ja Cook & Chill) ovat samat annoskoot asiakkaalle. Menuumat palvelu Oy:n annoskoko on perunassa sen sijaan lähes sopiva (92 %).

Puolet vastaajista sekä Menuumatin että kylmän ruokatoimituksen kokeiluun osallistuneista voisi jatkossa vaihtaa tuoresalaatin kypsennettyihin vihanneksiin. Aterioiden makuun oltiin tyytyväisiä, se noudatteli samaa linjaa läpi kaikkien kyselyjen, tuloksen ollessa 75 %. Erityisruokavalioiden määrä vaihteli tuotantotavasta riippuen. Kokeiluun valikoitui mahdollisesti vähemmän erityisruokavaliota noudattavia, 10 %:lla vastaajista oli erityisruokavalio. Suurin osa (78 %) kyselyihin osallistuneista säästi ruokaa myöhemmin syötäväksi aina tai joskus. Hintaa oli yhtenäinen kaikille kokeiluun osallistuneille (6,40 €/ annos). Hintaa piti sopivana 71 % vastaajista. Hintaa suhteessa tuotteen laatuun täyttää asiakkaan odotukset. (Ruokapalvelujen kansallinen toimintamalli 2011, 4).

Perinteisessä ja Menuumat-kyselyssä tiedusteltiin asiakkaan mielipidettä leivän, levitteen ja ruokajuoman hankkimiseksi jatkossa itse. Lähes puolet voisi hankkia ne itse, jos sillä olisi vaikutusta aterian hintatasoon. Kokeiluun osallistuneilta kysyttiin avustajan tarvetta ruoan lämmittämisessä, 29 % vastaajista tarvitsi siihen apua aina tai joskus. Avustajan tarvetta ruokapakkauksen avaamisessa vähiten tarvitsivat Menuumatin kokeilijat (8 %), kylmässä ruokatoimituksessa apua tarvitsi puolet ja lämpimässä ruokatoimituksissa kolmannes vastaajista. Kolmannes tarvitsi avustajaa ruokailussa lämpimissä ruokatoimituksissa, kun taas Menuumat-aterioissa ja kylmien aterioiden kokeilussa apua tarvitsi vähän yli kymmenen prosenttia vastaajista.

Menuumatin käyttäjistä yli 40 % koki vapauden lisääntyvän, kun puolestaan kylmänä toimitetuista annoksista ei vapaus lisääntynyt yhdelläkään. Kokeiluissa söi eri kellonaikaan kuin lämpimän ruokatoimitusten aikana 60 % vastaajista. Lopuksi verrattiin vaihtoehtoisten ruokatuotantotoimitusten soveltuvuutta asiakkaalle. Menuumattia piti sopivana itselleen 75 % vastaajista, kun puolestaan kylmää ruokatoimitustapaa itselleen sopivana piti 38 % vastaajista.

Vaihtoehtoisten ruokatoimitustapojen soveltuvuutta itselleen kannatti 60 % vastaajista. Lämpimän ruoantoimituksen olisi valinnut itselleen lähes 63 %.

Erityisruokavalioita oli 22 %:lla kaikista vastaajista. Vastaukset olivat hajanaisia ja luotettavampia vastauksia olisi ehkä saatu, jos erityisruokavalioita olisi tarkennettu kysymyksen yhteydessä

Vapaissa palautteissa toivottiin, että ”Useampia ruokia päivälle, vähintään kaksi/vrk.” On huomioitava, että Oulun kaupunki tukee kotipalveluaterioiden hankkimista sosiaalisin perustein yhden aterian päivässä. Mikäli vaihtoehtoiset palvelut toteutuvat, tulee miettiä hinta myös kokonaan ateriansa itse maksavalle asiakkaalle tai jos asiakas haluaakin kenties syödä useamman aterian päivässä.

6.5 Tulosten reliabiliteetti ja validiteetti

Tutkimusotos on suhteellisen pieni verrattuna kotiateriapalvelun kokonaisasiakasmäärään, joka oli Oulun Serviisillä 593 vuonna 2011. Tuloksilla ei pyritä kuvaamaan koko Suomen tilannetta, vaan se muodostuu suuntaa antavaksi otannan pienuuden ja tutkimusalueen takia. Vastaajia oli perinteisen ruokatuotannon asiakaskyselyssä yhteensä 17, lomakkeita lähetettiin 32. Menuat-aterioiden asiakastyytyväisyyskyselyssä lomakkeita lähetettiin yhteensä 16 ja vastauksia saatiin 12. Puolestaan Cook & Chill-tuotantotapaa käyttäen lomakkeita lähetettiin 17 ja vastauksia saatiin 8.

Tutkimuksen validius mittaa tutkimuksen pätevyyttä ja perusteellisuutta. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Pätevyyttä tutkimukseen antoi kokeilun projektinvetäjä Jaana Kokon ja ravitsemussuunnittelija Suvi Heinosen ohjaus kyselylomakkeiden laadinnassa. Perusteellisuutta puolestaan antoi kyselyjen pitkä valmisteluvaihe. Valmisteluvaihe toteutettiin maaliskuun-elokuun 2011 välillä ja lopullisen muodon ne saivat syyskuun 2011 alussa juuri ennen kokeilun alkua. Lomakkeen toimivuutta testattiin opiskelijan lähipiirissä. Kyselylomakkeet olivat laajoja ja kattavia. Yhden kysymyksen kohdalla oli tiedonkulun takia virhe, joten kysymys jätettiin analysoimatta. Tutkimus on toistettavissa ja vastaukset annettiin anonyymeinä, joten sitä voidaan pitää reliabelina.

7 POHDINTA

Ikääntyneiden määrän kasvaessa Suomessa voimakkaasti lähivuosina myös kunnan tukipalvelujen tarve kasvaa lähes samassa suhteessa. Uuden Oulun (Oulu, Oulunsalo, Yli-Ii, Kiiminki ja Haukipudas) muodostuessa vuonna 2013, kaupungin väkiluku kasvaa yli 50 000:lla. Oulun ikääntymispolitiikan ennuste on, että yli 75-vuotiaiden osuus kaksinkertaistuu vuoteen 2030 mennessä. Samaan aikaan kunnalliset ruokapalvelut ovat murroksessa. Uudet kestävästä kehitystä ja taloudellista toimintaa tukevat tuotantotavat ja -yksiköt valtaavat alaa. Kun tulevat sukupolvet ovat tottuneet vaatimaan ja saamaan palveluja, on yhtälön ratkaisu haasteellinen.

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää kokeiluun osallistuneiden asiakkaiden mielipiteitä perinteisestä ja vaihtoehtoisista kotiateriapalveluista. Tavoitteena oli saada tietoa aterian ja eri aterianosien annoskoosta, ruoan mausta, hinnasta, toimituksesta ja avun tarpeesta ruokailun aikana. Tutkimuksen tuloksista Oulun Sosiaali- ja Terveystoimen vanhuspalvelut sai suuntaa antavaa tietoa eri tuotantotapojen soveltuvuudesta asiakkaalle ja niiden myötä voidaan suunnitella uusien kotiateriatoimitustapojen käyttöönottoa. Ruokapalveluntuottajat saavat tarvittavaa tietoa laadun ja tuotantotapojen, asiakastyytyväisyyden ja ravitsemuksellisen laadun kehittämiseksi kotiateriapalveluissa. Asiakkaat saavat mahdollisuuden valita itselleen sopivimman kotiaterioiden toimitustavan oman mieltymyksen, toimintakyvyn ja aikataulun mukaisesti.

Kokeilun käynnistyessä oli jo tiedossa, että koska tutkimuskohteena ovat ikääntyneet, voheidän toimintakykynsä muuttua nopeasti kokeilun aikana ja osallistujia jäädä sen myötä pois. Kokeiluihin oli haastavaa saada asiakkaita. Tämä vaikeutti varsinkin Cook & Chill – kokeilua. Osallistuneista osa jätti sen kesken, se näkyi myös palautettujen kyselyjen määrässä (n=8). Painoa, ikää ja muiden aterianosien kokoa sekä erityisruokavalioiden määrää ei analysoitu tarkemmin, koska ne otettiin mukaan toimeksiantajan pyynnöstä, eikä niillä ole erityistä painoarvoa tämän tutkimuksen kannalta. Työryhmän yhteenvetopalaverissa kokeilun jälkeen nousi esille yksittäisiä mielipiteitä kotihoidolta siitä, että ikääntyneet olivat kokeneet viimeisen Cook & Chill-tuotantotapakokeilun raskaaksi ja siksi useat olivat jättäneet sen kesken (n=15). Tutkittavien määrän supistuessa tutkimustuloksia ei voida yleistää kotona asuviin

kotiateriapalvelun käyttäjiin. Tuloksia voidaan tarkastella kuitenkin tutkimuksiin osallistuneisiin liittyvinä ilmiöinä.

Käytännön kokeilu toteutui loppuvuodesta 2011 ja kolme erillistä kyselyä toteutettiin tuotantotavan mukaisesti. Kaikissa kyselyissä yhteensä oltiin pääosin tyytyväisiä aterioiden annoskokoon, mutta samalla kuitenkin suurin osa vastaajista (78 %) säästi ruokaa myöhemmin syötäväksi. Samankaltaiseen tulokseen päädyttiin Kuopiossa järjestetyssä asiakastyytyväisyyskyselyssä (Sampo–Viitaniemi 2007, 49), jossa 89 % vastaajista säästi ruokaansa myöhemmäksi. Tulosta tarkastellessa ravitsemussuositukset eivät välttämättä toteudu, koska ateriapalveluiden toimittaman aterian tulisi kattaa yksi kolmasosa päivittäisestä ravinnontarpeesta. Lämpimänä asiakkaalle toimitettua ruokaa ei suositella jäädytettäväksi ja uudelleen lämmitettäväksi myöhemmin, koska se ei täytä ruoalle asetettuja mikrobiologisia vaatimuksia. Ikääntyneiden ravitsemussuositusten (2010, 53) mukaan ruokamyrkytysriski lisääntyy oleellisesti +6–+60 asteen välillä. Käytännössä kotijääkaappien lämpötila ylittää suositeltavan +6 astetta. Osa asiakkaista on lisäksi muistisairaita eivätkä voi todentaa, milloin ruoka on syötäväksi kelpaamatonta. Kotihoidon mukaan omaiset löytävät joskus pilaantuneita tai vanhoja ruokia ikääntyneen jääkaapista.

Vanhuspalvelulle tulee palautteita etenkin perunan annoskoosta. Tutkimuksessa selvisi, että yli puolet vastaajista oli sitä mieltä, että perinteisen ruokatuotannon perunan annoskoko oli suuri. Kuopion asiakastyytyväisyyskyselyssä (Sampo-Viitaniemi 2007, 36) todettiin, että ikääntyneiden arvioidessa kotiaterian annoskokoa sitä pitivät isona ja liian isona suurin osa (20 vastaajaa 27 vastaajasta). Edelleen Sampo – Viitaniemi toteaa (2007, 41): ”Ruokien määrä pidettiin sopivana, joskin perunoita olisi toivottu vähemmän ja kastiketta sekä kanaa/lihaa/kalaa enemmän.”. Myös Oulussa todettiin, että ”sattumia” kastikkeisiin tulisi lisätä. Puolestaan Menu-mat-aterioissa esille nousi vastauksista lämpimien vihannesten ja jälkiruokien pienuus.

Tuotantotavoissa, joissa aterioita toimitetaan harvemmin, olivat mielipiteet jakautuneet: toiset kannattivat salaattia ja vastaavasti toinen puoli kannatti salaatin vaihtamista lämpimiin vihanneksiin. Palveluntuottajalle ongelmaksi muodostuu salaatti Cook & Chill -tuotantotavassa. Valmis tuoresalaatti ei kestä säilytystä kahta vuorokautta kauemmin ja puolestaan Menu-mat-ateriat toimitetaan pakasteina, joten tuoresalaatin toimittaminen ei onnistu.

Ikääntyneillä on usein purentaongelmia, jotka voivat vaikeuttaa kovien ja paljon pureskelua vaativien ruoka-aineiden käyttöä.

Toimitustavoissa tulee huomioida laatuun vaikuttavat tekijät. Perinteisessä ruokatuotannossa liian pitkä säilytysaika heikentää lämpimän aterian ravitsemuksellista laatua. Kestävän kehityksen mukainen ja taloudellinen toiminta (ympäristölaatu) ei myöskään toteudu päivittäisillä ateriakuljetuksilla. Toisaalta yksinäisen asiakkaan henkilökohtainen päivittäinen tapaaminen aterian toimittajaan on nähtävä tärkeänä sosiaalisen kontaktin ylläpitäjänä verrattuna muihin aterioiden toimitustapoihin. Etuna voidaan nähdä myös, että asiakas ei välttämättä tarvitse apua ruokailussa, kun ateria toimitetaan lämpimänä.

Menuumat-aterioissa ruoan ravitsemuksellinen laatu voi jäädä puutteelliseksi. Toimitukset eivät sisältäneet ruokajuomaa, joten proteiinien ja nesteen määrän saantisuositus ei välttämättä toteudu. Toimitus ei sisältänyt myöskään leipää, joten kuitujen ja folaatin saanti voi jäädä liian vähäiseksi. Levite ja öljypohjainen salaattikastike jäivät luonnollisesti myös pois. Tätä myöten myös rasvan ja D-vitamiinin saanti voi jäädä ikääntyneellä liian vähäiseksi, ellei niitä nautita kotona toimitetun aterian lisäksi.

Cook & Chill-ruokatuotantotavalla valmistetut ateriat kuumennetaan kahteen kertaan, joten on esitetty väitteitä, että ruoan ravitsemuksellinen laatu ei toteudu osan ravintoaineista tuhoutuessa. Tätä ei ole kuitenkaan tutkimuksellisesti todistettu. Ympäristölaatu jää toteutumatta energiankulutuksessa, kun ateriaa kuumennetaan kaksi kertaa. Sen sijaan kestävän kehityksen periaatteet toteutuvat kuljetusten vähentyessä 2–3 kertaan viikossa viiden kuljetuskerran sijaan. On kuitenkin huomioitava, että kotiateriapalvelu tukee ikääntyneen hyvinvointia ja päivittäistä ravitsemuksellista laatua riippumatta tuotantotavoista. ”Ikääntyneiden suomalaisten ateriointi”-tutkimuksessa (Alden ym. 2009, 68) tulee esille, että säännöllinen lämpimien aterioiden syöminen edistää kasvisten käyttöä ja edesauttaa energian ja raudan saantia.

Asiakkaista suurin osa oli tyytyväisiä ruoan makuun tuotantotavasta riippumatta. Useimmissa vapaapalautteissa kommentoitiin makua hyväksi. Myös muutamia yksilöidympiä kriittisiä kommentteja tuli tuotantotavasta riippuen esimerkiksi suolan määrästä. Palveluntuottajan on helppo vaikuttaa ruoan aistinvaraiseen laatuun ja samalla asiakastytyvyyteen, kun osa vas-

taajista kohdensi palautteensa tiettyihin ruoka-annoksiin tai niissä ilmeneviin epäkohtiin. Jos hintataso voidaan säilyttää vaihtoehtoisissa kotiateriapalveluissa lähes samana, suurimmalle osalle käyttäjäkunnasta ei tuota taloudellista estettä vaihtoehtoisen palvelumuodon valinnalle.

Lähes kaikki vastaajat pitivät kuljetuksen soveltuvuutta (aikataulua) asiakkaalle aina sopivana. Noin 60 % nautti ateriansa saman tien aina, loput vastaajat söivät ateriansa eri aikaan. Ruokailuajat vaihtelivat klo:12–16 välillä ja ne sijoituivat myöhemmäksi iltapäivällä Menumatin ja Cook & Chill-ateriatoimituksissa kuin aikaisemmin lämpimän ateriatoimituksen aikana. Ateriapakkaukset olivat helpoimmin avattavia lämpimässä ruokatoimituksessa ja Menumat-aterioissa. Suurin osa kyselyihin osallistuneista ei tarvinnut avustajaa ateriapakkauksen avaamiseen, lämmittämisessä tai ruokailussa. Ne, jotka tarvitsivat apua, saivat sitä yleensä koti-hoidolta tai lähiomaiselta.

Aterioiden lämmitystapana kylmänä toimitetuissa aterioissa (Cook & Chill) kaikki vastaajat käyttivät mikroaaltouunia. Eräs Menumatin käyttäjä lämmitti annoksensa myös mikroaaltouunissa. Ruoan lämmittäminen Menumatin laitteella vei turhan pitkän ajan hänen mielestään.

Menumat-automaatin käyttö soveltui suurimmalle osalle asiakkaista. Lähes kaikki vastaajat kokivat automaatin puheohjauksen helpottavan sen käyttöä. Ahosen (2010, 7) Helsingin tutkimuksessa puheohjauksesta saatiin vastaavia lukuja. Vastaajilta kysyttiin automaatin soveltuvuutta oman asunnon neliöihin nähden. Oululaisista lähes kaikkien mielestä se sopi hyvin tai melko hyvin omaan asuntoon. Helsingissä, Ahosen tekemässä tutkimuksessa (2010, 10,14) tuli hajanaisia kommentteja, että Helsingissä Menumatin käyttäjät kokivat automaatin olevan liian iso asuintiloihin nähden. Tilastokeskuksen mukaan (31.12.2010) asumisväljyys on Pohjois-Pohjanmaalla asuntokuntaa kohden lähes 11 m² isompi kuin Uudellamaalla, joten ilmeisesti ongelma on pohjoisessa pienempi. Menumatin arvioitu sähkönkulutus on asiakkaalle noin euron kuukaudessa (Menumat 2011). Kaikki vastaajat pitivät hintaa joko sopivana tai edullisena.

