



Enni Mertanen (toim.)

Ruokapalvelut muutoksessa

Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Ruokapalvelut muutoksessa

JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULUN JULKAISUJA 296

ENNI MERTANEN
(TOIM.)

Ruokapalvelut muutoksessa

**JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULUN
JULKAISUJA -SARJA**

©2021

Tekijät & Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Enni Mertanen (toim.)

RUOKAPALVELUT MUUTOKSESSA

Kannen kuva • iStock
Ulkoasu • JAMK / Pekka Salminen
Taitto ja paino • Punamusta Oy • 2021

ISBN 978-951-830-601-9 (Painettu)
ISBN 978-951-830-602-6 (PDF)
ISSN-L 1456-2332

JAKELU

Jyväskylän ammattikorkeakoulun kirjasto
PL 207, 40101 Jyväskylä
Rajakatu 35, 40200 Jyväskylä
Puh. 040 552 6541
Sähköposti: julkaisut@jamk.fi
www.jamk.fi/julkaisut

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ.....	7
ABSTRACT.....	8

OSA 1

Enni Mertanen	
RUOKAPALVELUJEN MONENLAISET KEHITTÄMISTARPEET	10
Tarja Viitanen & Enni Mertanen	
AMMATTIKORKEAKOULUN OPINNÄYTETYÖT RUOKAPALVELUJEN KEHITTÄJINÄ.....	30
Enni Mertanen & Elina Vaara	
YLEMMÄN AMMATTIKORKEAKOULUN OPINNÄYTETYÖT RUOKAPALVELUJEN JA RAVITSEMUKSEN KEHITTÄJINÄ.....	41

OSA 2

Kirta Nieminen & Taina Seppälä-Kolkka	
RUOKAHÄVIKIN VÄHENTÄMINEN JULKISISSA RUOKAPALVELUISSA	52
Anna-Leena Pollari-Kupila, Susanna Suorauha & Elli Åback	
SEINÄJOEN KAUPUNGIN RUOKAPALVELUN TOIMINNAN KEHITTÄMINEN	62
Tuija Sinisalo	
PALVELUJEN KEHITTÄMINEN POIKKEUSOLOISSA.....	71
Teija Rautiainen	
RUOKAPALVELUJEN KEHITTÄMINEN KESKIÖSSÄ XAMKISSA.....	78

OSA 3

Anni Kaipainen

**OPETUS- JA RUOKAPALVELUHENKILÖSTÖN YHTEISTYÖ KOULUN
RUOKAKASVATUKSESSA.....88**

Lauri Keränen

**RUOKAPALVELUIDEN HANKINTA EDELLYTTÄÄ OSAAMISTA JA
HUOLELLISTA VALMISTAUTUMISTA..... 93**

Kati Moisio

RUOKAPALVELUSELVITYSMALLI KEHITTÄMISEN TUEKSI98

Jari-Markus Peltokoski

MAKU RUOKALISTAN HAASTEENA..... 104

Sanna Valkonen & Meiju Viiru

MUUTOS TUO OPPIA, VAIKKA EI AINA TOIVOTTUA LOPPUTULOSTA 112

OSA 4

Lise Justesen

HOSPITALITY IN FOODSERVICES..... 120

KIRJOITTAJAT 136

TIIVISTELMÄ

Enni Mertanen (toim.)

Ruokapalvelut muutoksessa

Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja, 296

Ruokapalvelut kuuluvat elämäämme päiväkotiruokailusta ikäihmisten ateriapalveluihin. Vuosi 2020 on ollut erilainen: ruokapalvelujen merkitys ja tärkeys on tullut näkyväksi. Ruokapalvelut huolehtivat lasten ruokailusta ja ruokakasvatuksesta päiväkodissa ja koulussa, työpaikkalounaista ja sairaalan potilasruokailusta, ravintola-aterioista, pizzoista ja pikaruoasta. Ruokapalvelujen eri sektoreilla on erilaisia kehitystarpeita.

Tämän kirjan tavoitteena on kuvata ruokapalvelujen kehittämistä opinnäytteiden ja jo valmistuneiden opiskelijoiden työllä, ja tuoda joitain apuvälineitä tai ideoita helpottamaan jatkuvaa kehittämistä.

Ruokapalvelu käsitteenä kattaa kaikki erilaiset ruokapalvelujen sektorit ravintoloista julkisiin kouluruokailuihin. Muutamia ruokapalvelujen monista kehittämiskohteista pohditaan tässä: ravitsemuksellinen laatu, kestävyys ja hävikin hallintaa. Esimerkkejä ruokapalvelujen kehittämisestä AMK-opinnäyteinä sekä ruokapalvelujen kehittämiskohteista ja ravitsemusaiheista YAMK-opinnäytetöissä kuvataan.

Osan kaksi artikkelit kertovat kahden ammattikorkeakoulun hanketyöstä ruokapalvelujen kehittämisessä ja kahden kaupungin ruokapalvelujen kehittämisestä. Osa kolme keskittyy ruokapalvelujen kehittämiseen YAMK-opinnäytetöiden pohjalta.

Viimeinen, mutta ei vähäisin neljäs kappale käsittelee hospitality-käsitettä ruokapalveluissa. Usein hospitality ymmärretään turhan kapeasti, eikä suomenos vieraanvaraisuus auta avaamaan kaikkia hospitalityn näkökulmia. Hospitable Meal -malli esitellään myös. Hospitalityn teoria on hyödyllinen kaikille marata-alan opiskelijoille.

Avainsanat: ruokapalvelu, ravitsemus, ravitsemuksellinen laatu, ruokahävikki, hospitality, vastuullisuus, ravitsemisala, ammattikorkeakoulu

ABSTRACT

Enni Mertanen (Ed.)

Ruokapalvelut muutoksessa

Publications of JAMK University of Applied Sciences, 296

Foodservices are part of our lives from children's daycare to older ages. Year 2020 has been different from previous: it has shed light the meaning and importance of good foodservices. Foodservices take care of children's meals and food education in daycare and school, lunches in workplace, patient meals in hospitals, restaurant meals as well as pizzas and even fast food meals. Foodservice sectors face different development tasks.

The aim of this book is to show the developments done in foodservices by student's theses and the work of alumni, as well as give some tools or ideas to help to continue the development.

Foodservice as a definition covers all different foodservice sectors from restaurants to public school meals. Some of the development topics in foodservices are discussed: nutritional quality, sustainability and waste management. Examples of developing foodservices in Bachelor's theses as well as developing topics in foodservices and nutrition in Master's theses are presented.