Vapauden lisääntymisen koki Menumat-ateriakokeilun aikana noin puolet vastaajista. Vaikka vastaajien toimintakykyä ei tutkittu, voidaan olettaa, että hyvän toimintakyvyn omaavat henkilöt kokivat vapauden lisääntyvän, koska ateriatoimitusta ei tarvinnut odottaa tiettyyn aikaan päivästä. Ahosen tekemässä tutkimuksessa (2010, 14) Helsingin alueella puolestaan suurin

osa (30 vastaajasta 28) valitsi MenuMATin, koska kokivat sen tuovan vapauden ja helppouden oman elämänsä hallintaan. Vastausten erilaista tulosta voidaan pohtia moneltakin suunnalta, ovatko esimerkiksi Helsingin kotiateriapalvelun MenuMATin käyttäjät aktiivisempia vai vaikuttavatko vapauden lisääntymisen tunteeseen paremmat harrastusmahdollisuudet kuin Oulussa. Cook & Chill-tuotantotavassa ei puolestaan kukaan vastaajista kokenut vapautensa lisääntyvän. Koska kysymykseen jätti vastaamatta suurin osa, kysymystä ei liene ymmärretty, joten johtopäätöksiä vastauksesta ei voida tehdä.

Erään muistisairaana omainen todensi vapaapalautteena: ”Kylmäruokakokeilu ei onnistunut alkuunkaan muistisairauden vuoksi. Jo viikon kuluttua palattiin takaisin lämpimään ruokaan, kuten oli ollut ennen (3 kertaa viikossa). Kiitos kokeilusta!” Muistisairaudet voivat muodostaa esteen Cook & Chill-ruokatoimituksille ja MenuMAT-ateria-automaatin käytölle tai lisäävät kotihoidon käyntien määrää verrattuna lämpimään ruokatoimitukseen. Suurimmaksi osaksi asiakkaat halusivat ateriansa toimitettavan edelleen lämpimänä, ja se tuli myös esille haastatteluisissa virallisen osuuden jälkeisissä keskusteluissa.

Haastatteluisissa tuli esille selkeä ero ikääntyneiden välillä sosiaalisessa kanssakäymisessä. Eräällä ikääntyneellä ei ollut ketään ystäviä elossa, sukulaiset asuivat kaukana ja omia lapsia ei ollut. Hänellä oli lähes ainoana sosiaalisena kontaktina ateriapalvelun kuljettaja, koska oma fyysinen toimintakyky rajoitti harrastuksia ja liikkumista. Toisaalta eräällä haastatelluista oli sukulaisia ja ystäviä, jotka tulivat valmistamaan hänelle ruokaa viikonlopuksi tai lapsenlapsi vieraili yhteisen pizzahetken vietossa viikoittain.

Lämmin kotiateriapalvelu soveltuu mielestäni asiakkaalle, jonka toimintakyky on huono, eikä hän välttämättä kykene liikkumaan ja harrastamaan itsenäisesti kodin ulkopuolella. MenuMAT-ateriat soveltuvat hyvin toimintakykyiselle, itsenäisesti kodin ulkopuolella liikkuvalla ja harrastavalle ikääntyneelle, joka voi hankkia elintarvikkeensa itse. Ravitsemussuosituksissa ikääntyneille (2010, 54) todetaan, että liikunta edesauttaa terveyttä ja ruokahalun lisääntymisestä. Myös tämä näkökulma tulee huomioida, jos ikääntyneen toimintakyky antaa myöten hankkia kaupasta elintarvikkeita itse. Cook & Chill-ateriat soveltuvat ikääntyneille, jotka haluavat ruokailla oman aikataulunsa mukaan ja kykenevät lämmittämään ruokansa itse. Toisaalta, jos asiakkaat saavat kotihoidolta apua kerran päivässä tai useammin, voidaan Menu-

mat-ateriat ajastaa kuumentamaan ateria kotikäynnin yhteyteen tai Cook & Chill-ateria lämmittää nopeasti mikrossa. Kaikista kotiaterioiden valmistus- ja toimitustavoista riippumatta voidaan yhteenvedona todeta, että kotiateriapalveluja tulisi kehittää entistä enemmän huomioiden käyttäjän fyysinen ja psyykinen toimintakyky sekä omat mieltymykset. Näin asiakastyytyväisyys ja -lähtöisyys tulisivat toteutumaan. Kotiateriapalvelun toimitustavan vaihtaminen tulisi tehdä mahdollisimman helpoksi. Seuraavalla kotiateriapalvelujen käyttäjien sukupolvella tulee olemaan kehittyneemmät tietotekniset taidot joten yksilöidympien kotiateriapalvelujen tilaaminen on helpompaa, lukuun ottamatta muistisairaita henkilöitä.

Koska suurin osa kyselyyn osallistuneista jakaa ruokansa osiin, tulisi miettiä, voitaisiinko asiakkaalle toimittaa pienempiä kerta ruoka-annoksia yhden sijasta, esimerkiksi kaksi päivää kohden. Vapaissa palautteissa toivottiin, että: ”Useampia ruokia päivälle, vähintään kaksi/vrk.”. On kuitenkin huomioitava, että Oulun kaupunki tukee asiakkaiden kotipalveluaterioita sosiaalisin perustein yhden aterian päivässä. Mikäli päätetään useamman palvelutuotteen käyttöön ottamisesta, tulee miettiä hinta myös ateriansa itse kustantavalle asiakkaalle. Kahdella annoksella turvattaisiin annoksien mikrobiologinen laatu ja se tukisi myös päivittäisten ravintoaineiden saantia. Kotiateriapalvelujen tuottajien seuraava askel voisi olla kehittää ja laajentaa palveluntarjontaa esimerkiksi aamiaisella, lounaalla ja päivällisellä, jotta ravitsemussuositukset ja asiakaslähtöisyys toteutuisivat. Ravitsemussuosituksissa ikääntyneille todetaan (2010, 34) että iäkkäiden tulisi ruokailla monta kertaa päivässä, koska he eivät jaksaa syödä kerralla paljon. Oulussa on pohdittu palvelukeskusaterioiden laajentamista. Palvelukeskusateriat edesauttaisivat asiakkaita ylläpitämään sosiaalisia kontakteja ja fyysistä toimintakykyä. Oulun kaupungin ikääntymispolitiikan linjauksessa (2010, 11) todetaan, että ikäihmisille suunnatut ”Palvelut ovat vaikuttavia ja ne räätälöidään käyttäjälähtöisesti ”.

Omat ammatilliset taitoni kehittyivät laajasti työn aikana erityisesti kyselylomakkeiden laadinnassa, ZEF-arviointikoneen ja tilastointiohjelmien käytössä. Osaamisen kehittyminen painottui myös ikääntyneiden ravitsemuksen ymmärtämiseen laaja-alaisemmin ja se antoi keinoja ymmärtää omien ikääntyneiden läheisten ravitsemusta. Opinnäytteen tekeminen oli haastavaa, mutta myös palkitsevaa. Opinnäytetyö eteni eri tahtiin kuin tutkimuksen perusteiden opinnot, jotka olisivat tukeneet olennaisesti oman opinnäytetyöni tekemistä. Myös oppi-

laitoksen ja toimeksiantajan intressit opinnäytetyöstä olivat osaksi erilaiset, jonka koin yhtenä haasteena. Tutkimuksen aihe herätti kiinnostusta niin läheisissä kuin kollegoissakin.

Henkilökohtaiset haastattelut osalle vastaajista avarsivat omaa näkemystäni ikääntyneiden erilaisesta niin fyysisestä kuin sosiaalisesta asemasta. Varmuudella voidaan sanoa, että meistä jokainen vanhenee ja tarvitsee jossain elämänsä vaiheessa tukipalveluja. Toivottavasti ne ovat kehittyneet monipuolisemmiksi, yksilöllisesti valittaviksi ja parantavat elämänlaatua siinä vaiheessa, kun niitä tulen itse tarvitsemaan.

LÄHTEET

- Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Juva. WS Bookwell Oy.
- Ahonen, J. 2010. Menukat-ateria-automaatin käyttäjäkokemukset 2010. Helsinki. Ahonen Partners Oy.
- Alden-Nieminen, H., Raulio, S., Männistö, S., Laitalainen, E., Suominen, M. & Prättälä, R. 2009. Ikääntyneiden suomalaisten ateriointi-Ruokapalveluiden seurantaraportti 3. Terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen verkkojulkaisu. Luettu 22.3.2012
<http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/5572b601-e49d-4196-aeaf-22b5b968a7eb>
- Aro, A., Mutanen, M. & Uusitupa, M. toim. 2005. Ravitsemustiede. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.
- Bergström, S. & Leppänen, A. 2008. Yrityksen asiakasmarkkinointi.9. – 12.painos. Helsinki. Edita.
- Boström-Kouri, M. & Dahlstedt, M-L. 1996. Kohti tuloksellisuutta. Uudistuvat ruokapalvelut-projekti. Vaasa. Ykkösoffset Oy.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 4. painos. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.
- Finravinto 2007-tutkimus. 2008. Kansanterveyslaitoksen verkkodokumentti. Luettu 13.3.2012.
http://www.ktl.fi/attachments/suomi/julkaisut/julkaisusarja_b/2008/2008b23.pdf
- Haataja, S. 2011. Oulun Serviisin kotiateriapalvelun palveluesimiehen puhelinhaastattelu 25.5.2011.
- Haataja, S. 2012. Oulun Serviisin kotiateriapalvelun palveluesimiehen puhelinhaastattelu 15.2.2012.
- Hakala, P. 2011. Miten ravinto tukee ikääntyneen hyvinvointia. Vanhuustyön vastuunkantajien luentomateriaali. Verkkodokumentti. Luettu 13.3.2012.
<http://www.vanhustyonvastuunkantajat.fi/luentomateriaali>
- Heikkilä, T. 2010. Tilastollinen tutkimus.7.–8.painos. Helsinki. .Edita.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja Kirjoita. 13. osin uudistettu painos. Keuruu. Otavan Kirjapaino Oy.
- Ikäihmisten palvelujen laatusuositus. 2008. Sosiaali- ja terveysministeriön sekä Suomen kunta- ja valtiotieteiden tutkimuskeskuksen verkkodokumentti. 2008. Luettu 12.5.2011.
http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3672.pdf&title=Ikaihmisten_palvelujen_laatusuositus_fi.pdf

Joukkoruokailun kehittäminen Suomessa. 2010. Joukkoruokailun seuranta- ja kehittämistyöryhmän toimenpidesuositus. Sosiaali- ja Terveysministeriön verkkodokumentti. Luettu 12.2.2012.

http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=1082856&name=DLFE-11471.pdf

Juomasuositukset ikääntyneille. 2008. Valtion ravitsemisneuvottelukunnan verkkodokumentti. Luettu 12.2.2012.

http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/attachments/vrn/juomat_ikaantynyt.pdf

Kokko, J. 2011. Kotiin kuljetettavat ateriat - uudet vaihtoehtoiset palvelut. Projektisuunnitelma. Versio 0.5. Oulun kaupunki.

Kokko, J. 2012. Projektin vetäjän henkilökohtainen tiedonanto.3.2.2012.

Laitalainen, E., Helakorpi, S. & Uutela, A. 2010. Eläkeikäisten terveystyytyminen ja terveys keväällä 2009 ja niiden muutokset 1993–2009. Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen verkkojulkaisu. Luettu 11.2.2012.

<http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/12023db0-7521-4e22-a80c-cb1dbb27b55a>

Laitinen, K. 2003. Foolihappo elintärkeä vitamiini. Apteekkarilehden 2003/7 verkkodokumentti. Luettu 18.3.2012.

<http://www.uku.fi/~kroger/klik2/kysymys/kysymys7-03.pdf>

Lyyra, T-M., Pikkarainen, A. & Tiikkainen, P.(toim.). 2007. Vanheneminen ja terveys. Tampere. Tammer-paino Oy.

Mauno, S. & Lipre, E. 2008. Taitava kokki ammattikeittiössä. 1.painos. Helsinki. WSOY Oppimateriaalit Oy.

Menuumat-palvelut. 2011. Verkkodokumentti. Luettu 1.2.2012.

<http://www.menuumat.fi/menuumat-palvelut>

Oulun kaupungin ikääntymispoliittiset linjaukset 2010–2020. 2010. Oulun kaupungin verkkodokumentti. Luettu 1.2.2012.

http://www.ouka.fi/sote/ikaantyminen/pdf-tiedostot/ikaantymispoliittiset_linjaukset2010.pdf

Oulun kaupungin kotiaterioiden myöntämisperusteet. 8.1.2009. Oulun kaupunki.

Oulun kaupunki. 2012. Oulun kaupungin vanhuspalvelujen kuukausiraportti 31.12.2011.

Penttinen, J. 2012. Menuumat Oy:n toimitusjohtaja. Haastattelu 9.2.2012.

Ravitsemushoito. 2010. Valtion ravitsemusneuvottelukunnan julkaisuja. Helsinki. Edita Prima Oy.

- Ravitsemussuositukset ikääntyneille. 2010. Valtion ravitsemusneuvottelukunnan verkkodokumentti. Luettu 5.2.2012.
<http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/attachments/vrn/ikaantyneet.suositus.pdf>
- Ruokapalvelujen kansallisen laatutyön toimintamalli.. 2011. Kansallinen laatustrategia. Ruokapalvelujen laatutyöryhmän verkkodokumentti. Luettu 12.2.2012.
[http://www.laatuketju.fi/laatuketju/www/fi/liitetiedostot/ruokapalvelut/kansallisen laatutyön toimintamalli.pdf](http://www.laatuketju.fi/laatuketju/www/fi/liitetiedostot/ruokapalvelut/kansallisen_laatutyon_toimintamalli.pdf)
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A 2006. KvaliMOTV. Validiteetti. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Yhteiskuntatieteellisen tietoarkiston verkkodokumentti. Luettu 15.3.2012.
http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_3_1.html
- Sampo-Viitaniemi, L. 2007. Ikääntyneiden kuopiolaisten kokemuksia kotiateriapalvelusta ja kotiateriapalveluun kohdistuvia toiveita ja odotuksia. Kuopion yliopisto. Pro gradu-työ.
- Sivonen, S. & Työppönen, K. 2006. Ruokapalvelujen toimintajärjestelmä. Laadun kehittäjän käsikirja. Helsinki. ICC-Canon.
- Sosiaalihuoltoasetus.1983/607. Finlexin verkkodokumentti. Luettu12.3.2012.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1983/19830607>
- Suomalaiset ravitsemussuositukset – ravinto ja liikunta tasapainoon. 2005. Valtion ravitsemuslautakunnan verkkodokumentti. Luettu 5.2.2012.
<http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/attachments/vrn/ravitsemussuositus2005.fin.pdf>
- Suominen, M. 2005. Ravitsemus vanhusten toimintakyvyn ylläpitäjänä. Saarijärvi. Gummerus Kirjapaino Oy.
- Suominen, M. & Kivistö, S. 2005. Ravitsemus osana ikääntyneen hyvää hoitoa. Vanhustyön keskusliiton julkaisuja. Vammala. Vammalan Kirjapaino OY.
- Takalo, M. 1994. Mitä on Cook & Chill? Metoksen tiedote.
- Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2010. Rai -järjestelmä. Terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen verkkodokumentti. Luettu 16.2.2012.
<http://info.stakes.fi/finrai/FI/raijarjestelma.htm>
- Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2011. Kotihoidon laskenta 30.11.2010. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen verkkodokumentti. Luettu 29.2.2012.
http://www.stakes.fi/tilastot/tilastotiedotteet/2011/Tr22_11.pdf
- Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2012. Iäkkäiden ravitsemus ja liikunta. Terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen verkkojulkaisu. Luettu 6.2.2012.
http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/aiheet/tietopaketi/ravitsemustietoa/suomalaiset/iakkaat
- Tervonen, L. 2012. Oulun palvelusäätiön johtaja. Haastattelu 9.2.2012

Tilastokeskus 2011. Liite 5. Asuntokunnat asumisväljyyden mukaan 31.12.2010 maakunnittain. Tilastokeskuksen verkkodokumentti. Luettu 29.2.2012.

http://www.stat.fi/til/asas/2010/01/asas_2010_01_2011-10-20_tau_005.fi.html

Tuurala, T. 2010. Laatu. Laatuakatemian verkkojulkaisu. Luettu 16.2.2012.

<http://www.kotiposti.net/tuurala/Laatu.htm>

Uusi Oulu. 2011. Tietoa Uudesta Oulusta .Oulun kaupungin verkkodokumentti. Luettu 7.2.2012.

<http://www.ouka.fi/uusioulu/tietoa.html>

Voutilainen, P., Vaarama, M., Backman, K., Paasivaara, L., Eloniemi-Sulkava, U. & Finne-Soveri, H (toim.). 2002. Ikäihmisten hyvä hoito ja palvelu. Opas laatuun. Saarijärvi. Gummerus Kirjapaino Oy.

ZEF -arviointikone. 2011. Manuaaliset käyttöohjeet.

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? 2. uudistettu painos. Keuruu. Otavan kirjapaino Oy.