In part two, papers describe developing foodservices by projects done in the Universities of Applied Sciences and developing municipal food services in two cities. Part three concentrates on developing foodservices by Master's theses.

Last, but not least chapter four introduces the notion of hospitality as part of foodservices. Often hospitality is understood in a too narrow way, and the Finnish translation "vieraanvaraisuus" does not open all of the aspects related to hospitality. Hence, the Hospitable Meal -model is also introduced. The theory of hospitality will be useful to know for students of all branches in the foodservice sector.

Keywords: foodservice, nutrition, nutritional quality, foodwaste, hospitality, sustainability, catering sector, university of applied sciences



Osa 1

RUOKAPALVELUJEN MONENLAISET KEHITTÄMISTARPEET

Enni Mertanen

Ruokapalvelujen muutos ja kehittäminen on jatkuvaa. Koronakausi on tuonut esiin ruokapalvelujen merkitystä – monet perheet ovat olleet pulassa työpaikkaruokailun ja kouluruokailun puuttuessa tai hankaloituessa keväällä 2020. Tavallisesti syksyisin lähes luonnonilmiöksi luokiteltu kouluruokailun moittiminen on tänä syksynä loistanut poissaolollaan. Ruokapalvelut ovat monella tavalla joutuneet venymään pandemian aikana, ravintolat ovat joutuneet sulkemaan oviaan ja vähentämään asiakaspaikkojaan.

Ruokapalvelut ovat hyvin monimuotoisia, pienistä kahviloista ja ravintoloista suuriin julkisiin ruokapalveluihin. Samoin ne ovat kehittämisen suhteen hyvin eri vaiheissa. Ruokapalvelujen kehittämistä vaativat usein ruokapalvelujen ulkopuolelta tulevat tekijät: esimerkiksi kuntien talous tai sote-uudistukset ovat pakottaneet kuntien ruokapalvelut muutokseen. Samoin korona-ajan ravintolasulku pakotti monet ravintolat tuottamaan noutoruokaa.

Suomalaiset ruokapalvelut toimivat hyvin ammattimaisesti ainakin kansainvälisessä vertailussa. Alan koulutus on ajan tasalla – ja alan koulutusta on, mikä ei ole itsestäänselvyys. Kuitenkaan ruokapalvelujen arvostus ei ole vielä sillä tasolla millä sen kuuluisi olla, siitä kertoo esimerkiksi eräiden ministereiden toistama halventava *kuppila* -nimitys korona-aikaan. Arvostuksen puute näkyi selvästi myös viimevuosien sote-uudistuksen luonnoksissa, joissa ruokapalveluja ei edes mainittu.

Tämän artikkelin tavoitteena on nostaa esiin ruokapalveluihin vaikuttavia tekijöitä, pohtia ruokapalvelujen muutosta ja kuvata olennaisia kehittämiskohteita. Vuosikymmenien työ opettajana, tutustuminen ruokapalveluihin muissa maissa ja lukuisien ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetöiden ohjaus on tuonut näkemystä ruokapalvelujen kehittämisestä ja kehittämistarpeista. Kuten jo mainittiin, ruokapalvelut ovat eri vaiheissa ja kehittämiskohteet ovat erilaisia eri tilanteissa. Tuskin löytynee sellaista ruokapalvelua, jossa ei mitään kehitettävää olisi. Korona-ajan takia vapautuvaa aikaa voi käyttää toimintojen kehittämiseen, lähemmäs normaaliaikoja palataan kuitenkin vielä jossain vaiheessa.

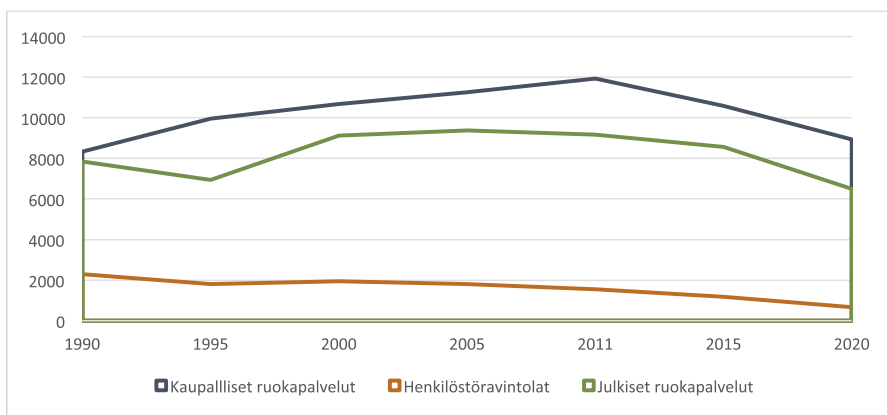
RUOKAPALVELUT YLÄKÄSITTEEKSI

Ruokapalvelu-termiä pitäisi käyttää yläkäsitteenä kaikille ammattimaisesti ruokaa valmistaville yrityksille ja organisaatioille (Mertanen 2012, Mertanen ja Väisänen 2013). Niin meillä Suomessa kuin kansainvälisestikin (ks. Edwards 2009) on ruokapalveluihin liittyvä käsitteistö edelleen horjuvaa ja sekavaa: eri maissa on erilaisia käytäntöjä, tutkimusta on vähän, samoin alan tieteellisiä lehtiä. Se mitä meillä sanotaan ruokapalveluksi, *food service* tai *foodservice* on brittien mielestä aina *catering*, joka Suomessa ymmärretään pitopalveluna tai tilaustarjoiluna.