LIITELUETTELO

- LIITE 1 (2) Ikääntyneiden ravitsemuksen ryhmittely toimintakyvyn mukaan.
- LIITE 2 (7) 1.Perinteisen ruokatuotannon asiakastyytyväisyyskyselylomake.
- LIITE 3 (9) 2. Menukat–ateriapalvelukokeilun asiakastyytyväisyyskyselylomake.
- LIITE 4 (9) 3.Cook & Chill–(kylmänä toimitetut kotiateriat) ateriapalvelukokeilun asiakastyytyväisyyslomake.
- LIITE 5 (1) Saatekirjeen malli haastatteluun.
- LIITE 6 (1) Saatekirjeen malli postikyselyyn.
- LIITE 7 (8) 1. Perinteisen ruokatuotannon asiakastyytyväisyyskyselyn vastausten ZEF –kuviot.
- LIITE 8 (11) 2. Menukat–ateriapalvelukokeilun asiakastyytyväisyyskyselyn vastausten ZEF–kuviot.
- LIITE 9 (11) 3. Cook & Chill–(kylmänä toimitetut kotiateriat) ateriapalvelukokeilun asiakastyytyväisyyskyselyn vastausten ZEF–kuviot.
- LIITE 10 (15) 1. Perinteisen ruokatuotannon asiakastyytyväisyyskyselyn vastausten frekvenssijakaumat.
- LIITE 11 (9) 2. Menukat–ateriapalvelukokeilun asiakastyytyväisyyskyselyn vastaustenfrekvenssijakaumat.
- LIITE 12 (15) 3. Cook & Chill –(kylmänä toimitetut kotiateriat) ateriapalvelukokeilun asiakastyytyväisyyskyselyn vastausten frekvenssijakaumat.

Hyväkuntoiset ikääntyneet

- Ruokavalion energiamäärä sopiva kulutukseen nähden
- Ruokavalion monipuolisuus, värikkyys ja proteiinien riittävyys
- Suolan kohtuullinen käyttö
- Hyvänlaatuisten rasvojen käyttö
- Energiankulutusta lisäävää ja lihaskuntoa ylläpitävää liikuntaa riittävästi
- Mahdollinen laihduttaminen hitaasti
- Riittävä energian, proteiinien ja ravintoaineiden saanti sairauksien aikana (tehostettu ruokavalio tarvittaessa)
- D-vitamiinilisä 20 µ/vrk vuoden ympäri
- Suun terveydestä huolehtiminen

Kotona asuvat, sairauksia, ei ulkopuolisen avun tarvetta

- Ruokavalion energiamäärä sopiva kulutukseen nähden
- Monipuolinen ja riittävän proteiinipitoinen ruokavalio
- Punnitus kerran /kk → tunnistetaan painonvaihtelut ja tahaton laihtuminen
- Riittävä energian, proteiinien ja ravintoaineiden saanti sairauksien aikana (tehostettu ruokavalio tarvittaessa)
- Pieni ruokavarasto kotona
- Ruokailun järjestämisessä tuetaan iäkkäitä omaishoitajia
- Energiankulutusta lisäävää ja lihaskuntoa ylläpitävää liikuntaa riittävästi
- D-vitamiinilisä 20 µ/vrk vuoden ympäri
- Suun terveydestä huolehtiminen

Kotihoidon asiakkaat, avuntarvetta välineellisissä päivittäisissä toiminnoissa, voi olla avuntarvetta myös liikkumisessa ja peseytymisessä

- Asiakaslähtöisen päivittäisen ruokailun suunnittelu ja toteutus turvaa riittävän ravinnonsaannin (kauppapalvelu ja kotiateria)
- Punnitus kerran /kk → tunnistetaan painonvaihtelut ja tahaton laihtuminen
- Riittävä energian, proteiinien ja ravintoaineiden saanti sairauksien aikana (tehostettu ruokavalio tarvittaessa)
- Arvioidaan avuntarve syömisessä, huomioidaan mielihyvä ja psykososiaaliset tekijät ruokailussa
- Suun terveydestä huolehtiminen
- D-vitamiinilisä 20 µ/vrk vuoden ympäri
- Lihaskuntoa ja energiankulutusta lisäävän liikunnan huomioiminen
- Omaiset mukaan ravitsemushoidon suunnitteluun ja toteutukseen

Akuutisti sairaat

- Huolehditaan riittävästä ravinnonsaannista (tehostettu ruokavalio)
- Tunnistetaan ja ehkäistään tahaton laihtuminen → punnitus kerran viikossa
- Arvioidaan avuntarve syömisessä ja muistutetaan tarvittaessa ruokailusta
- Huomioidaan mielihyvä ja psykososiaaliset tekijät ruokailussa
- Huomioidaan ylläpitävää liikuntaa
- Suun terveydestä huolehtiminen
- D-vitamiinilisä 20 µ/vrk vuoden ympäri
- Suunnitellaan yhteistyössä potilaan kanssa ruokailun toteutus riittävän ravinnonsaannin turvaamiseksi.

Jatkuu seuraavalla sivulla

Ympäri vuorokautisessa hoidossa olevat, avuntarve useissa päivittäisissä toiminnoissa

- Huolehditaan riittävästä ravinnonsaannista, tarvittaessa tehostettu ruokavalio
- Punnitus kerran /kk → tunnistetaan painonvaihtelut ja tahaton laihtuminen
- Arvioidaan avuntarve ruokailussa, tarvittaessa muistutetaan syömisestä
- Edistetään ruokailutilanteen kodinomaisuutta
- Hoitajat istuvat tai ruokailevat ruokailutapahtuman ajan yhdessä ikääntyneiden kanssa
- Suun terveydestä huolehtiminen
- D-vitamiinilisä 20 µ/vrk vuoden ympäri
- Suunnittelu asukkaan kanssa ruokailun toteutus riittävän ravinnonsaannin turvaamiseksi
- Mahdollistetaan toimintakykyä ylläpitävää liikunnan suorittamista

(Lähde: Ravitsemussuositukset ikääntyneille 2010, 20–27.)



1. KYSELY

Huomioitthan että kyselyssä tarkoitetaan kotiateriapalvelua ennen uuden Menuat-ateriapalvelun kokeilua.

Perustiedot:

1. Sukupuoli

Mies

Nainen

2. Ikä vuosina? _____

3. Kuinka kauan olette olleet kotiateriapalvelun asiakkaana?

(vastaus vuosina)_____

4. Tilaatteko kotiin kuljetettuja aterioita viikonlopuksi?

aina

joskus

en koskaan

4. Paino _____kg

Mielipide nykyisistä kotiin kuljetetuista aterioista:

5. Mitä mieltä olette aterian annoskoosta (kaikki aterianosat yhteen laskettuna)?

liian suuri

suuri

sopiva

pieni

liian pieni

6. Mitä mieltä olette kotiin kuljetetun aterian eri ateriaosien annoskoosta?

6.1. Pääruokakastikkeen annoskoko?

liian suuri

suuri

sopiva

pieni

liian pieni

6.2. Kappaleruokien annoskoko
(esim. pihvit, pyörykät, kala-annos tms.)

liian suuri

suuri

sopiva

pieni

liian pieni

6.3. Perunan annoskoko

liian suuri

suuri

sopiva

pieni

liian pieni

6.4. Riisin tai pastan annoskoko

- liian suuri
- suuri
- sopiva
- pieni
- liian pieni

6.5. Laatikkoruokien annoskoko

- liian suuri
- suuri
- sopiva
- pieni
- liian pieni

6.6. Keittojen annoskoko

- liian suuri
- suuri
- sopiva
- pieni
- liian pieni

6.7. Salaattien annoskoko

- liian suuri
- suuri
- sopiva
- pieni
- liian pieni

6.8 Jälkiruokien annoskoko

- liian suuri
- suuri
- sopiva
- pieni
- liian pieni

6.9. Muiden aterianosien annoskoko,

mikä/mitkä aterianosat _____

- liian suuri
- suuri
- sopiva
- pieni
- liian pieni

7. Mitä muuta palautetta haluaisitte antaa annoskokoon tai ateriansiiniin liittyen?

8. Säästättekö osan ateriasta myöhemmin syötäväksi?

- kyllä, aina
- kyllä, joskus
- en, syön aterian aina kerralla

9. Oletteko tyytyväinen kotiin kuljetetun aterian ruoan makuun?

- kyllä
- en

Jos vastasitte en, miksi?

10. Onko teillä erityisruokavalioita?

kyllä

ei

10.1. Jos vastasitte kyllä, ovatko ateriat olleet ruokavalioonne sopivia?

11. Mitä mieltä olette kotiin kuljetetun aterian hinnasta?

liian edullinen

edullinen

sopiva

kallis

liian kallis

12. Tällä hetkellä kotiin kuljetettuun ateriaan sisältyy leipä, rasva ja ruokajuoma. Mitä ajattelisitte, jos hinta olisi edullisempi, mutta maito, leipä ja rasva jäisivät toimituksista pois?

kyllä sopisi minulle

ei sopisi minulle

en osaa sanoa

13. Omia mielipiteitä ja terveisiä kotiin kuljetetuista aterioista:

Kuljetus:

14. Onko aterian toimitusaika teille sopiva?

- kyllä
- joskus
- ei koskaan
- en osaa sanoa

15. Syöttekö kotiin kuljetetun aterian välittömästi, kun se on teille toimitettu?

- kyllä
- joskus
- en koskaan. Mihin kellon aikaan syötte aterianne? Klo _____
- en osaa sanoa

16. Laittaako kuljettaja ruoat jääkaappiin?

- aina
- joskus
- ei koskaan
- en osaa sanoa

Muut:

17. Tarvitsetteko avustajaa ateriapakkauksen avaamisessa?

- aina
- joskus
- en koskaan

17.1. Jos vastasitte aina tai joskus, kuka auttaa teitä avaamisessa?

- kuljettaja
- kotihoito
- lähiomainen
- ystävä
- naapuri
- joku muu

18. Tarvitsetteko avustajaa ruokailussa?

- aina
- joskus
- en koskaan

18.1. Jos vastasitte aina tai joskus, kuka auttaa teitä ruokailussa?

- kuljettaja
- kodinhoito
- lähiomainen
- ystävä
- naapuri
- joku muu

19. Onko teillä mikroaaltouunia?

- kyllä
- ei

19.1. Jos vastasitte kyllä, käytättekö mikroaaltouunia?

- kyllä
- en

Kiitos vastauksistanne!



2. KYSELY

Huomioitahan että kyselyssä tarkoitetaan kotiateriapalvelua Menuimat-ateriapalvelukokeilun ajalta.

Perustiedot:

1. Sukupuoli

Mies

Nainen

2. Ikä vuosina? _____

3. Kuinka kauan olette ollut kotiateriapalvelun asiakkaana?

(vastaus vuosina)_____

4. Paino _____kg

Mielipide *kotiateriapalvelusta* Menuimat-ateriapalvelukokeilun ajalta:

5. Mitä mieltä olitte Menuimat-aterian annoskoosta (kaikki aterianosat yhteen laskettuna)?

liian suuri

suuri

sopiva

pieni

liian pieni

6. Mitä mieltä olitte Menumat- aterian eri ateriaosien annoskoosta?

6.1. Pääruokakastikkeen annoskoko?

liian suuri

suuri

sopiva

pieni

liian pieni

6.2. Kappaleruokien annoskoko
(esim. pihvit, pyörykät, kala-annos tms.)

liian suuri

suuri

sopiva

pieni

liian pieni

6.3. Perunan annoskoko

liian suuri

suuri

sopiva

pieni

liian pieni

6.4. Riisin tai pastan annoskoko

liian suuri

suuri

sopiva

pieni

liian pieni

6.5. Laatikoruokien annoskoko

- liian suuri
- suuri
- sopiva
- pieni
- liian pieni

6.6. Keittojen annoskoko

- liian suuri
- suuri
- sopiva
- pieni
- liian pieni

6.7. Lämpimien vihannesten annoskoko

- liian suuri
- suuri
- sopiva
- pieni
- liian pieni

6.8. Jälkiruokien annoskoko

- liian suuri
- suuri
- sopiva
- pieni
- liian pieni

6.9. Muiden aterianosien annoskoko,

mikä/mitkä aterianosat _____

liian suuri

suuri

sopiva

pieni

liian pieni

7. Menukat- ateriakokeilussa salaatin tilalla tarjottiin lämpimiä kasviksia. Miten koitte sen soveltuvan teille?

kyllä sopi minulle

ei sopinut minulle

en osaa sanoa

8. Mitä muuta palautetta haluaisitte antaa annoskokoon tai aterianosiin liittyen Menukat-aterioihin?

9. Säästittekö osan aterialta myöhemmin syötäväksi?

kyllä, aina

kyllä, joskus

en, söin aterian aina kerralla

10. Olitteko tyytyväinen Menukat- aterian ruoan makuun?

kyllä

en

Jos vastasitte en, miksi?

11. Onko teillä erikoisruokavalioita?

kyllä

ei

11.1. Jos vastasitte kyllä, ovatko ateriat olleet ruokavalioonne sopivia Menuumat-
kokeilun aikana?

12. Mitä mieltä olette kotiin kuljetetun aterian hinnasta?

liian edullinen

edullinen

sopiva

kallis

liian kallis

13. Tällä hetkellä Menuumat- ateriaan ei sisälly leipää, rasvaa ja ruokajuomaa. Miten koette sen soveltuvan teille?

kyllä sopisi minulle

ei sopisi minulle

en osaa sanoa

14. Omia mielipiteitä ja terveisiä MenuMAT- aterioista:

Kuljetus:

15. Oliko aterioiden toimitusaika teille sopiva kokeilun aikana?

- kyllä
 joskus
 ei koskaan
 en osaa sanoa

16. Kuinka monta MenuMAT- aterialla
teille toimitettiin toimituskerralla ?

Muut:

17. Tarvitsitteko avustajaa ateriapakkauksen lämmittämisessä kokeilun aikana?

- aina
 joskus
 en koskaan

17.1. Jos vastasitte aina tai joskus, kuka auttoi teitä lämmittämisessä?

- kuljettaja
 kotihoito
 lähiomainen
 ystävä
 naapuri
 joku muu

18. Tarvitsitteko avustajaa ateriapakkauksen avaamisessa kokeilun aikana?

- aina
- joskus
- en koskaan

18.1. Jos vastasitte aina tai joskus, kuka auttoi teitä avaamisessa?

- kuljettaja
- kotihoito
- lähiomainen
- ystävä
- naapuri
- joku muu

19. Tarvitsitteko avustajaa ruokailussa kokeilun aikana?

- aina
- joskus
- en koskaan

19.1. Jos vastasitte aina tai joskus, kuka auttoi teitä ruokailussa?

- kuljettaja
- kodinhoito
- lähiomainen
- ystävä
- naapuri
- joku muu

20. Miten koitte Menumat- aterian käytön sopivan teille?

- kyllä sopi minulle
- ei sovi minulle
- en osaa sanoa

21. Mitä mieltä olitte MenuMAT-automaatin puheohjauksesta?

- Helpotti automaatin käyttämistä huomattavasti
- Helpotti jonkin verran automaatin käyttämistä
- Ei helpottanut automaatin käyttämistä
- En osaa sanoa

22. Miten MenuMAT- automaatti soveltui teille kokonsa puolesta?

- Sopi hyvin asuntooni
- Sopi melko hyvin asuntooni
- Sopi melko huonosti asuntooni
- Ei sopinut ollenkaan asuntooni
- En osaa sanoa

23. MenuMAT-automaatin sähkönkulutus on noin 1 euro/ kk. Sähköt ovat mielestäni:

- liian edulliset
- edulliset
- sopivat
- kalliit
- liian kalliit

24. Koitteko vapautenne lisääntyvän kokeilun aikana?

- kyllä
- ei
- en osaa sanoa

25. Nautitteko Menukat- aterian eri kellon aikaan kokeilussa kuin tavallisesti (Lämmin ruokatoimitus)?

aina

joskus

en koskaan

25.1. Jos vastasitte aina tai joskus, mihin kellonaikaan söitte aterianne? klo: _____

Kiitos vastauksistanne!



3. KYSELY

*Huomioitahan että kyselyssä tarkoitetaan kotiateriapalvelua
Cook & Chill (kylmänä toimitetut ateriat) ateriapalvelukokeilun ajalta.*

Perustiedot:

1. Sukupuoli

Mies

Nainen

2. Ikä vuosina? _____

3. Kuinka kauan olette olleet kotiateriapalvelun asiakkaana?

(vastaus vuosina) _____ vuotta.

4. Paino _____kg

5. Mitä mieltä olitte kylmänä toimitetun aterian annoskoosta
(kaikki aterianosat yhteen laskettuna)?

liian suuri

suuri

sopiva

pieni

liian pieni

6. Mitä mieltä olitte kylmänä toimitetun aterian eri ateriaosien annoskoosta?

6.1. Pääruokakastikkeen annoskoko?

- liian suuri
- suuri
- sopiva
- pieni
- liian pieni

6.2. Kappaleruokien annoskoko
(esim. pihvit, pyörykät, kala-annos tms.)

- liian suuri
- suuri
- sopiva
- pieni
- liian pieni

6.3. Perunan annoskoko

- liian suuri
- suuri
- sopiva
- pieni
- liian pieni

6.4 Riisin tai pastan annoskoko

- liian suuri
- suuri
- sopiva
- pieni
- liian pieni

6.5 Laatikoruokien annoskoko

- liian suuri
- suuri
- sopiva
- pieni
- liian pieni

6.6. Keittojen annoskoko

- liian suuri
- suuri
- sopiva
- pieni
- liian pieni

6.7. Salaattien annoskoko

- liian suuri
- suuri
- sopiva
- pieni
- liian pieni

6.8. Jälkiruokien annoskoko

- liian suuri
- suuri
- sopiva
- pieni
- liian pieni

6.9 Muiden aterianosien annoskoko,

mikä/mitkä aterianosat _____

liian suuri

suuri

sopiva

pieni

liian pieni

7. Mitä muuta palautetta haluaisitte antaa kylmänä toimitetuista aterioista annoskokoon tai eri ateriansiin liittyen?

8. Mitä mieltä olisitte, jos kylmänä toimitettuun ateriaan sisältyisi salaatin sijaan kypsennettyjä vihanneksia?

kyllä sopisi minulle

ei sopisi minulle

en osaa sanoa

9. Säästittekö osan aterianasta myöhemmin syötäväksi?

kyllä, aina

kyllä, joskus

en, söin aterian aina kerralla

10. Olitteko tyytyväinen kylmänä toimitetun ruoan makuun?

kyllä

en

10.1 Jos vastasitte en, miksi?

11. Onko teillä erityisruokavalioita?

kyllä

ei

11.1. Jos vastasitte kyllä, ovatko ateriat olleet ruokavalioonne sopivia kokeilun aikana?

12. Kumpi ateria on mielestänne paremman makuinen?

lämpimänä toimitettu kotiateria

kylmänä toimitettu kotiateria

en osaa sanoa

13. Mitä mieltä olette kotiin kuljetetun kylmänä toimitetun aterian hinnasta?

liian edullinen

edullinen

sopiva

kallis

liian kallis

14. Omia mielipiteitä ja terveisiä kylmänä toimitetuista aterioista:

Kuljetus:

15. Oliko aterioiden toimitusaika teille sopiva kokeilun aikana?

- kyllä
- joskus
- ei koskaan
- en osaa sanoa

16. Kuinka monta kylmänä toimitettua aterialla teille toimitettiin yhden viikon aikana?

_____ kpl/ vko

17. Riittivätkö ateriat seuraavaan toimitukseen saakka?

- kyllä
- ei
- en osaa sanoa

17.1 jos vastasitte ei, miksi?

18. Onko kylmänä toimitettuja aterioita toimitettu kotiin oikea määrä (sama määrä kuin aikaisemmin)?

- kyllä
- ei
- en osaa sanoa

Muut:

19. Tarvitsitteko avustajaa ateriapakkauksen avaamisessa kokeilun aikana?

- aina
- joskus
- en koskaan

19.1 Jos vastasitte aina tai joskus, kuka auttoi teitä avaamisessa?

- kuljettaja
- kotihoito
- lähiomainen
- ystävä
- naapuri
- joku muu

20. Tarvitsitteko avustajaa aterian lämmittämisessä kokeilun aikana?

- aina
- joskus
- en koskaan

20.1. Jos vastasitte aina tai joskus, kuka auttoi teitä lämmittämisessä?

- kuljettaja
- kotihoito
- lähiomainen
- ystävä
- naapuri
- joku muu

21. Millä tavalla lämmitte kylmänä toimitetun aterianne kokeilun aikana?

- mikroaaltouunissa
- liedellä
- uunissa
- en osaa sanoa

22. Olisiko hyödyllistä jos kylmänä toimitetun aterian pakkauksessa olisi lämmitysohje (mikroaaltouunille)?

- kyllä
- ei
- en osaa sanoa

23. Tarvitsitteko avustajaa ruokailussa kokeilun aikana?

- aina
- joskus
- en koskaan

23.1 Jos vastasitte aina tai joskus, kuka auttoi teitä ruokailussa?

- kuljettaja
- kodinhoito
- lähiomainen
- ystävä
- naapuri
- joku muu

24. Koittteko vapautenne lisääntyvän kokeilun aikana, kun toimituksia oli harvemmin?

- kyllä
- ei
- en osaa sanoa

25. Nautitteko kylmänä toimitetun aterian eri kellon aikaan kokeilussa kuin tavallisesti (vertaa lämmin ruokatoimitus)?

aina

joskus

en koskaan

25.1. Jos vastasitte aina tai joskus, mihin kellonaikaan söitte aterianne? klo: _____

26. Jos voisitte valita teille toimitettavan aterian, valitsisitteko

kylmänä toimitetun aterian

lämpimänä toimitetun aterian

en osaa sanoa

Kiitos vastauksistanne!

Hei!

Olen restonomiopiskelija Päivi Lehtosaari -Drushinin Kajaanin ammattikorkeakoulusta. Teen opinnäytetyötä ikääntyneiden vaihtoehtoisista kotiateriapalveluista. Kyselyllä selvitetään asiakkaiden tyytyväisyyttä Oulun kaupungin ateriapalveluihin ja saatuja tuloksia käytetään palvelujen kehittämiseen.

Tulen haastattelemaan teitä ensimmäisen kerran etukäteen sovittavana aikana. Haastattelut tehdään pääsääntöisesti torstaina XX. XX. XXXX. Sovin kanssanne haastattelujan puhelimitse. Henkilökohtaiseen haastatteluun osallistuu kokeiluun osallistuvia ateriapalvelun asiakkaita viisi eli olette yksi heistä. Muut asiakaskyselyyn osallistuvat vastaavat kyselyyn kirjallisesti ja heitä on yhteensä noin 40 henkilöä.

Asiakaskyselyjä tulemme käsittelemään luottamuksellisesti eikä nimeänne mainita missään vaiheessa.

Yhteistyöterveisin,

Päivi Lehtosaari -Drushinin

Lisätietoja p. XXX-XXXXXX kello 16.00 jälkeen arkipäivisin

Hei!

Olen restonomiopiskelija Päivi Lehtosaari –Drushinin Kajaanin Ammattikorkeakoulusta. Teen opinnäytetyötä ikääntyneiden vaihtoehtoisista kotiateriapalveluista. Tämän kirjeen mukanaolevalla kyselyllä selvitetään asiakkaiden tyytyväisyyttä Oulun kaupungin ateriapalveluihin ja saatuja tuloksia käytetään palvelujen kehittämiseen.

Asiakaskyselyyn osallistuu noin 40 henkilöä. Asiakaskyselyyn pyydämme vastauksia XX. XX. XXXX mennessä. Kotihoidon asiakkailla on mahdollisuus pyytää apua kotihoidolta lomakkeen täyttämiseen. Asiakaskyselyjä tulemme käsittelemään luottamuksellisesti eikä nimeänne mainita missään vaiheessa.

Huomioitthan että kyselyssä tarkoitetaan nimenomaan tämän hetkistä tilannetta, eli **Menuumat-ateria -automaattiruokaa.**

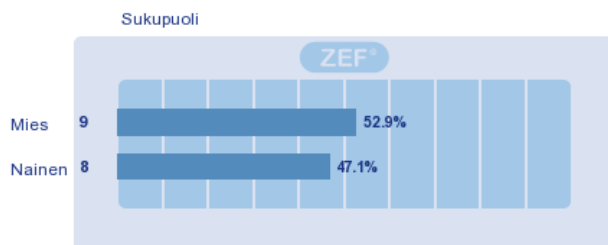
Mukana seuraa palautuskuori, jonka voitte lähettää ilman postimerkkiä

Yhteistyöterveisin,

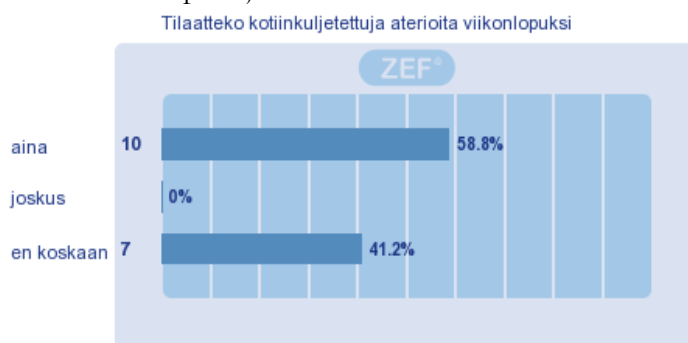
Päivi Lehtosaari -Drushinin

Lisätietoja p.XXX-XXXXXXX kello 16.00 jälkeen arkipäivisin

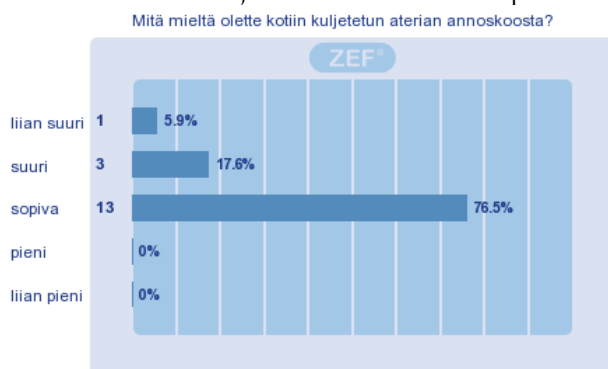
1. Perinteisen ruokatuotannon kyselyn ZEF – kuviot



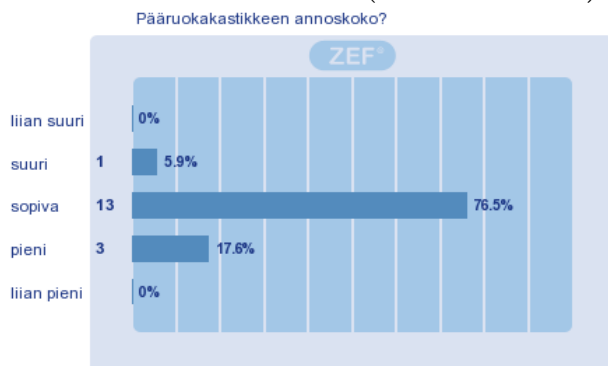
Kuvio 1. Sukupuolijakauma



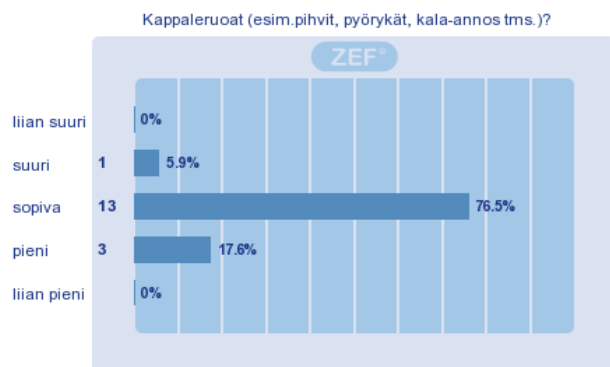
Kuvio 2. Kotiinkuljetetut ateriat viikonlopuksi.



Kuvio 3. Aterian annoskoko (kaikki aterianosat).



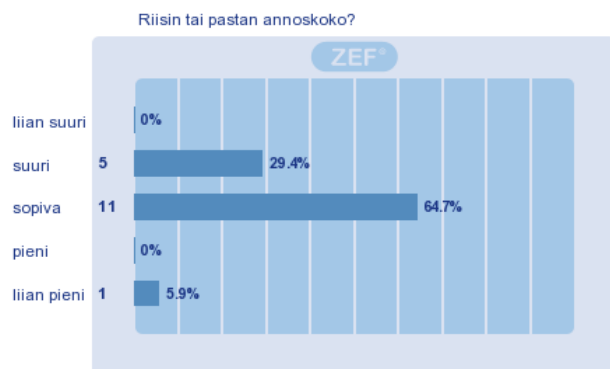
Kuvio 4. Pääruokakastikkeen annoskoko.



Kuvio 5. Kappaleruokien (esimerkiksi pihvit, pyörökät, kala-annos tms.)annoskoko.



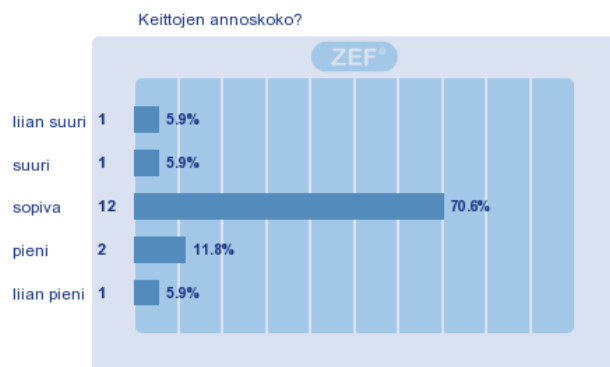
Kuvio 6. Perunan annoskoko.



Kuvio 7. Riisin tai pastan annoskoko



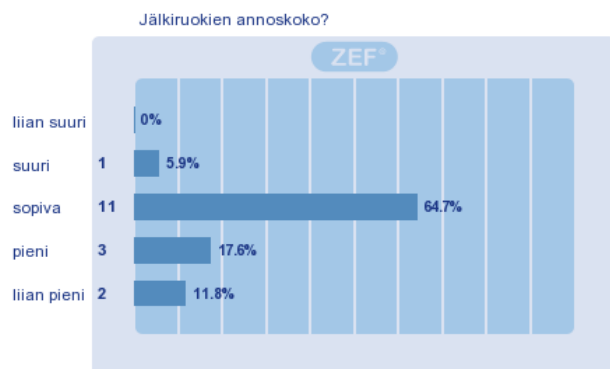
Kuvio 8. Laatikkoruokien annoskoko.



Kuvio 9. Keittojen annoskoko.



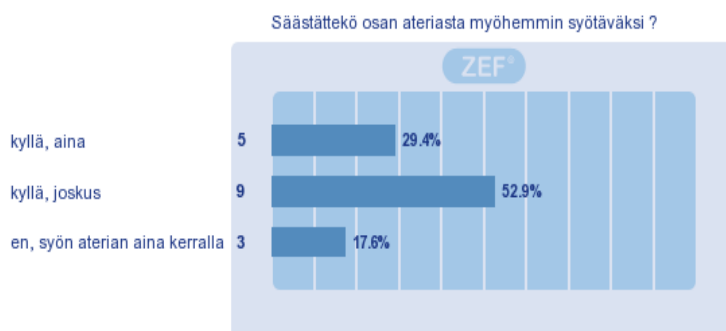
Kuvio 10. Salaattien annoskoko.



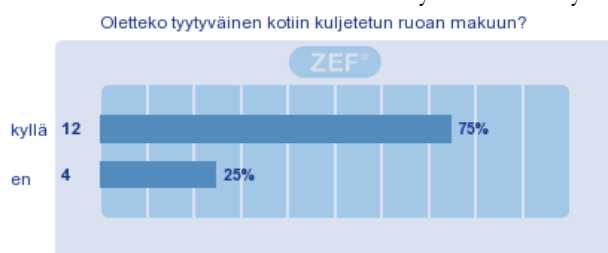
Kuvio 11. Jälkiruokien annoskoko.



Kuvio 12. Muiden ateriansien annoskoko.



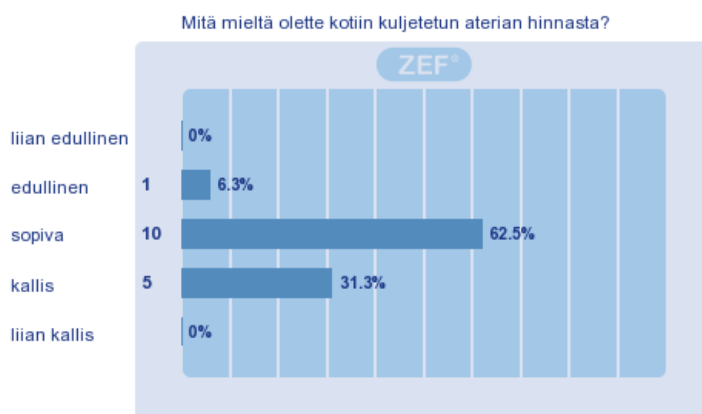
Kuvio 13. Aterian säästäminen myöhemmin syötäväksi.



Kuvio 14. Tyytyväisyys kotiin kuljetetun ruoan makuun.

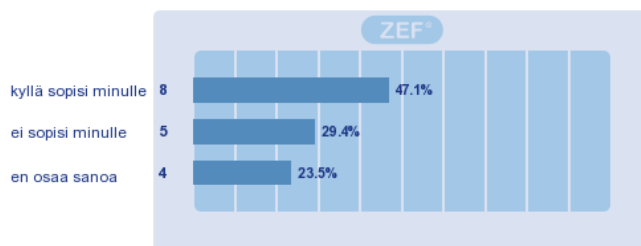


Kuvio 15. Erityisruokavalioiden lukumäärä.

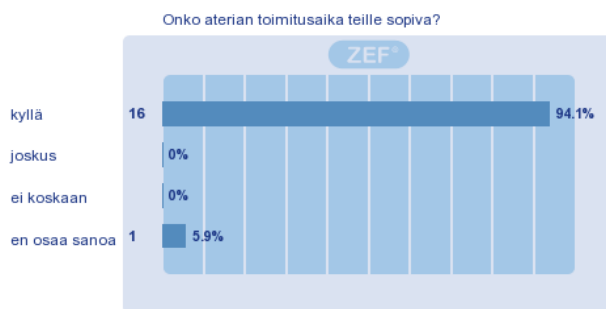


Kuvio 16. Kotiin kuljetetun aterian hinta.

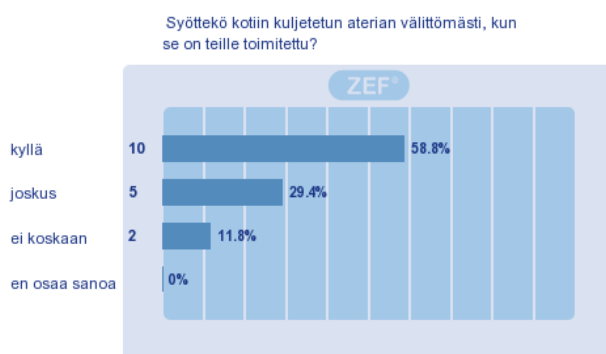
Tällä hetkellä kotiin kuljetettuun ateriaan sisältyy leipä, rasva ja ruokajuoma. Mitä ajattelisitte, jos hinta olisi edullisempi, mutta maito, leipä ja rasva jäisivät toimituksista pois?