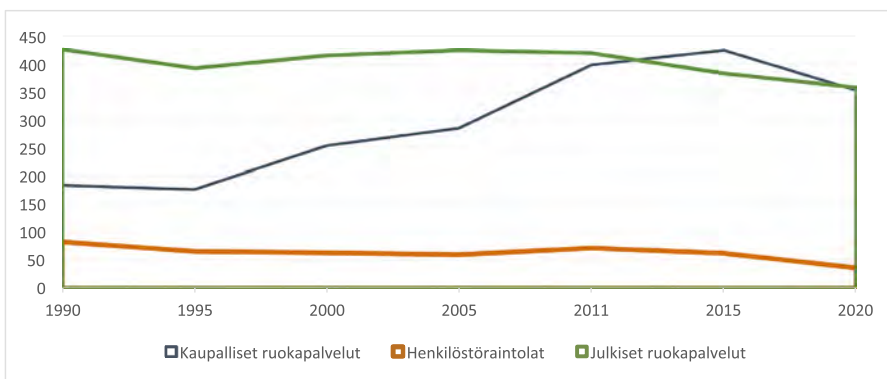
Monet vanhat käsitteet sekoittavat soppaa. *Ammattikeittiö* kuvastaa ruokapalveluiden ruoantuotantopaikkaa, se kertoo ammattilaisten toimivan siellä, mutta termi ei tuo siihen kytkeytyvää palvelua esille. Aiemmin käytetty *suurkeittiö*-termi keskittyi myös ruoanvalmistuspaikkaan, nimitys on hieman harhaanjohtava sillä suomalaisista ravintoloista, kahviloista ja työpaikkaravintoloista yms. valmistuskeittiöistä suuri osa jää suurkeittiöksi määritellyn 100 annoksen päivärajan alle. Nykyisellään ruokapalvelujen ruoanvalmistusyksiköt tunnetaan useimmiten *valmistuskeittiöinä*, syöjää lähellä ovat *palvelukeittiöt* tai *jakelukeittiöt*, eikä tässä varmaankaan ole kaikki käytössä olevat keittiöiden nimet. Horeca-rekisterissä olevista 16 143 keittiöstä 6 % oli keskuskeittiöitä, 56 % valmistuskeittiöitä ja 29 % jakelukeittiöitä (Lintunen 2020).

Olen seurannut keittiöiden ja annosten määrien muutoksia jo vuosikymmeniä. Kuviossa 1 ovat mukana valmistuskeittiöiden lisäksi myös palvelukeittiöt. Henkilöstöravintoloiden lukumäärä on laskenut tasaisesti koko ajan. Julkisten ruokapalvelujen keittiöistä lähes 60 % on jakelukeittiöitä (Lintunen 2020). Kaupallisten ruokapalvelujen, ravintoloiden, kahviloiden jne. määrä on ollut jo muutaman vuoden laskussa, enimmillään niitä on ollut 2000-luvulla.

Kuviossa 2 on kuvattu erilaisten ruokapalvelujen tuottamia annoksia (miljoonia annoksia) vuosikymmenten kuluessa. Sekä työpaikkaruokailussa tarjottujen annosten määrä että julkisten ruokapalvelujen tarjoamat annokset ovat vähentyneet melko tasaisesti ja jatkuvasti. Sen sijaan kaupallisten ruokapalvelujen tuottamat annokset ovat lisääntyneet huomattavasti vuosikymmenten kuluessa. Kaupalliset ja julkiset ruokapalvelut ovat viimeisen kymmenen vuoden ajan tuottaneet kutakuinkin yhtä paljon ruoka-annoksia vuosittain, noin 350 miljoonaa annosta. On mielenkiintoista nähdä millaisen muutoksen koronaepidemia tähän tuo.



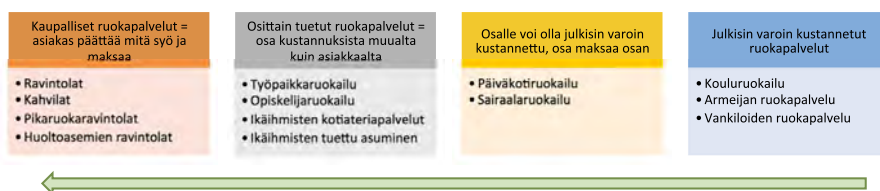
Kuvio 1. Keittiöiden lukumäärän muutos, lähteenä koottiin eri vuosien Horeca-rekisterit.



Kuvio 2. Erilaisten ruokapalvelujen tarjoamat annokset vuodessa miljoonina annoksina. Kuvio on koostettu eri vuosien Horeca-rekistereistä.

Käytettyjen nimitysten ja käsitteiden muutos kuvastaa ruokapalvelujen kehitystä ajan myötä. Pari vanhaa termiä voisi siirtää rajattuun käyttöön: *joukko-ruokailu* viittaa joukkojen ruokkimiseen, ja sopii armeijaan tai poikkeusoloihin ja lienee sisartermi joukkoliikenteelle, samoin kuin varsinkin sairaaloissa käytetty *ruokahuolto* rinnastuu sairaaloiden vaate- ja välinehuoltoon. Oman lusikkansa soppaan tuovat monet ruokapalveluorganisaatiot, jotka haluavat erottua naapurikaupungin vastaavasta toiminnosta keksimällä uuden ja erilaisen nimen

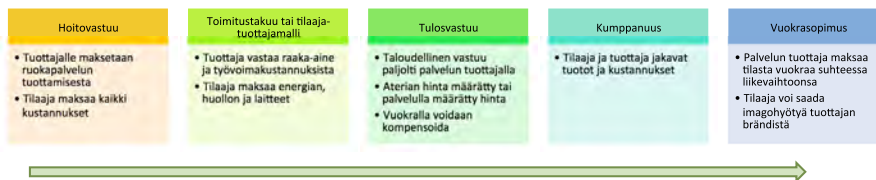
omalle ruokapalvelulle. *Ateriapalvelu* tarkoittaa yleensä kotiin kuljetettavia aterioita, ikäihmisille, mutta joissakin kaupungeissa sitä käytetään ruokapalveluorganisaation nimenä. Ravintoloiden monimuotoisuus taidettiin ymmärtää koronarajoitusten myötä, kun luokitusta säädettiin ministeriöitä myöten. *Koulukeittola* oli oman aikansa nimitys, mutta *ruokala* nimi olisi oikeastaan aika sopiva monen ruokaa tarjoavan ruokapalvelun nimeksi, jos se uudelleen keksittäisiin.



Kuvio 3. Ruokapalvelujen jaottelu kustannusten maksajan mukaan

Suomessa on perinteisesti ollut varsin laaja julkisten ruokapalvelujen sektori ja kodin ulkopuolella ruokailu sen myötä hyvin yleistä ihan päiväkodista alkaen aina eläkkeelle jääntiin asti ja sitten myös vanhuspalvelujen myötä uudelleen. Ruokapalvelujen jaottelu esitetään kuviossa 3., kuvio on muokattu Slattery (2002) mallista ja varhaisempi versio on julkaistu amk-lehdessä (Mertanen & Väisänen 2013), nuoli kuvaa kehityksen suuntaa.

Ruokapalvelut muuttuvat ravintolamaisemmiksi. Näyttää siltä, että entistä useammin ainakin osa ruokapalvelujen kustannuksista tulee palvelun käyttäjän maksettavaksi. Työpaikkaruokailussa työnantaja voi tukea ruokapalvelun tuottajaa vuokrassa tai laitteilla, opiskelijaruokailussa tuki tulee osana opintotukea, mutta ikäihmisten kotiateriapalveluissa ja tuetun asumisen palveluissa tuki voi olla vähäisempää ja siitä pyritään eroon, joten nämä ruokapalvelut ovat kohta ravintoloiden kanssa samassa kaupallisten palvelujen kategoriassa. Paljonko ruokailun osuus on päivähoitomaksusta tai sairaalan hoitopäivästä? Kumpikin vaihdellee maksujen ja kuntien maksuosuuden mukaan. Selkeästi verovaroin kustannetut ruokapalvelut käyvät harvinaisemmiksi, tosin kouluruokailu ja armeija siellä pysyvät pitkään. Onko muutoksen taustalla muuta kuin kustannustietoisuus ja halu vyöryttää kustannukset palvelun käyttäjälle? Brittien luokittelu (Wilson, Murray & McKenna-Black 2001) ruokapalvelujen hankintatavoista kuvastaa samaa kehitystä, myös Oksanen (2017) on avannut tätä luokittelua omissa opinnäytetyössään. Kuviossa 4 nuoli kuvastaa kehityksen suuntaa.



Kuvio 4. Sopimusruokailun sopimustyyppit, muokattu Wilson ym. 2001 ja Oksanen 2017 pohjalta

RUOKALISTAN JA RESEPTIIKAN MERKITYS

Ruokalista pitäisi ymmärtää ruokapalvelujen strategiseksi asiakirjaksi. Ruokalistalla viestitään asiakkaille mitä on tarjolla, mutta se kertoo myös paljon enemmän ruokapalvelusta. Ruokalistalla voidaan kertoa runsain määrin lisätietoa aterioiden sopivuudesta erityisruokavaliota tarvitseville, kasvissyöjille tai vegaaneille. Ruokalistalla voidaan kertoa raaka-aineiden alkuperä, tai valmistusmenetelmä tai muuten vain markkinoida ruokaa. Ruokalistalta voidaan lukea (vaikka sitä ei siihen ole kirjoitettu) ruokalistan vaihtelevuudesta, raaka-aineiden tasosta tai esivalmistusasteesta. Ruokalistojen määrä, yksi vai kolme vaihtoehtoa kertoo omalta osaltaan toiminnan ammattimaisuudesta ja asenteesta asiakkaita kohtaan – halutaanko tarjota vaihtoehtoja. Ruokapalvelujen ajan hermolla olemisesta kertoo mm. kasvisruoan tarjonta. Ravitsemusosaamisesta kertoo taas ravintosisältötietojen saatavuus tai Sydänmerkin olemassaolo.

Reseptiikka eli kaikki ruokaohjeet pitäisi itsestään selvästi olla tuotannon-ohjausjärjestelmässä tai ainakin kirjoitettuna ja keittiöllä käytössä. Ravintoloissa ohjeita on pitkään nimitetty annoskorteiksi ja niiden keskeinen tehtävä on ollut raaka-ainekustannusten laskeminen. Reseptit eli ruokaohjeet on syytä pitää aktiivisessa käytössä, valmistuserät juuri sopivat tarpeen mukaan ja ruokaohjeiden mukaiset. Tilanteen mukaan voidaan valita reseptin kirjoitustapa: joko kirjoitetaan resepti ensin, tai käytetään valmista reseptiä ja ruoka tehdään sen mukaan tai tehdään ruoka ja kirjoitetaan resepti siitä mitä ruokaan todella laitetaan. Olennaista on, että kaikki ruokaan menevät raaka-aineet ja mausteet ovat reseptissä ja tulevat näin mukaan sekä ravintosisältö- että hintalaskelmiin. Ruokaohjeet vakioidaan ja vakioidaan uudelleen aina kun jokin raaka-aine tai valmistuslaite muuttuu. Reseptiikalla on monta merkitystä, sen avulla tehdään laskelmat: ravintosisältö ja raaka-aine- sekä valmistuskustannukset. Ruokaohjeita tarvitaan myös ruoanvalmistuksen tasalaatuisuuden

varmistamiseksi. Ohjeen mukaan tehtynä ruoasta pitäisi tulla aina samanlaista, eikä maku ja koostumus vaihtele kokkin mukaan. Kotonaan jokainen kokki voi soveltaa luovuuttaan, mutta ammattikeittiössä pitää toimia ohjeistuksen ja talon tavan mukaan, jotta myös ravitsemuksellinen laatu ruoassa toteutuisi suositusten mukaisena.

Ravitsemuksellisen laadun arviointi edellyttää ravintosisällön laskemista. Siinä tarvitaan seuraavat vaiheet: suositusten selvittäminen, annosten energian määrän ja ravintosisällön laskenta, etsitään suosituksista poikkeavat arvot ja muokataan reseptiä. Tuotannonohjausjärjestelmän ravintosisältölaskenta tekee nämä lähes automaattisesti, kunhan kaikki reseptit on syötetty ohjelmaan ja varmistettu, että kaikista raaka-aineista on ravintosisältötiedot ohjelmassa.

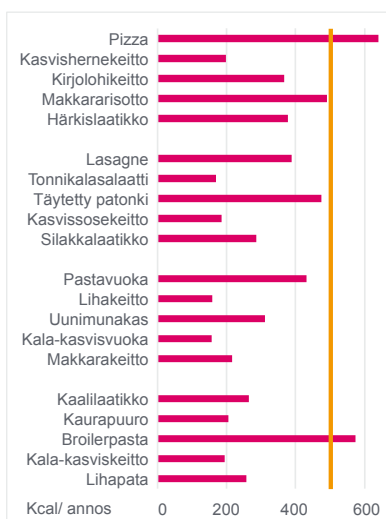
RAVITSEMUKSELLISEN LAADUN ARVIOINTI ILMAN TUOTANNONOHJAUSJÄRJESTELMÄÄ

Ensin pitää tietää minkä asiakasryhmän suositusta noudatetaan tai mitä kaikkia suosituksia noudatetaan, eli mihin ruokia verrataan, tässä esimerkissä käytetään vertailukohtana (Taulukko 1) tuoretta ikäihmisten ruokasuositusta (Vireyttä seniorivuosiin – ikääntyneiden ruokasuositus 2020). (Vinkki: googlaa ravitsemus- ja ruokasuositukset, pääset oikealle sivulle Ruokavirastoon).