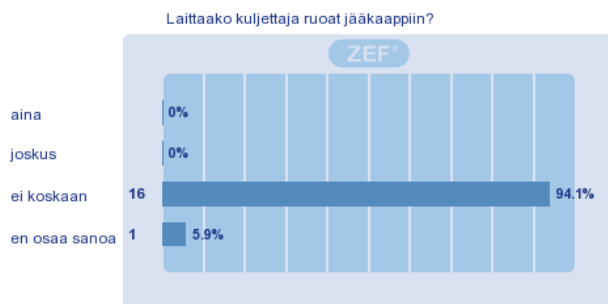
Kuvio 17. Leivän, rasvan ja ruokajuoman jättäminen pois toimituksista.



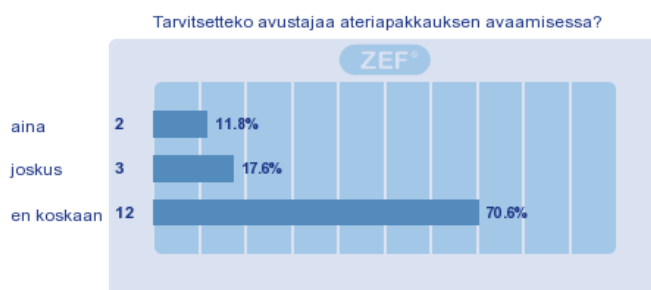
Kuvio 18. Toimitusajan sopivuus asiakkaalle.



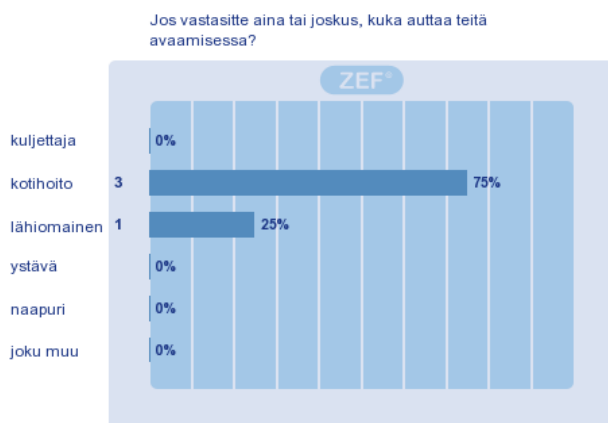
Kuvio 19. Kotiin kuljetetun aterian syöminen välittömästi sen saavuttua.



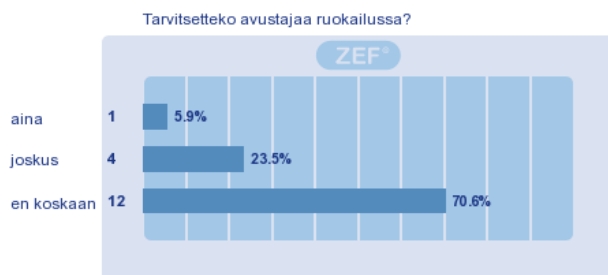
Kuvio 20. Kuljettajan apu - aterian laittaminen jääkaappiin.



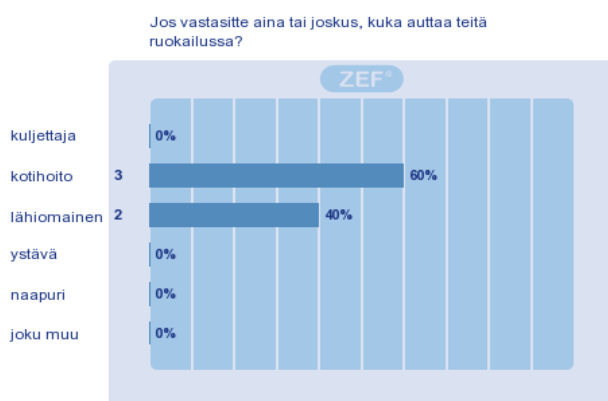
Kuvio 21. Avustajan tarve ateriapakkauksen avaamisessa.



Kuvio 22. Avaamisessa avustava henkilö.



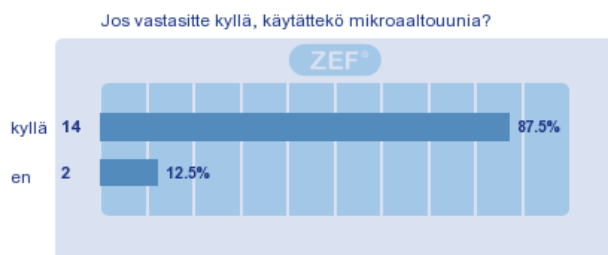
Kuvio 23. Avustajan tarve ruokailun aikana.



Kuvio 24. Ruokailussa avustava henkilö.

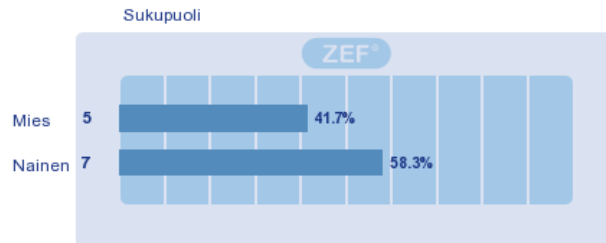


Kuvio 25. Mikroaaltouunin omistaminen.



Kuvio 26. Mikroaaltouunin käyttäminen

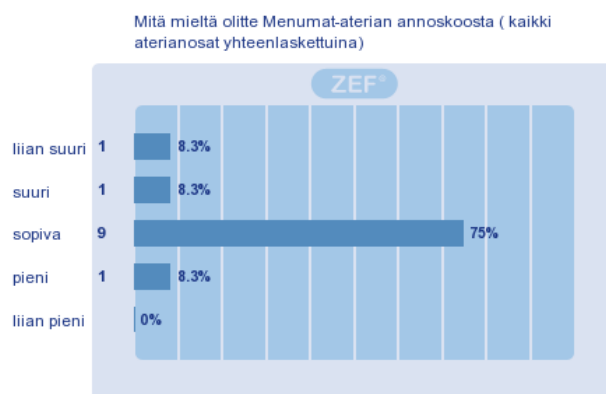
2. Menuumat –kyselyn ZEF -kuviot



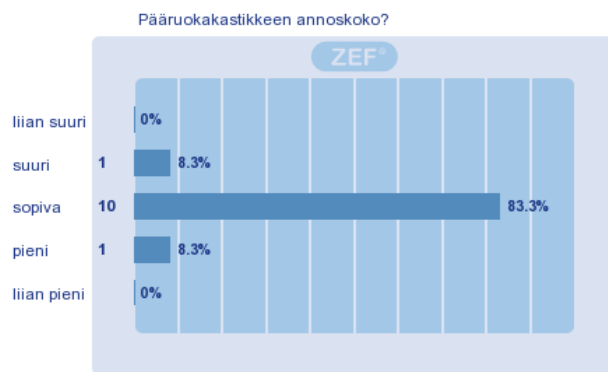
Kuvio 1. Sukupuolijakauma.



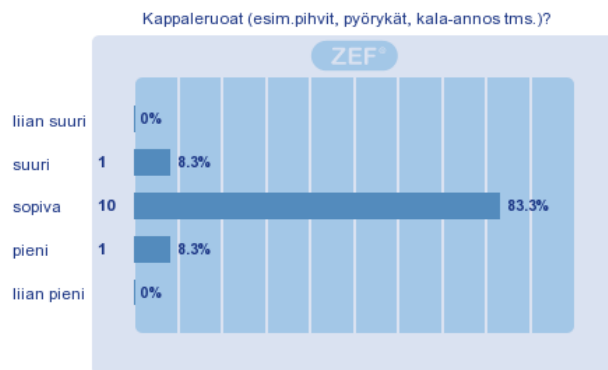
Kuvio 2. Ikä.



Kuvio 3. Menuumat –aterian annoskoko (kaikki aterianosat).



Kuvio 4. Pääruokakastikkeen annoskoko.



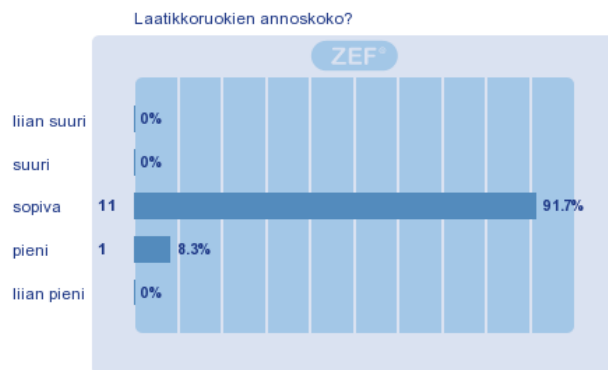
Kuvio 5. Kappaleruokien annoskoko.



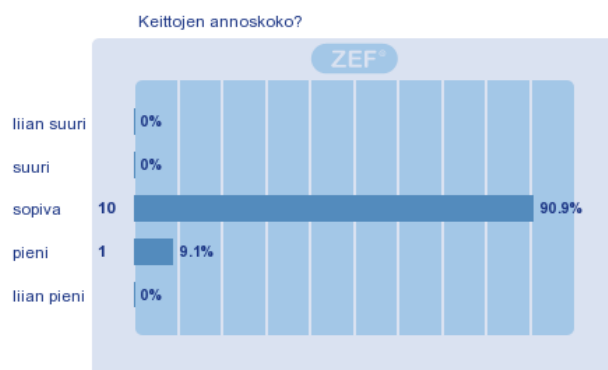
Kuvio 6. Perunan annoskoko.



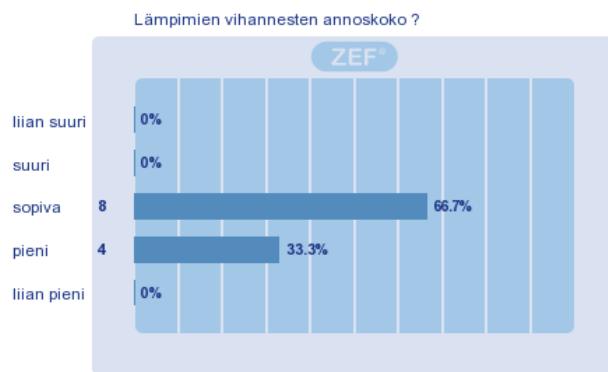
Kuvio 7. Riisin tai pastan annoskoko.



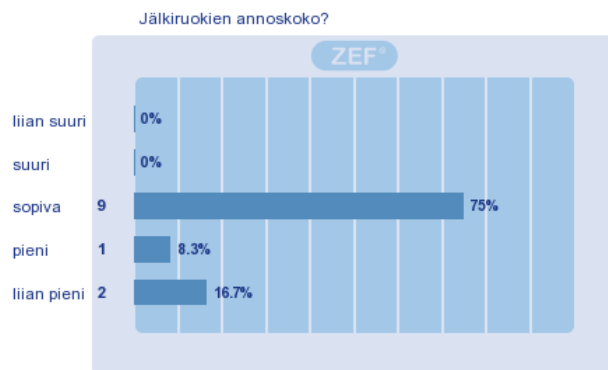
Kuvio 8. Laatikkoruokien annoskoko.



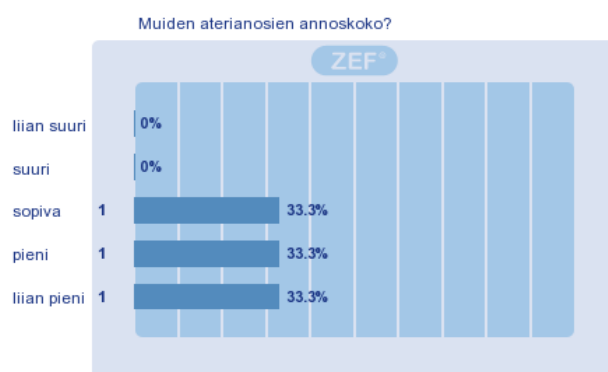
Kuvio 9. Keittojen annoskoko.



Kuvio 10. Lämpimien vihannesten annoskoko.



Kuvio 11. Jälkiruokien annoskoko.



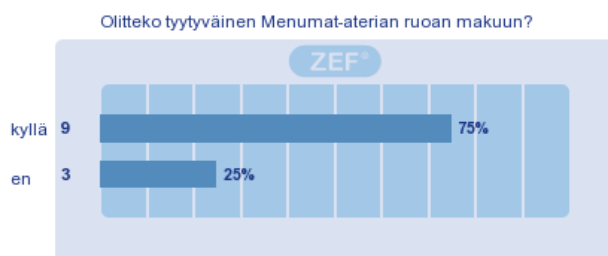
Kuvio 12. Muiden ateriansien annoskoko.



Kuvio 13. Salaatin tilalla tarjottujen lämpimien vihannesten soveltuvuus asiakkaalle.



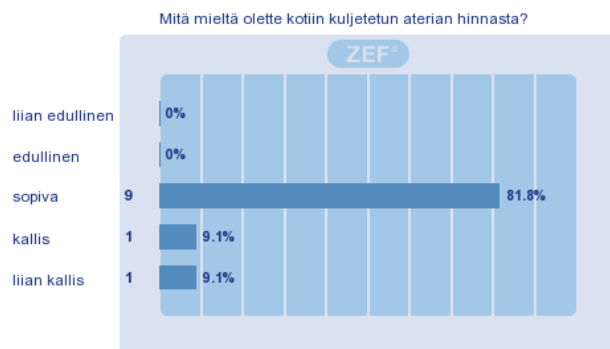
Kuvio 14. Ruoan säästäminen myöhemmäksi.



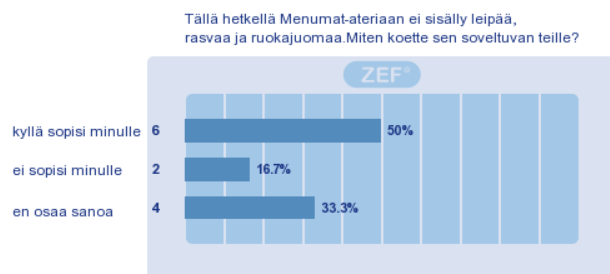
Kuvio 15. Tyytyväisyys Menumat -aterian ruoan makuun.



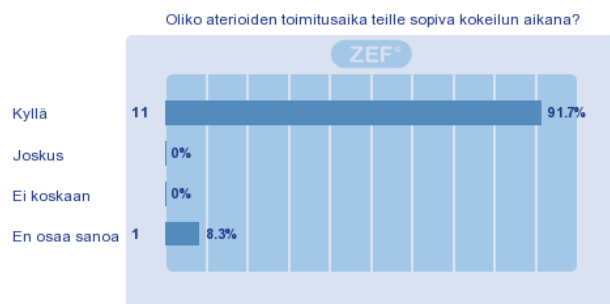
Kuvio 16. Erityisruokavaliot.



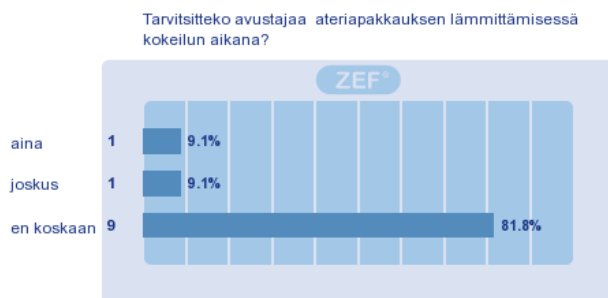
Kuvio 17. Kotiin kuljetetun aterian hinta.



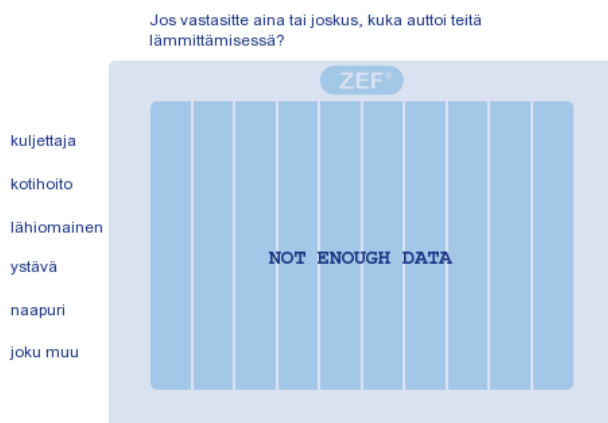
Kuvio 18. Leivän, rasvan ja ruokajuoman jättäminen pois toimituksista.



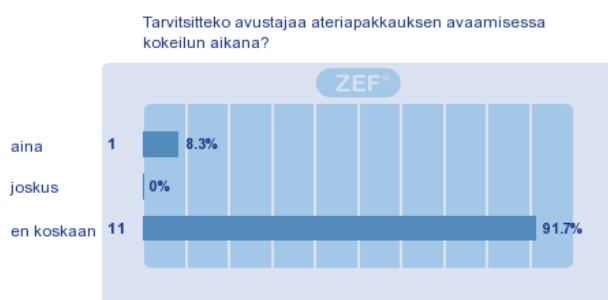
Kuvio 19. Aterioiden toimitusajan sopivuus.



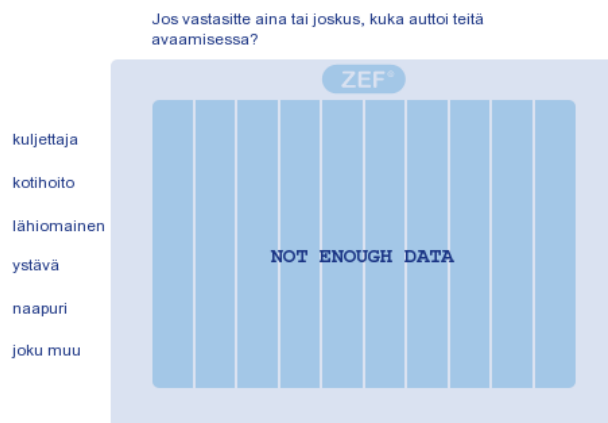
Kuvio 20. Avustajan tarve ateriapakkauksen lämmittämisessä.



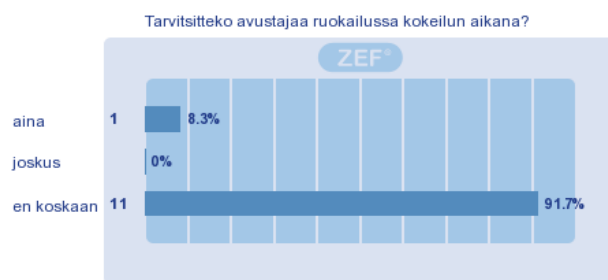
Kuvio 21. Lämmittämisessä avustava henkilö. (Analysoitu SPSS, 2 vastaajaa.)



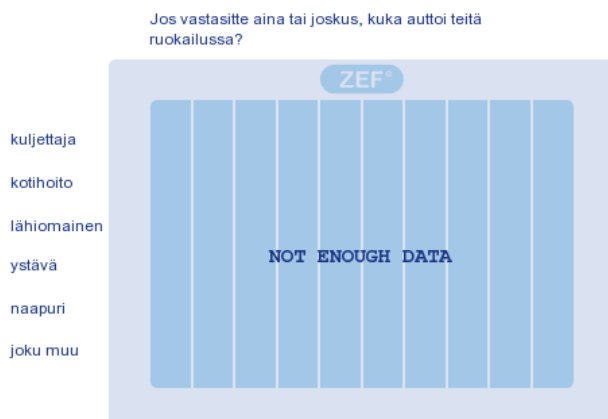
Kuvio 22. Avustajan tarve ateriapakkauksen avustamisessa.



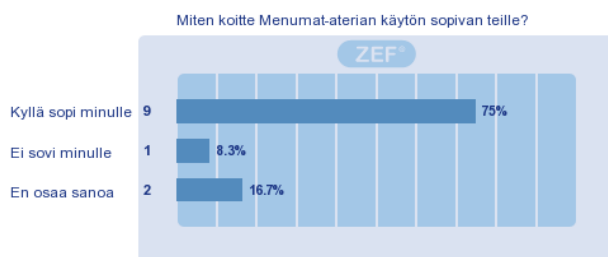
Kuvio 23. Avaamisessa avustava henkilö. (Analysoitu SPSS.)



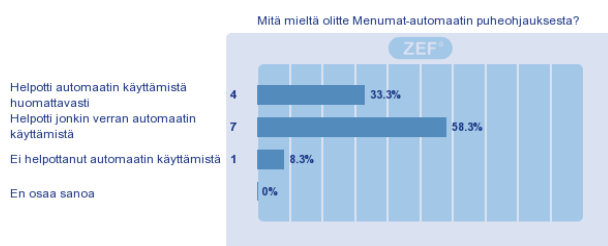
Kuvio 24. Avustajan tarve ruokailun aikana.



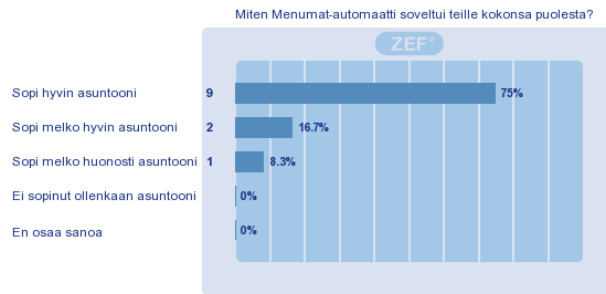
Kuvio 25. Ruokailussa avustava henkilö. (Analysoitu SPSS.)



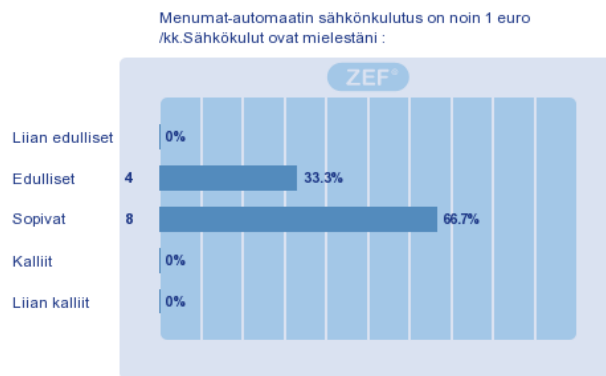
Kuvio 26. Menumat –aterian käytön sopivuus asiakkaalle.



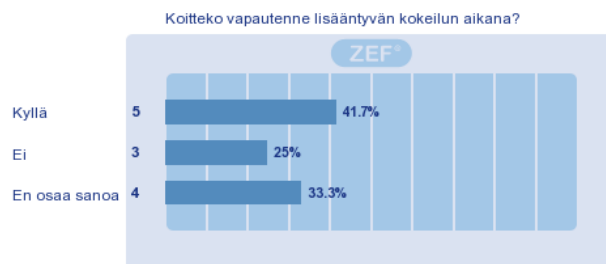
Kuvio 27. Mieli pide Menumat –automaatin puheohjauksesta.



Kuvio 28. MenuMAT –automaatin koko.



Kuvio 29. MenuMAT –automaatin sähkönkulutus.

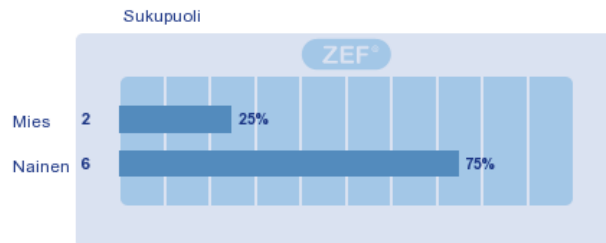


Kuvio 30. Vapauden lisääntyminen.

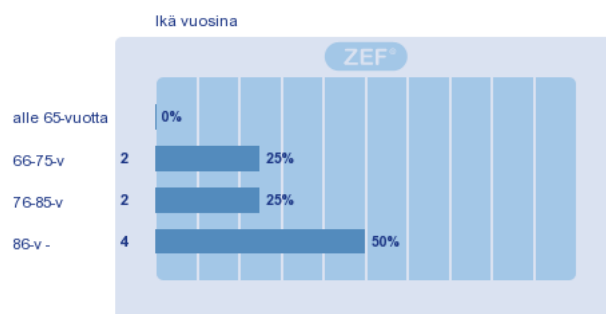


Kuvio 31. Menuat –aterian nauttiminen eri kellonaikaan kuin tavallisesti.

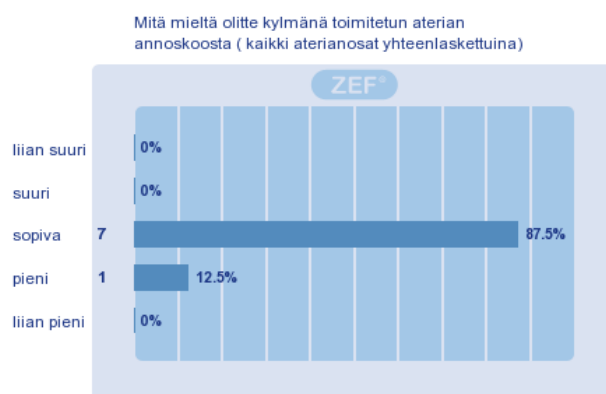
3. Kysely Cook & Chill (kylmänä toimitettu kotiaateria) ZEF –kuviot



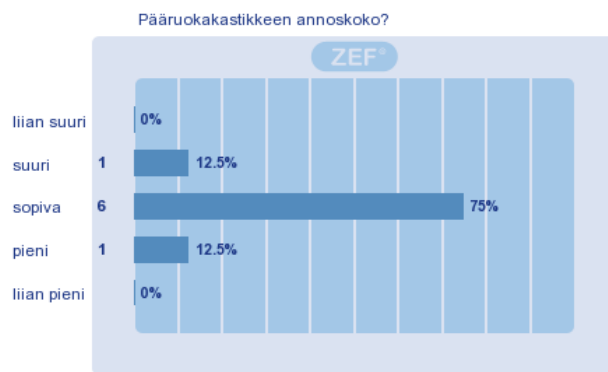
Kuvio 1. Sukupuoli.



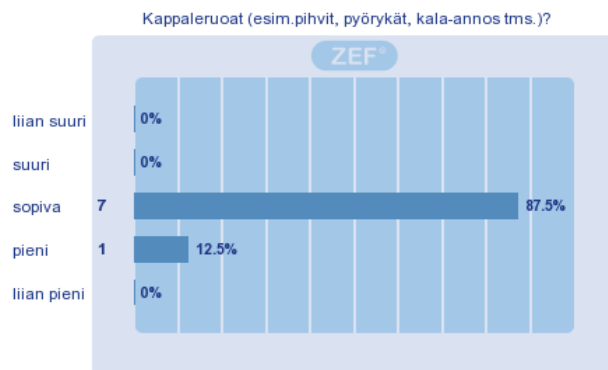
Kuvio 2. Ikä.



Kuvio 3. Kylmänä toimitetun aterian annoskoko.



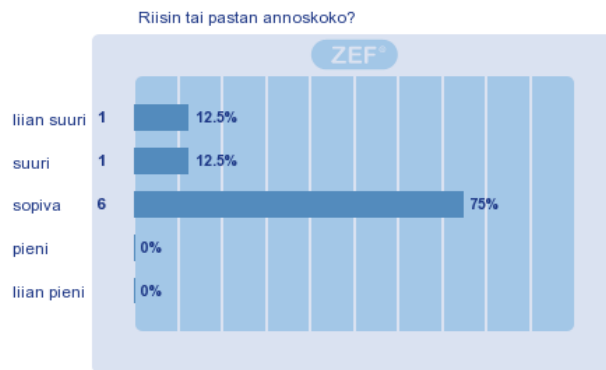
Kuvio 4. Pääruokakastikkeen annoskoko.



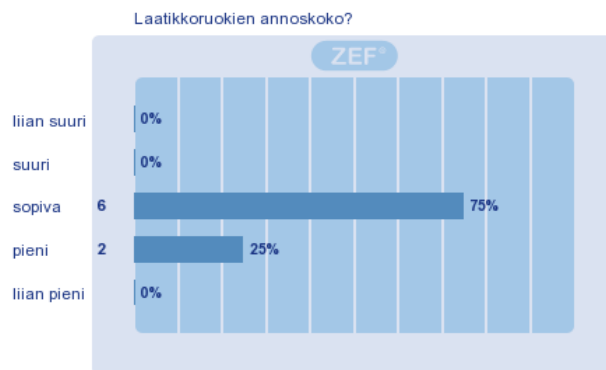
Kuvio 5. Kappaleruoan annoskoko.



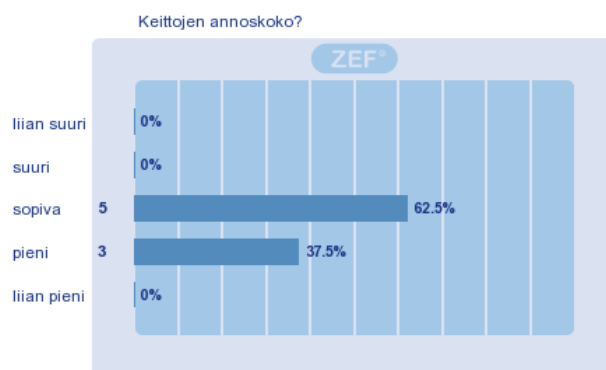
Kuvio 6. Perunan annoskoko.



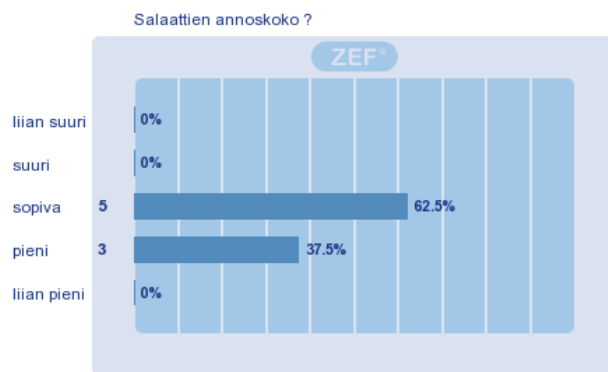
Kuvio 7. Riisin tai pastan annoskoko.



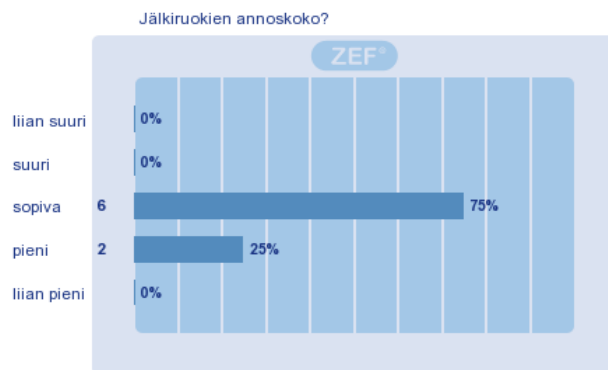
Kuvio 8. Laatikkoruokien annoskoko.



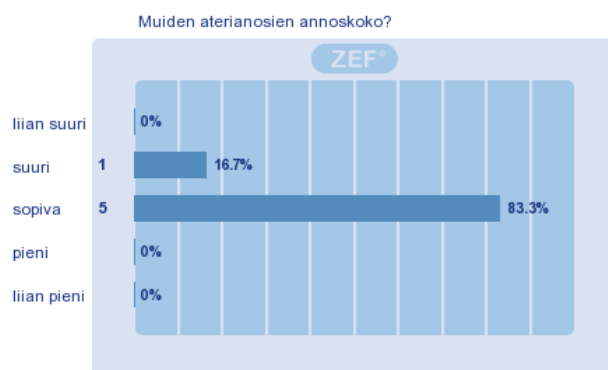
Kuvio 9. Keittojen annoskoko.



Kuvio 10. Salaattien annoskoko.



Kuvio 11. Jälkiruokien annoskoko.



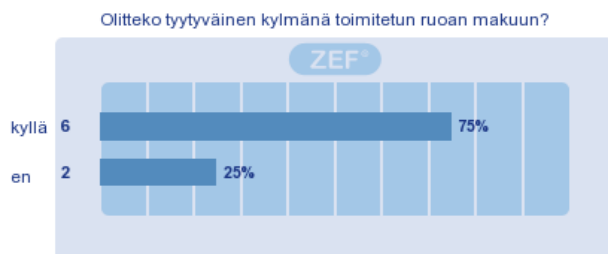
Kuvio 12. Muiden ateriansien annoskoko.



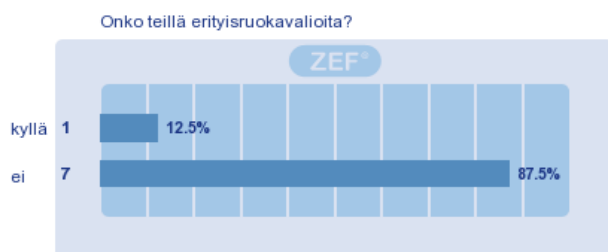
Kuvio 13. Salaatin tilalla kypsennetyt vihannekset.



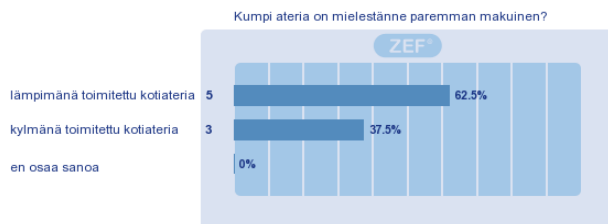
Kuvio 14. Ruoan säästäminen myöhemmin syötäväksi.



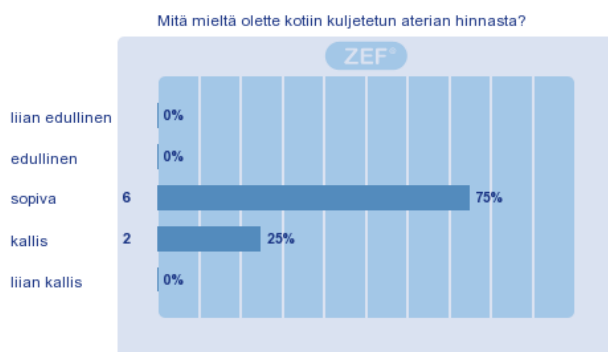
Kuvio 15. Kylmänä toimitetun ruoan maku.



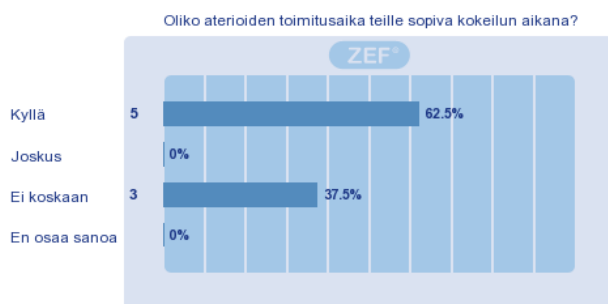
Kuvio 16. Erityisruokavalio.



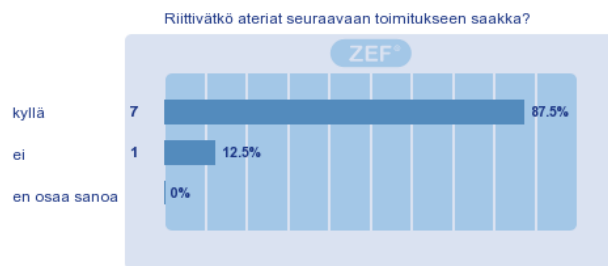
Kuvio 17. Maun vertailu lämpimänä ja kylmänä toimitetun aterian välillä.