TAULUKKO 1. Tarjottavien aterioiden ravintosisältö Vireyttä seniorivuosiin – ikääntyneiden ruokasuosituksesta (2020) muokattuna		
	Suositus	Lounasateria, noin 30 %
Energia	1500–1900 kcal/vrk	500 kcal (400–600 kcal)
Hiilihydraatit	45–60 % energiasta	Arvioitu n. 50 % 500 kcal:sta eli 62,5 g
Proteiini	15–20 % energiasta, suunnittelussa 18 % energiasta	20 g, pääaterioilla min 25 g
Rasvat	25–40 % energiasta 60–85 g/vrk	Ei määritetty
Tyydyttyneet rasvat	Alle 10 % energiasta	alle 1/3 kokonaisrasvasta
Suola	5 g/ vrk	1,5 g

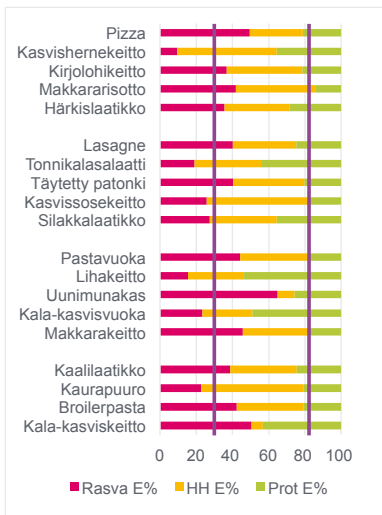
Ravintosisältötiedot löytyvät Finelistä (www.fineli.fi) tai tuotepakkauksista, yleensä ne ilmoitetaan aina 100 g kohden. Esimerkkiruokalista on koostettu Finelistä löytyvistä ruokalajeista näitä kuvioita varten.

Lasketaan annosten energian määrä (Kcal tai KJ, saa valita, mutta monet pitävät kaloreita kätevämpinä) kaikista ruokalistakierron annoksista ja kaikista ruokalistoissa, vertailua varten nämä kaikki kootaan kuvioon (Kuvio 5). Referenssiiviivalla on merkitty suositus.



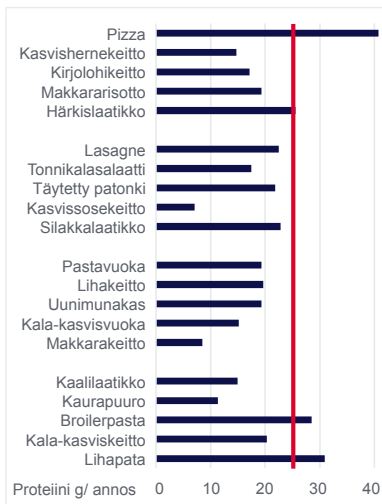
Kuvio 5. Annosten energiamäärä esimerkkiruokalistassa.

Annosten energiamäärää on syytä verrata asiakasryhmälle annetun suosituksen energiamäärään. Tässä verrataan Vireyttä seniorivuosiin – ikääntyneiden ruokasuositukseen (2020), jossa energian tarve määritellään 1500–1900 kcal/vrk. Tämä jakautuu aterioihin ja välipaloihin, pääaterioilla pitäisi tulla vähintään 30 % päivän tarpeesta. Aterioiden energiamäärä pääaterioilla pitäisi olla 400–600 kcal välillä. Esimerkkiruokalistassa vertailukohtana on 500 kcal. Vain muutama ateria ylittää suosituksen. Energiamäärä jää monissa annoksissa liian alhaiseksi, vaikka mukaan lasketaan leipäviipale, kasvirasva-levite ja lasillinen kevytmaitoa (noin 170 kcal). Jotain pitäisi tehdä: jos annoskoko ei voi muuttua, pitäisi reseptiä tarkastella ja miettiä mitä sille voi tehdä. Samalla voi katsoa onko kyseisissä resepteissä muitakin korjattavaa.



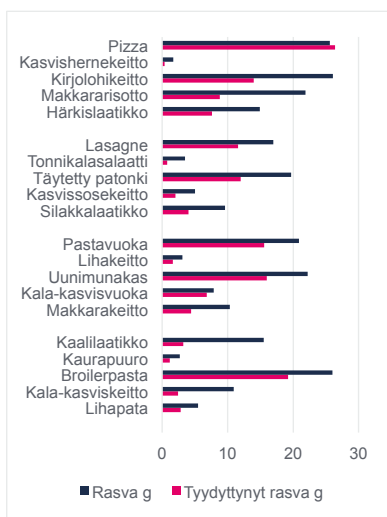
Kuvio 6. Esimerkkiruokalistan energijakauma.

Lasketaan energiaravintoaineista energiajakauma (montako prosenttia energiasta tulee rasvasta, proteiineista ja hiilihydraateista). Energiajakauman arviointi ja annosten vertailu on syytä tehdä kuvion avulla (Kuvio 6.), josta on helppo löytää korjausta kaipaavat annokset. Liian suureen rasvamäärään ja liian pieneen proteiinimäärään olisi hyvä saada korjausta ensimmäiseksi. Suosituksen mukaiset rajat kannattaa piirtää kuvioihin avuksi. Kuvioista 6 havaitaan, että monessa annoksessa rasvan osuus energiasta on liian suuri, proteiinien osuus on monissa annoksissa ihan suosituksen rajalla ja parissa annoksessa hiilihydraattien osuus on hyvin pieni. Eniten suosituksesta poikkeavat annokset pitäisi ottaa tarkempaan tarkasteluun.



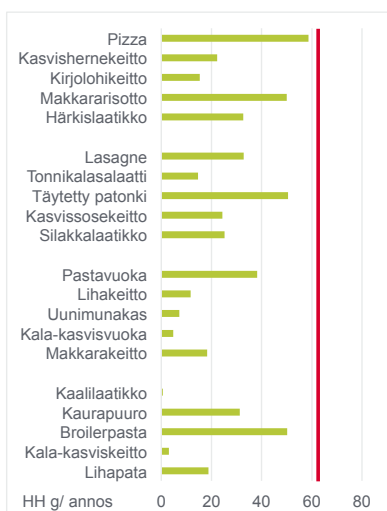
Kuvio 7. Proteiinimäärä esimerkkiruokalistan annoksissa. Referenssiiviiva on 25 g kohdalla.