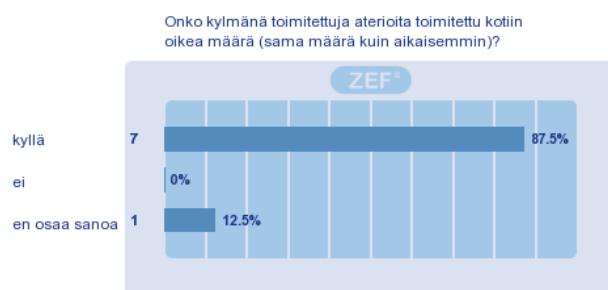
Kuvio 18. Kotiin kuljetetun aterian hinta.



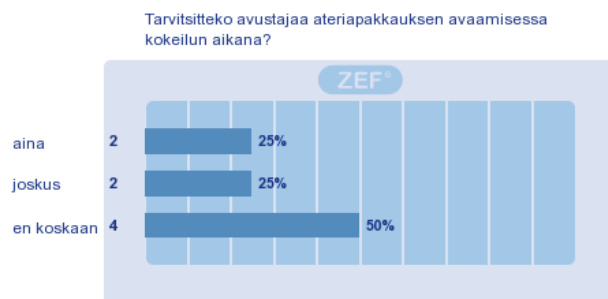
Kuvio 19. Aterioiden toimitusajan sopivuus.



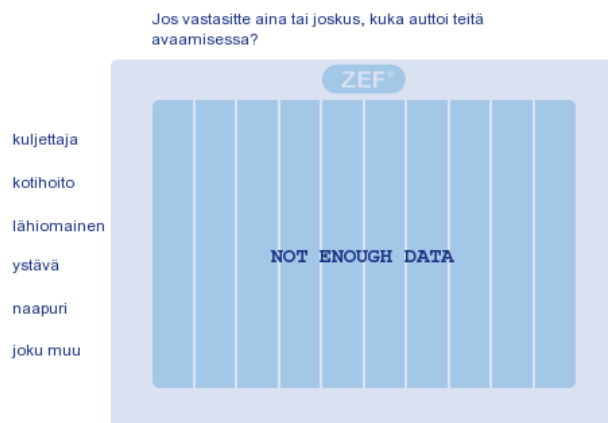
Kuvio 20. Aterioiden riittävyys seuraavaan toimituskertaan.



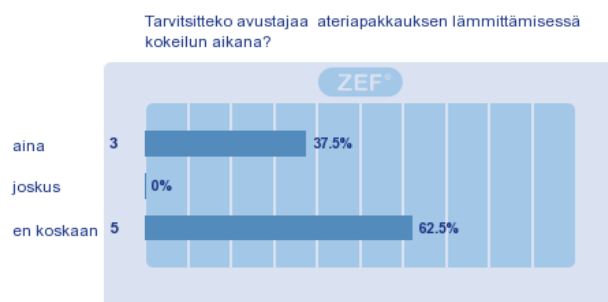
Kuvio 21. Toimitettujen aterioiden lukumäärän oikeellisuus.



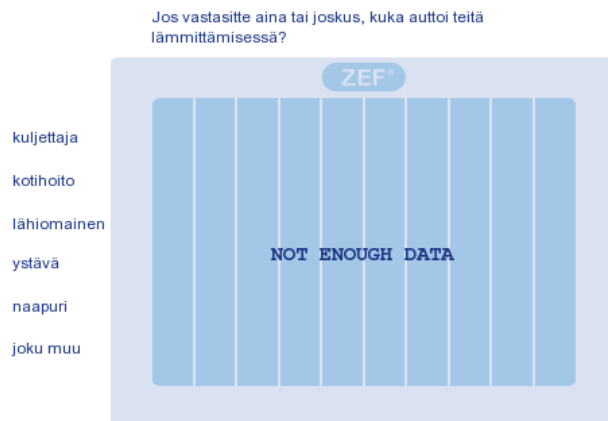
Kuvio 22. Avustajan tarve ateriapakkauksen avaamisessa.



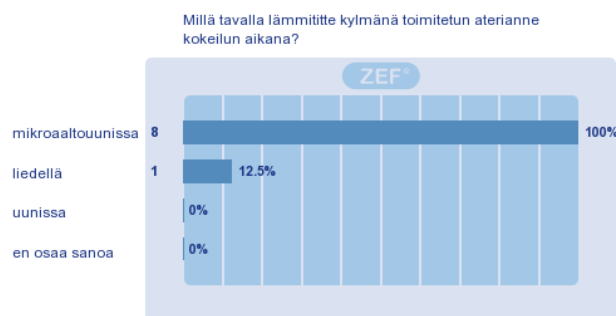
Kuvio 23. Avaamisessa avustava henkilö. (Analysoitu SPSS.)



Kuvio 24. Avustajan tarve ateriapakkauksen lämmittämisessä.



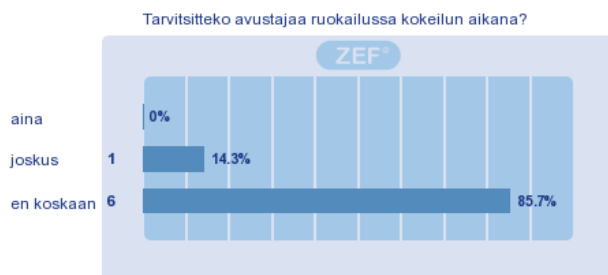
Kuvio 25. Lämmittämisessä avustava henkilö. (Analysoitu SPSS.)



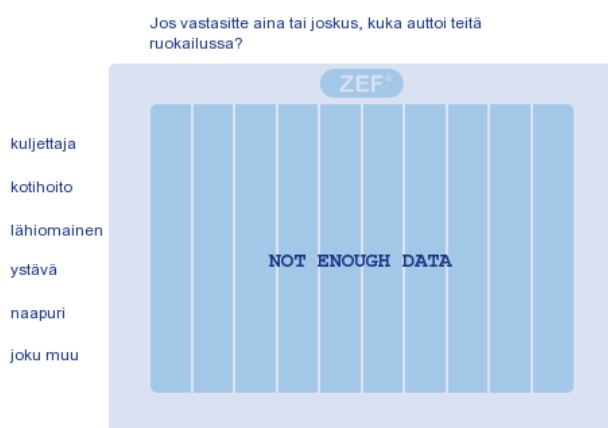
Kuvio 26. Lämmitystapa.



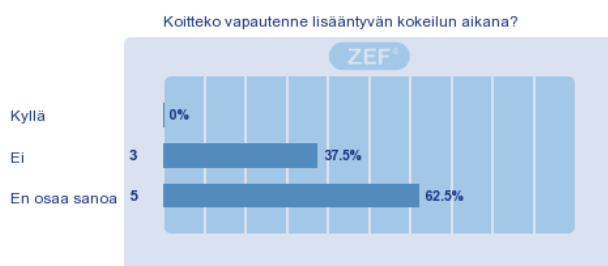
Kuvio 27. Lämmitysohjeen tarve.



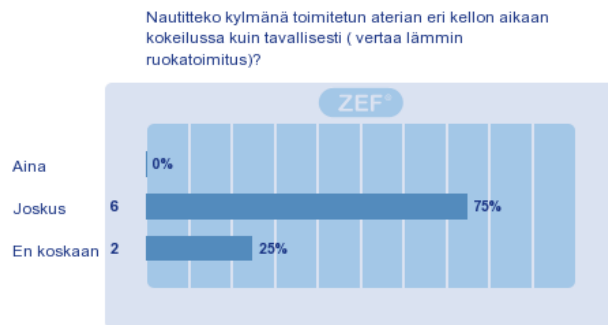
Kuvio 28. Avustajan tarve ruokailun aikana.



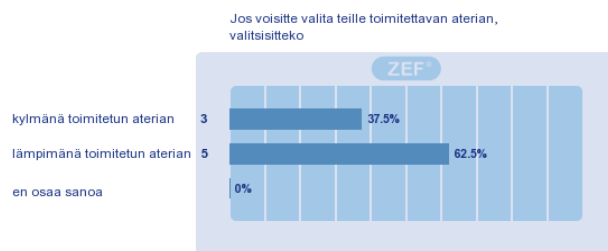
Kuvio 29. Henkilö, joka auttoi ruokailussa.(Analysoitu SPSS.)



Kuvio 30. Vapauden lisääntyminen kokeilun aikana.



Kuvio 31. Aterian nauttiminen eri aikaan kuin tavallisesti.



Kuvio 32. Valinta kylmänä tai lämpimänä toimitetun aterian välillä.

1. Perinteisen ruoka-
tuotannon kyselyn
frekvenssit

N	Valid	17
	Missing	0

Haastattelu/Lomake

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Haastattelu	5	29,4	29,4	29,4
	Lomake	12	70,6	70,6	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Statistics

Sukupuoli

N	Valid	17
	Missing	0

Sukupuoli

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mies	9	52,9	52,9	52,9
	Nainen	8	47,1	47,1	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Statistics

luokiteltu ikä

N	Valid	17
	Missing	0

luokiteltu ikä

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 66-75	4	23,5	23,5	23,5
76-85	9	52,9	52,9	76,5
86-	4	23,5	23,5	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Sukupuoli * luokiteltu ikä	17	100,0%	0	,0%	17	100,0%

Sukupuoli * luokiteltu ikä Crosstabulation

Count

		luokiteltu ikä			Total
		66-75	76-85	86-	
Sukupuoli	Mies	2	5	2	9
	Nainen	2	4	2	8
Total		4	9	4	17

Statistics

Asiakkuuden kesto vuosina

N	Valid	15
	Missing	2

Asiakkuuden kesto vuosina

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0-alle1	7	41,2	46,7	46,7
	1-alle 2	4	23,5	26,7	73,3
	2-alle 3	1	5,9	6,7	80,0
	3-alle 4	1	5,9	6,7	86,7
	5- alle 6	1	5,9	6,7	93,3
	6-8	1	5,9	6,7	100,0
	Total	15	88,2	100,0	
Missing	System	2	11,8		
Total		17	100,0		

Statistics

Palvelut viikonloppuna

N	Valid	17
	Missing	0

Palvelut viikonloppuna

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	aina	10	58,8	58,8	58,8
	en koskaan	7	41,2	41,2	100,0
Total		17	100,0	100,0	

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Luokiteltu paino * Sukupuoli	14	82,4%	3	17,6%	17	100,0%

Luokiteltu paino * Sukupuoli Crosstabulation

			Sukupuoli		Total
			Mies	Nainen	
Luokiteltu paino	40-49	Count	0	2	2
		% of Total	,0%	14,3%	14,3%
	50-59	Count	1	2	3
		% of Total	7,1%	14,3%	21,4%
	60-69	Count	1	2	3
		% of Total	7,1%	14,3%	21,4%
	70-79	Count	3	0	3
		% of Total	21,4%	,0%	21,4%
	80-89	Count	1	0	1
		% of Total	7,1%	,0%	7,1%
	90-99	Count	1	0	1
		% of Total	7,1%	,0%	7,1%
	100-109	Count	1	0	1
		% of Total	7,1%	,0%	7,1%
Total		Count	8	6	14
		% of Total	57,1%	42,9%	100,0%

Statistics

Annoskoko

N	Valid	17
	Missing	0

Annoskoko

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	liian suuri	1	5,9	5,9	5,9
	suuri	3	17,6	17,6	23,5
	sopiva	13	76,5	76,5	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

StatisticsPääruokakastikkeen annos-
koko

N	Valid	17
	Missing	0

Pääruokakastikkeen annoskoko

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	suuri	1	5,9	5,9	5,9
	sopiva	13	76,5	76,5	82,4
	pieni	3	17,6	17,6	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Statistics

Kappaluokien annoskoko

N	Valid	17
	Missing	0

Kappaluokien annoskoko

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	suuri	1	5,9	5,9	5,9
	sopiva	13	76,5	76,5	82,4
	pieni	3	17,6	17,6	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Statistics

Perunan annoskoko

N	Valid	17
	Missing	0

Perunan annoskoko

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	liian suuri	2	11,8	11,8	11,8
	suuri	5	29,4	29,4	41,2
	sopiva	10	58,8	58,8	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Statistics

Riisin tai pastan annoskoko

N	Valid	17
	Missing	0

Riisin tai pastan annoskoko

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	suuri	5	29,4	29,4	29,4
	sopiva	11	64,7	64,7	94,1
	liian pieni	1	5,9	5,9	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Statistics

Laatikkoruokien annoskoko

N	Valid	17
	Missing	0

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	suuri	5	29,4	29,4	29,4
	sopiva	11	64,7	64,7	94,1
	pieni	1	5,9	5,9	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Statistics

Keittojen annoskoko

N	Valid	17
	Missing	0

Keittojen annoskoko

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	liian suuri	1	5,9	5,9	5,9
	suuri	1	5,9	5,9	11,8
	sopiva	12	70,6	70,6	82,4
	pieni	2	11,8	11,8	94,1
	liian pieni	1	5,9	5,9	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Statistics

Salaattien annoskoko

N	Valid	17
	Missing	0

Salaattien annoskoko

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	liian suuri	2	11,8	11,8	11,8
	suuri	1	5,9	5,9	17,6
	sopiva	8	47,1	47,1	64,7
	pieni	4	23,5	23,5	88,2
	liian pieni	2	11,8	11,8	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Statistics

Jälkiruokien annoskoko

N	Valid	17
	Missing	0

Jälkiruokien annoskoko

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid suuri	1	5,9	5,9	5,9
sopiva	11	64,7	64,7	70,6
pieni	3	17,6	17,6	88,2
liian pieni	2	11,8	11,8	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Statistics

Muiden ateriansien annos-
koko

N	Valid	10
	Missing	7

Muiden ateriansien annoskoko

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid suuri	1	5,9	10,0	10,0
sopiva	9	52,9	90,0	100,0
Total	10	58,8	100,0	
Missing System	7	41,2		
Total	17	100,0		

Statistics

Aterian maku

N	Valid	16
	Missing	1

Aterian maku

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kyllä	12	70,6	75,0	75,0
en	4	23,5	25,0	100,0
Total	16	94,1	100,0	
Missing System	1	5,9		
Total	17	100,0		

Statistics

Ruoan säästäminen myö-
hemmäksi

N	Valid	17
	Missing	0

Ruoan säästäminen myöhemmäksi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kyllä, aina	5	29,4	29,4	29,4
kyllä, joskus	9	52,9	52,9	82,4
en, syön aterian aina ker- ralla	3	17,6	17,6	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Statistics

Erityisruokavaliot

N	Valid	17
	Missing	0

Erityisruokavaliot

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kyllä	6	35,3	35,3	35,3
ei	11	64,7	64,7	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Statistics

Hinta asiakkaalle

N	Valid	16
	Missing	1

Hinta asiakkaalle

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	edullinen	1	5,9	6,3	6,3
	sopiva	10	58,8	62,5	68,8
	kallis	5	29,4	31,3	100,0
	Total	16	94,1	100,0	
Missing	System	1	5,9		
Total		17	100,0		

Statistics

Leipä,rasva ja levite pois kuljetuksista?

N	Valid	17
	Missing	0

Leipä,rasva ja levite pois kuljetuksista?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kyllä sopisi minulle	8	47,1	47,1	47,1
	ei sopisi minulle	5	29,4	29,4	76,5
	en osaa sanoa	4	23,5	23,5	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Statistics

Toimitusajan sopivuus

N	Valid	17
	Missing	0

Toimitusajan sopivuus

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kyllä	16	94,1	94,1	94,1
	En osaa sanoa	1	5,9	5,9	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Statistics

Asiakkaan ruokaluoka

N	Valid	17
	Missing	0

Asiakkaan ruokailuoka

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kyllä	10	58,8	58,8	58,8
	joskus	5	29,4	29,4	88,2
	en koskaan	2	11,8	11,8	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Statistics

kello

N	Valid	2
	Missing	15

kello

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	12-13	2	11,8	100,0	100,0
Missing	System	15	88,2		
	Total	17	100,0		

Statistics

Kuljettaja/jääkaappi

N	Valid	17
	Missing	0

Kuljettaja/jääkaappi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ei koskaan	16	94,1	94,1	94,1
	en osaa sanoa	1	5,9	5,9	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Statistics

Avustaminen ateriapakkauksen avaamisessa

N	Valid	17
	Missing	0

Avustaminen ateriapakkauksen avaamisessa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	aina	2	11,8	11,8	11,8
	joskus	3	17,6	17,6	29,4
	en koskaan	12	70,6	70,6	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Statistics

Kuka auttaa avaamisessa

N	Valid	4
	Missing	13

Kuka auttaa avaamisessa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kotihoito	3	17,6	75,0	75,0
	lähiomainen	1	5,9	25,0	100,0
	Total	4	23,5	100,0	
Missing	System	13	76,5		
Total		17	100,0		

Statistics

Avustaminen ruokailussa

N	Valid	17
	Missing	0

Avustaminen ruokailussa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	aina	1	5,9	5,9	5,9
	joskus	4	23,5	23,5	29,4
	en koskaan	12	70,6	70,6	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Statistics

Kuka avusti ruokailussa

N	Valid	5
	Missing	12

Kuka avusti ruokailussa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kotihoito	3	17,6	60,0	60,0
	lähiomainen	2	11,8	40,0	100,0
	Total	5	29,4	100,0	
Missing	System	12	70,6		
Total		17	100,0		

Statistics

Mikroaaltouuni

N	Valid	17
	Missing	0

Mikroaaltouuni

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kyllä	17	100,0	100,0	100,0

Statistics

Mikroaaltouunin käyttö

N	Valid	16
	Missing	1

Mikroaaltouunin käyttö

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kyllä	14	82,4	87,5	87,5
en	2	11,8	12,5	100,0
Total	16	94,1	100,0	
Missing System	1	5,9		
Total	17	100,0		

Kysely 2 .Menuumat –asiakastyytyväisyyskyselyn frekvenssit

Sukupuoli

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mies	5	41,7	41,7	41,7
	Nainen	7	58,3	58,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Ikä

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	66-75	3	25,0	25,0	25,0
	76-85	6	50,0	50,0	75,0
	86-	3	25,0	25,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Asiakkuuden kesto vuosina

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	2	16,7	22,2	22,2
	1	2	16,7	22,2	44,4
	2	3	25,0	33,3	77,8
	3	1	8,3	11,1	88,9
	7	1	8,3	11,1	100,0
	Total	9	75,0	100,0	
Missing	System	3	25,0		
	Total	12	100,0		

Statistics

Paino

Mies	N	Valid	4
		Missing	1
Nainen	N	Valid	4
		Missing	3

Paino

Sukupuoli			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Mies	Valid	73	1	20,0	25,0	25,0
		80	1	20,0	25,0	50,0
		92	1	20,0	25,0	75,0
		106	1	20,0	25,0	100,0
		Total	4	80,0	100,0	
	Missing System	1	20,0			
Total		5	100,0			
Nainen	Valid	47	1	14,3	25,0	25,0
		50	1	14,3	25,0	50,0
		58	1	14,3	25,0	75,0
		64	1	14,3	25,0	100,0
		Total	4	57,1	100,0	
	Missing System	3	42,9			
Total		7	100,0			

Statistics

Aterian annoskoko

N	Valid	12
	Missing	0

Aterian annoskoko

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	liian suuri	1	8,3	8,3	8,3
	suuri	1	8,3	8,3	16,7
	sopiva	9	75,0	75,0	91,7
	pieni	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Pääruokakastikkeen annoskoko

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	suuri	1	8,3	8,3	8,3
	sopiva	10	83,3	83,3	91,7
	pieni	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Kappaleruokien annoskoko

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	suuri	1	8,3	8,3	8,3
	sopiva	10	83,3	83,3	91,7
	pieni	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Riisin tai pastan annoskoko

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	liian suuri	1	8,3	8,3	8,3
	suuri	2	16,7	16,7	25,0
	sopiva	8	66,7	66,7	91,7
	pieni	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Perunan annoskoko

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	liian suuri	1	8,3	8,3	8,3
	sopiva	11	91,7	91,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Laatikkoruokien annoskoko

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sopiva	11	91,7	91,7	91,7
	pieni	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Keittojen annoskoko

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	suuri	1	8,3	8,3	8,3
	sopiva	10	83,3	83,3	91,7
	pieni	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Lämpimien vihannesten annoskoko

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sopiva	8	66,7	66,7	66,7
	pieni	4	33,3	33,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Jälkiruokien annoskoko

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sopiva	9	75,0	75,0	75,0
	pieni	1	8,3	8,3	83,3
	liian pieni	2	16,7	16,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Muiden aterianosien annoskoko

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sopiva	1	8,3	33,3	33,3
	pieni	1	8,3	33,3	66,7
	liian pieni	1	8,3	33,3	100,0
	Total	3	25,0	100,0	
Missing	System	9	75,0		
Total		12	100,0		

Statistics

Lämpimien vihannesten sovel-
tuvuus asiakkaalle

N	Valid	12
	Missing	0

Lämpimien vihannesten soveltuvuus asiakkaalle

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kyllä sopi minulle	6	50,0	50,0	50,0
	ei sopinut minulle	3	25,0	25,0	75,0
	en osaa sanoa	3	25,0	25,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Statistics

Ruoan säästäminen myöhem-
mäksi

N	Valid	12
	Missing	0

Ruoan säästäminen myöhemmäksi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kyllä, aina	5	41,7	41,7	41,7
kyllä, joskus	3	25,0	25,0	66,7
en, syön aterian aina kerralla	4	33,3	33,3	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Statistics

Tyytyväisyys Menuumat-aterian ruoan makuun

N	Valid	12
	Missing	0

Tyytyväisyys Menuumat-aterian ruoan makuun

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kyllä	9	75,0	75,0	75,0
en	3	25,0	25,0	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Statistics

Erikoisruokavaliot

N	Valid	11
	Missing	1

Erikoisruokavaliot

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kyllä	1	8,3	9,1	9,1
ei	10	83,3	90,9	100,0
Total	11	91,7	100,0	
Missing System	1	8,3		
Total	12	100,0		

Statistics

Hinta asiakkaalle

N	Valid	11
	Missing	1

Hinta asiakkaalle

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sopiva	9	75,0	81,8	81,8
	kallis	1	8,3	9,1	90,9
	liian kallis	1	8,3	9,1	100,0
	Total	11	91,7	100,0	
Missing	System	1	8,3		
Total		12	100,0		

Statistics

Soveltuvuus asiakkaalle (ei leipää, maitoa ja levitettä)

N	Valid	12
	Missing	0

Soveltuvuus asiakkaalle (ei leipää, maitoa ja levitettä)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kyllä sopisi minulle	6	50,0	50,0	50,0
	ei sopisi minulle	2	16,7	16,7	66,7
	en osaa sanoa	4	33,3	33,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Statistics

Toimitusajan sopivuus

N	Valid	12
	Missing	0

Toimitusajan sopivuus

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kyllä	11	91,7	91,7	91,7
	En osaa sanoa	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Statistics

Asiakkaalle toimitettujen pääruokien annosmäärä toimituskerralla

N	Valid	10
	Missing	2

Asiakkaalle toimitettujen pääruokien annosmäärä toimituskerralla

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0-4	1	8,3	10,0	10,0
	10-14	9	75,0	90,0	100,0
	Total	10	83,3	100,0	
Missing	System	2	16,7		
	Total	12	100,0		

Statistics

Asiakkaalle toimitettujen jälkiruokien annosmäärä toimituskerralla

N	Valid	12
	Missing	0

Asiakkalle toimitettujen jälkiruokien annosmäärä toimituskerralla

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	10	1	8,3	8,3	8,3
	12	1	8,3	8,3	16,7
	14	1	8,3	8,3	25,0
	ei jälkiruokia	9	75,0	75,0	100,0
Total		12	100,0	100,0	

Statistics

Avustajan tarve ruoan lämmit-
tämässä

N	Valid	11
	Missing	1

Avustajan tarve ruoan lämmittämisessä

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	aina	1	8,3	9,1	9,1
	joskus	1	8,3	9,1	18,2
	en koskaan	9	75,0	81,8	100,0
	Total	11	91,7	100,0	
Missing	System	1	8,3		
Total		12	100,0		

3. Cook & Chill (kylmä ateriatoimitus) frekvenssit

Statistics

Sukupuoli

N	Valid	8
	Missing	0

Sukupuoli

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mies	2	25,0	25,0	25,0
	Nainen	6	75,0	75,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Statistics

Ikä

N	Valid	8
	Missing	0

Ikä

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	66-75	2	25,0	25,0	25,0
	76-85	2	25,0	25,0	50,0
	86-	4	50,0	50,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Ikä * Sukupuoli	8	100,0%	0	,0%	8	100,0%

Ikä * Sukupuoli Crosstabulation

			Sukupuoli		Total
			Mies	Nainen	
Ikä	66-75	Count	1	1	2
		% within Ikä	50,0%	50,0%	100,0%
	76-85	Count	1	1	2
		% within Ikä	50,0%	50,0%	100,0%
	86-	Count	0	4	4
		% within Ikä	,0%	100,0%	100,0%
Total		Count	2	6	8
		% within Ikä	25,0%	75,0%	100,0%

Statistics

Asiakkuuden kesto vuosina

N	Valid	8
	Missing	0

Asiakkuuden kesto vuosina

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	1	12,5	12,5	12,5
	2	2	25,0	25,0	37,5
	5	1	12,5	12,5	50,0
	en osaa sanoa	4	50,0	50,0	100,0
Total		8	100,0	100,0	

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Sukupuoli * Paino	7	87,5%	1	12,5%	8	100,0%

Sukupuoli * Paino Crosstabulation

			Paino						Total
			48	50	56	65	68	73	
Sukupuoli	Mies	Count	0	0	0	1	0	1	2
		% within Sukupuoli	,0%	,0%	,0%	50,0%	,0%	50,0%	100,0%
Sukupuoli	Nainen	Count	1	2	1	0	1	0	5
		% within Sukupuoli	20,0%	40,0%	20,0%	,0%	20,0%	,0%	100,0%
Total		Count	1	2	1	1	1	1	7
		% within Sukupuoli	14,3%	28,6%	14,3%	14,3%	14,3%	14,3%	100,0%

Statistics

Aterian annoskoko

N	Valid	8
	Missing	0

Aterian annoskoko

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sopiva	7	87,5	87,5	87,5
	pieni	1	12,5	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Statistics

Pääruokakastikkeen annoskoko

N	Valid	8
	Missing	0

Pääruokakastikkeen annoskoko

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	suuri	1	12,5	12,5	12,5
	sopiva	6	75,0	75,0	87,5
	pieni	1	12,5	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Statistics

Kappaleruokien annoskoko

N	Valid	8
	Missing	0

Kappaleruokien annoskoko

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sopiva	7	87,5	87,5	87,5
	pieni	1	12,5	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Statistics

Perunan annoskoko

N	Valid	8
	Missing	0

Perunan annoskoko

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	liian suuri	1	12,5	12,5	12,5
	suuri	2	25,0	25,0	37,5
	sopiva	5	62,5	62,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Statistics

Riisin tai pastan annoskoko

N	Valid	8
	Missing	0

Riisin tai pastan annoskoko

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	liian suuri	1	12,5	12,5	12,5
	suuri	1	12,5	12,5	25,0
	sopiva	6	75,0	75,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Statistics

Laatikkoruokien annoskoko

N	Valid	8
	Missing	0

Laatikkoruokien annoskoko

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sopiva	6	75,0	75,0	75,0
	pieni	2	25,0	25,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Statistics

Keittojen annoskoko

N	Valid	8
	Missing	0

Keittojen annoskoko

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sopiva	5	62,5	62,5	62,5
	pieni	3	37,5	37,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Statistics

Salaattien annoskoko

N	Valid	8
	Missing	0

Salaattien annoskoko

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sopiva	5	62,5	62,5	62,5
	pieni	3	37,5	37,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Statistics

Jälkiruokien annoskoko

N	Valid	8
	Missing	0

Jälkiruokien annoskoko

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sopiva	6	75,0	75,0	75,0
	pieni	2	25,0	25,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Statistics

Muiden aterianosien annoskoko

N	Valid	6
	Missing	2

Muiden aterianosien annoskoko

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	suuri	1	12,5	16,7	16,7
	sopiva	5	62,5	83,3	100,0
	Total	6	75,0	100,0	
Missing	System	2	25,0		
Total		8	100,0		

Statistics

Lämpimien vihannesten sovel-
tuvuus asiakkaalle

N	Valid	8
	Missing	0

Lämpimien vihannesten soveltuvuus asiakkaalle

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kyllä sopi minulle	4	50,0	50,0	50,0
	en osaa sanoa	4	50,0	50,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Statistics

Ruoan säästäminen myöhem-
mäksi

N	Valid	8
	Missing	0

Ruoan säästäminen myöhemmäksi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kyllä, aina	1	12,5	12,5	12,5
	kyllä, joskus	6	75,0	75,0	87,5
	en, syön aterian aina kerral- la	1	12,5	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Statistics

Tyytyväisyys Cook & Chill-
aterian ruoan makuun

N	Valid	8
	Missing	0

Tyytyväisyys Cook & Chill-aterian ruoan makuun

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kyllä	6	75,0	75,0	75,0
	en	2	25,0	25,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Statistics

Erityisruokavaliot

N	Valid	8
	Missing	0

Erityisruokavaliot

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kyllä	1	12,5	12,5	12,5
	ei	7	87,5	87,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Statistics

Vertailukylmä/lämmim

N	Valid	8
	Missing	0

Vertailukylmä/lämmim

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lämmin	5	62,5	62,5	62,5
	Kylmä	3	37,5	37,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Statistics

Hinta asiakkaalle

N	Valid	8
	Missing	0

Hinta asiakkaalle

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sopiva	6	75,0	75,0	75,0
	kallis	2	25,0	25,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Statistics

Toimitusajan sopivuus

N	Valid	8
	Missing	0

Toimitusajan sopivuus

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kyllä	5	62,5	62,5	62,5
	Ei koskaan	3	37,5	37,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

StatisticsAsiakkaalle toimitettujen pää-
ruokien annosmäärä toimitus-
kerralla

N	Valid	5
	Missing	3

Asiakkaalle toimitettujen pääruokien annosmäärä toimituskerralla

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-4	2	25,0	40,0	40,0
	5-9	2	25,0	40,0	80,0
	10-14	1	12,5	20,0	100,0
	Total	5	62,5	100,0	
Missing	System	3	37,5		
Total		8	100,0		

Statistics

Aterioiden riittävyys seuraavaan
toimituskertaan

N	Valid	8
	Missing	0

Aterioiden riittävyys seuraavaan toimituskertaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kyllä	7	87,5	87,5	87,5
	Ei	1	12,5	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Statistics

Toimitettujen aterioiden oikea
lukumäärä

N	Valid	8
	Missing	0

Toimitettujen aterioiden oikea lukumäärä

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kyllä	7	87,5	87,5	87,5
	En osaa sanoa	1	12,5	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Statistics

Avustajan tarve ateriapakkauksen avaamisessa

N	Valid	8
	Missing	0

Avustajan tarve ateriapakkauksen avaamisessa

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid aina	2	25,0	25,0	25,0
joskus	2	25,0	25,0	50,0
en koskaan	4	50,0	50,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Statistics

Kuka auttoi avaamisessa

N	Valid	4
	Missing	4

Kuka auttoi avaamisessa

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kotihoito	1	12,5	25,0	25,0
lähiomainen	1	12,5	25,0	50,0
joku muu	1	12,5	25,0	75,0
kotihoito ja lähiomainen	1	12,5	25,0	100,0
Total	4	50,0	100,0	
Missing System	4	50,0		
Total	8	100,0		

Statistics

Avustajan tarve ruoan lämmittämisessä

N	Valid	8
	Missing	0

Avustajan tarve ruoan lämmittämisessä

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid aina	3	37,5	37,5	37,5
en koskaan	5	62,5	62,5	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Statistics

Kuka auttoi lämmittämisessä

N	Valid	3
	Missing	5

Kuka auttoi lämmittämisessä

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kotihoito	1	12,5	33,3	33,3
lähiomainen	1	12,5	33,3	66,7
kotihoito ja lähiomainen	1	12,5	33,3	100,0
Total	3	37,5	100,0	
Missing System	5	62,5		
Total	8	100,0		

Statistics

Lämmitystapa

N	Valid	8
	Missing	0

Lämmitystapa

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Mikroaaltouunissa	7	87,5	87,5	87,5
Mikroaaltouunissa ja liedellä	1	12,5	12,5	100,0
Total	8	100,0	100,0	

Statistics

Lämmitysohjeen lisääminen
ateriapakkaukseen

N	Valid	7
	Missing	1

Lämmitysohjeen lisääminen ateriapakkaukseen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kyllä	4	50,0	57,1	57,1
	Ei	3	37,5	42,9	100,0
	Total	7	87,5	100,0	
Missing	System	1	12,5		
Total		8	100,0		

Statistics

Avustajan tarve ruokailussa

N	Valid	7
	Missing	1

Avustajan tarve ruokailussa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	joskus	1	12,5	14,3	14,3
	en koskaan	6	75,0	85,7	100,0
	Total	7	87,5	100,0	
Missing	System	1	12,5		
Total		8	100,0		

Statistics

Kuka auttoi ruokailussa

N	Valid	1
	Missing	7

Kuka auttoi ruokailussa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kotihoito	1	12,5	100,0	100,0
Missing	System	7	87,5		
Total		8	100,0		

Statistics

Vapauden lisääntyminen kokei-
lun aikana asiakkaalle

N	Valid	8
	Missing	0

Vapauden lisääntyminen kokeilun aikana asiakkaalle

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ei	3	37,5	37,5	37,5
	en osaa sanoa	5	62,5	62,5	100,0
Total		8	100,0	100,0	

Statistics

Kylmänä toimitetun aterian
nauttiminen eri kellonaikaan
(vrt.perinteinen ruokatuotanto)

N	Valid	8
	Missing	0

Kylmänä toimitetun aterian nauttiminen eri kellonaikaan (vrt.perinteinen ruokatuotanto)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	joskus	6	75,0	75,0	75,0
	en koskaan	2	25,0	25,0	100,0
Total		8	100,0	100,0	

Statistics

Kellonaika,jos ateria syötiin eri
aikaan kuin perinteisen ruoka-
tuotannon aikana

N	Valid	2
	Missing	6

Kellonaika,jos ateria syötiin eri aikaan kuin perinteisen ruokatuotannon aikana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	14	2	25,0	100,0	100,0
Missing	System	6	75,0		
Total		8	100,0		

Statistics

Asiakkan valinta kylmänä tai
lämpimänä toimitetun aterian
välillä

N	Valid	8
	Missing	0

Asiakkan valinta kylmänä tai lämpimänä toimitetun aterian välillä

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kylmänä toimitettu ateria	3	37,5	37,5	37,5
	Lämpimänä toimitettu ateria	5	62,5	62,5	100,0
Total		8	100,0	100,0	