Aterioiden proteiinimäärästä on ikääntyvien suosituksessa sanottu, että suunnittelussa voidaan käyttää yhtä rajaa, 18 % energiasta, kuitenkin pääaterioilla pitäisi olla 25–30 g proteiinia, ruokajuoma ja leipä mukaan lukien. Kuten kuvioista 7 havaitaan, jää useimmissa esimerkkiruokalistan annoksissa proteiinimäärä suosituksen alapuolelle. Reseptejä pitäisi muuttaa enemmän proteiinia sisältäviksi tai ateriakokonaisuuteen lisätä esimerkiksi proteiinipitoinen jälkiruoka. Leivästä ja ruokajuomasta voidaan saada noin 7–10 g proteiinia, jos ne ateriaan sisältyvät. Ensimmäiseksi kannattaa miettiä korjauksia kauimmaksi suosituksista jääviin annoksiin. Proteiinin kohdalla liian pienet proteiinimäärät vaativat korjausta. Kasvisruokavalioissa proteiinien määrä on usein liian pieni, mihin tulisi kiinnittää erityistä huomiota.



Kuvio 8. Esimerkkiruokalistan rasva (g) ja tyydyttynyt rasva (g).

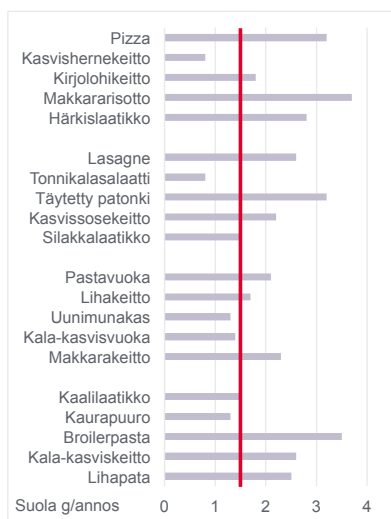
rasvan määrä pitää jäljittää reseptistä ja korjata vaihtamalla raaka-aineita tai ainesuhteita.



Kuvio 9. Hiilihydraattien määrä (g) esimerkkiruokalistan ruoka-annoksissa.

Rasvan määrän lisäksi myös rasvan laatua pitää tarkastella ruokalistalla. Vireyttä seniorivuosiin – ikääntyneiden ruokasuosituksen (2020) mukaan rasvaa saisi olla 25–40 % energiasta, ja vuorokaudessa 60–85 g, mutta tästä 2/3 pitäisi olla pehmeää rasvaa. Tyydyttyneen rasvan osuus saisi olla siis korkeintaan 1/3 rasvan määrästä. Kuvio 8 pitää siten tarkastella palkkien keskinäistä suhdetta: tyydyttynyttä rasvaa saisi olla korkeintaan kolmasosa kokonaisrasvan määrästä. Rasvan määrää pitää tarkastella myös suhteessa energian määrään, ks kuvio 5. Vähän rasvaa sisältävissä annoksissa on usein liian vähän energiaa. Voiko reseptiä korjata lisäämällä vähän öljyä? Liian suuri tyydyttyneen

Hiilihydraattien määrä vaihtelee esimerkkiruokalistassa hyvin paljon, muutamissa annoksissa on hyvin vähän hiilihydraatteja ja joissakin runsaasti. Vireyttä seniorivuosiin – ikääntyneiden ruokasuosituksen (2020) mukaan hiilihydraattien tulisi olla ennen kaikkea kuitupitoisia, määrä 45–60 % energiasta. Siitä ateriakoon mukaan laskettu hiilihydraattien määrä pitäisi olla 62,5 g, kuten kuvion 9 referenssiiviiva näyttää. Jos ateriaan kuuluu leipää, se korjaa hiilihydraattien saantia. Reseptien tarkastelu ja muutos on tarpeen hyvin vähän hiilihydraatteja sisältävien ruokalajien kohdalla. Esimerkiksi kala-kasviskeittoon voisi lisätä perunaa. Jos muu ei auta, jälkiruokalla voi korjata hiilihydraattien saantia.



Kuvio 10. Suolan määrä (g) esimerkiruokalistan ruoka-annoksissa. Suosituksen yläraja on 1,5 g / ateria

Suolasuositukset ovat usein määriteltäviä päiväkohtaisesti, eli kun lounaan on tarkoitus olla noin yksi kolmasosa päivän tarpeesta niin suolan maksimimäärä laskeaan samoin eli se on 1/3 päivän suolasuosituksen ylärajasta (5 g) eli 1,5 g. Kuvioista 10 havaitaan, että kaksi kolmesta annoksesta ylittää suolasuosituksen. Myös leivästä tulee suolaa, joten se pitää laskea vielä mukaan. Suolan määrän vähentämiseksi pitää ruokaohjeita tarkastella: mistä suola tulee ruokaan? Lisätäänkö ruokaan suolaa? Käytetäänkö useita suolaa sisältäviä raaka-aineita? Voiko niitä vaihtaa vähäsuolaisempiin? Voiko suolaisen raaka-aineen määrää vähentää tai korvata muulla? Mitä se vaikuttaa aterian kokonaisuuteen?

Seuraavassa vaiheessa etsitään kaikista kuvioista eniten poikkeavat arvot, tutkitaan kyseisten ruokien ruokaohjeita ja mietitään, miten reseptejä tai ateriakokonaisuuksia voidaan korjata paremmin suosituksia vastaavaksi. Ruokalistan uusiminen on syytä aloittaa ravintosisältölaskennalla; valmiin ruokalistan ravintosisältöjen laskeminen keskiarvoina ei näytä ruokalistan ongelmakohtia. Ravitsemuksellisen laadun arviointi ja ravintosisältölaskenta onkin syytä saada kuntoon ennen kuin ruokapalveluilta edellytetään vielä hankalampia hiilijalanjälkilaskelmia, vaikka niidenkin laskenta on ruokalistasuunnittelussa pian otettava mukaan.

RUOKATUOTANTOMENETELMÄT MUUTTUVAT

Ruokatuotantomenetelmät ovat muuttuneet vuosien myötä (ks. taulukko 2). Taustalla on ollut jossain vaiheessa pula työntekijöistä ja halu siirtää ruoanvalmistusta pois viikonlopuista arkipäiviin eli halvempaan työaikaan. Sinänsä hullunkurista on, ettei valmistusmenetelmille ole suomennettuja nimiä. Vakavampi asia on se, että tuotantomenetelmät valitaan usein laitetoimittajan tai konsultin päätöksellä eikä asiakaslähtöisesti tai toiminnan laadun mukaan. Tuotantomenetelmien energian ja vedenkulutuksesta ei ole puolueetonta tieteellistä tutkimusta, laitetoimittajien tuottama tieto ei ole objektiivista.

TAULUKKO 2. Ruokatuotantomenetelmät, niiden etuja ja menetelmässä huomioitavia asioita

Ruoanvalmistusmenetelmä	Menetelmän etuja	Menetelmässä huomioitavia asioita
Cook and serve	Perinteinen ruoanvalmistusmenetelmä, turvallinen koska valmistamisen ja syömisen välillä ei ole pitkää aikaa. Ruokaa ja annoskokoa voidaan muokata tarpeen mukaan.	Ruoanvalmistukseen tarvitaan ruoanvalmistaja, jolla pitää olla ammattitaitoa. Vaatii ruoanvalmistuslaitteistot kypsennystilaan eli keittiön.
Cook and chill	Ruoka voidaan valmistaa suurissa valmistuskeittiöissä. Valmistus- ja jäähdytyslaitteistot tarvitaan valmistuskeittiöön, kuumennuslaitteet sinne missä syödään. Pitkä hyllyikä.	Ruoka voi olla valmistettu kauan ennen syömistä ja kaukana ruokailupaikasta. Viimehetken muutokset eivät ole mahdollisia. Muovipussisäilytys. Ravintoainetappiot? Energian ja vedenkulutus ei ole kestävän kehityksen mukaista.
Cook and freese	Ruoka voidaan valmistaa suurissa valmistuskeittiöissä ja kuljettaa. Käytetään paljon kotiaterioiden valmistusmenetelmänä. Mahdollistaa laajan valikoiman esim. erityisruokavalioiden.	Pakastaminen ei paranna ruokien laatua, osa raaka-aineista kärsii toisia enemmän. Vaatii kylmäkuljetuksen. Ei mahdollista viime hetken muutoksia. Käytettävät pakkausmateriaalit lisäävät kustannuksia.
Kylmävalmistus	Ruoka kypsennetään ruokailupaikassa.	Vaatii omaa reseptiikkaa. Ruoanvalmistaja ei näe lopputulosta.
Sous-vide	Tuotteen maku voi tulla paremmin esiin, teollisuuden käytössä enemmän kuin keittiöissä	Käytetyt lämpötilat pitää olla tarkkoja, hygienian oltava erittäin hyvä, jos ei heti syödä. Omat laitteet ja muovipussit.

Tuoreen tutkimuksen mukaan cook-chill -menetelmän ravintoainetappiot voivat olla huomattavia ja tutkijat ehdottavat, että ravitsemukselliset laatuksiteerit otetaan mukaan ruokapalvelujen tuotantomenetelmiä valittaessa (Barocco, Cella, Sarto, Pernarcic, Longo, Calabretti & Bogoni 2020). Baldwin (2012) on koonnut katsaukseen menetelmään liittyvää tutkimusta. Sous-vide -menetelmää on tutkittu varsin paljon, siihen liittyy hygieenisiä riskejä, ellei aluksi pastoroida tuotetta, koska valmistuslämpötilat ovat usein alhaisia. Sous-vide -menetelmä lienee uudelleen tulossa keittiöihin, aiemminhan se on ollut lähinnä teollisuuden käytössä, vaikka menetelmä lähti liikkeelle ranskalaisista ravintoloista jo useita kymmeniä vuosia sitten. Suomalaisissa ruokapalveluissa on siirrytty usein cook-chill -menetelmään. Yhden menetelmän sijaan voisi olla parempi valita omaan tuotantoon ja asiakaskunnan tarpeisiin sopiva menetelmävalikoima, jolloin menetelmään liittyviä riskejä ja hankaluuksia voitaisiin pienentää ja työn mielekkyys säilyttää.

KESTÄVYYS RUOKAPALVELUISSA

Ruokapalvelujen kestävydestä on puhuttu jo varsin kauan, mutta vain osasta kestävyden ulottuvuuksia. Kuten taulukosta 3 havaitaan, on kestävyys moniolotteista ja ruokapalveluissa voidaan vaikuttaa moneen tekijään (Mason & Lang 2017). Tarjotun ruoan ravitsemuksellinen laatu ja kestävyys kulkevat käsi kädessä. Vaateet kestävämmille ruokapalveluille tulevat monesta suunnasta mm. YK:n kestävä kehityksen tavoitteista, EUn hävikin puolittamistavoitteesta (Pelloilta pöytään -strategia 2020), josta seuraa kansallinen hävikin seuranta-ohjelma (Silvennoinen, Nisonen & Lahti 2020).

TAULUKKO 3. Kestävyyden moniulotteisuus ruokapalveluihin sovellettuna (muokattu Mason & Lang 2017)

Ruoan laatu	Sosiaaliset arvot
<p><i>Ruoan maku</i>, hyvän makuinen ruoka tulee syödyksi <i>Sesonginmukaisuus</i>, tuotteet parhaimmillaan ja tuovat vaihtelua ruokalistaan, usein edullisimmillaan <i>Ruoan ulkonäkö</i> vaikuttaa ruoan miellyttävyyteen ja ruoasta nauttimiseen <i>Tuoreus</i> on monille raaka-aineille tärkeää, vaikuttaa laatuun, makuun ja ruokaturvallisuuteen <i>Ravitsemuksellinen laatu</i>, suosituksenmukaisuus on tärkeä ruoan laatutekijä <i>Autenttisuus</i> on osa ruokakulttuuria</p>	<p><i>Miellyttävyyden</i> on välttämätöntä hyvässä ruoassa, vastenmielistä ruokaa ei kukaan syö <i>Identiteetti</i>: ruoan avulla voidaan vahvistaa identiteettiä, esim. lihan syönti liitetään maskuliinisuuteen, ruokavalinnoilla voi ilmaista itseään <i>Uskonto</i> rajoittaa ja määrittää usein syömistä, uskonnon tuomat rajoitteet ja ohjeet voivat olla ehdottomia <i>Eläinten hyvinvointi</i> määrittää usein lihansyönnin rajoittamista <i>Tasa-arvo ja oikeudenmukaisuus</i> liittyvät niin raaka-aineiden hankintaa kuin työhönkin <i>Kulttuuriin sopivuus</i> on välttämätöntä, kulttuuriin sopimatonta ruokaa ei syödä <i>Taidot ja ruokakansalaisuus</i>, ruoanvalmistustaito ja ruoan valinta kestävästi</p>
Ympäristö	Terveys
<p><i>Ilmaston muutos ja sen ehkäisy</i> on tämän ajan keskeisin maailmanlaajuinen ongelma. <i>Energian käyttö</i> ruoan tuotantoon ja valmistukseen. <i>Vesi ja sen käyttö</i>: kasteluvedestä kasvatuksessa ja vesijäähdytyksessä ruoan valmistuksessa. <i>Maan käyttö viljelyyn ja merien kunto</i>: mitä viljellään ja miten, mitä kalastetaan ja miten ja mitä mikromuovi tekee <i>Maaperän kunnosta huolehtiminen</i> <i>Biodiversiteetti</i>: vain muutamien lajikkeiden varassa oleva ruokatuotanto on äärimmäisen haavoittuvaa, lajikerunsaudesta löytyy vaihtoehtoja <i>Hävikin vähentäminen ja kierrättäminen</i> on helpoin keino parantaa tilannetta.</p>	<p><i>Ruokaturvallisuus</i> on suomalaisissa ruokapalveluissa ollut hyvällä tasolla, mutta silti varsinkin ravintoloista on saatu turhan monta ruokamyrkytystä <i>Ravitsemus</i> pitäisi olla kunnossa, vaan yhä edelleen saadaan liikaa tyydyttynyttä rasvaa, ja liian paljon suolaa monin paikoin. Osassa ruokapalveluja annokset ovat liian pieniä tai liian suuria, kasviruoan proteiinien määrä ei ole aina riittävä. <i>Tasa-arvoisen saavutettavuus ja saatavuus</i>: jokaisella pitäisi olla mahdollisuus syödä suositusten mukaisesti ja omien tarpeidensa mukaisesti; food desert -käsite liittyy köyhiin alueisiin, joissa on vain pikaruokaa ja kioski-kauppoja (ei kasviksia tai hedelmiä), Suomessa puhutaan palveluaukoista. <i>Informaatio ja koulutus</i> tuleeko ruoasta saatava informaatio vain markkinoinnista vai onko puolueetonta ja tieteeseen perustuvaa tietoa saatavilla. <i>Markkinoinnilla suojaaminen</i> liittyy lapsille markkinointiin esim television lastenohjelmissä</p>

TAULUKKO 3. jatkuu

Talous	Hyvä hallinto
<p><i>Ruoan riittävyys ja resilienssi:</i> Korona-aikana on resilienssiä tarvittu, onneksi ruoan riittävyys ei ole ollut esillä Suomessa.</p> <p><i>Kohtuuhintaisuus ja tehokkuus:</i> tiedetäänkö ruoan ja ruokapalvelun todellinen hinta ja mihin siinä pystytään vaikuttamaan?</p> <p><i>Todellinen kilpailu ja alkutuottajien reilu kohtelu:</i> ruokaketjujen pituus, ketjun kaikissa vaiheissa reilu kohtelu, tarjotaanko ruokapalveluissa vain halvinta?</p> <p><i>Työpaikat ja säälliset työolot:</i> vierastyövoima alkutuotannossa, vuokratyöntekijät ja 0-tuntisopimukset ruokapalveluissa.</p> <p><i>Kustannusten läpinäkyvyys ja ruoan todellinen hinta:</i> halpa ruoka ei ole halpaa, jos se aiheuttaa ajan kanssa sairastumisia ja terveydenhuollon kustannuksia</p> <p><i>Kiertotalous,</i> mm ravinteiden kierrätys, myös ylijääneen ruoan ulosmyynti</p>	<p><i>Näyttöön pohjautuva toiminta</i> (tutkimustieto): perustuuko päätöksenteko tutkittuun tietoon ja näyttöön vai yksittäisten konsulttien mielipiteisiin tai laitetoimittajien tuottamaan tietoon?</p> <p><i>Läpinäkyvyys ja demokratia:</i> päätösten ja toiminnan läpinäkyvyys, mahdollisuus valittaa jne. Julkiset ja yksityiset toimijat ovat erilaisessa asemassa.</p> <p><i>Eettisyys, reiluus:</i> onko ruoka sitä mitä sen sanotaan olevan, ei väärennettyä</p> <p><i>Luottamus</i> liittyy monella tavalla ruokaan, esimerkiksi asiakkaat uskovat ravintolaruoan olevan suositusten mukaista.</p>

Nyt päivitettävänä oleviin pohjoismaisiin ravitsemussuosituksiin tulee voimakas kestävän kehityksen painotus, joten kestävyiden lisääminen ruokapalveluissa on ajankohtaista. Hankinnat ovat aina ensimmäisenä, ja hankintojen kestävyttä sietää pohtia, myös laite- ja tuotantotapojen osalta.

Kestävyys ja ravitsemuksellinen laatu tukevat toisiaan ruokapalveluissa. EUPHAN raportissa ”*Healthy and Sustainable Diets for European Countries*” kuvataan mitä voidaan tehdä ruokavalion kestävyiden ja terveellisyiden parantamiseksi (Birt, Buzeti, Grosso, Justesen, Lachat, Lafranconi, Mertanen, Rangelov & Sarlio-Lähteenkorva 2017). Taulukoissa 4 ja 5 on tarkasteltu kestävyiden ja terveellisyiden yhdistämistä ruokapalvelujen ja ruokalistan näkökulmasta (Mertanen & Justesen 2018).

**TAULUKKO 4. Kestävä ja terveellinen ruoka ruokapalveluissa
(Mertanen & Justesen 2018)**

Suosi ja käytä enemmän	Vältä ja käytä vähemmän
Käytä kasviksia ja hedelmiä määrällisesti enemmän ja erilaisia. Suosi kausituotteita.	Informoi tuotantopaikasta, kausituotteita ja kastelun käytöstä. Vältä sokeroituja juomia.
Käytä kohtuudella lihaa ja maitotuotteita. Suosi kasviproteiineja. Pidä lihattomia päiviä.	Tarjoa vähemmän punaista lihaa, harvemmin ja pienempiä annoksia. Vältä tyydyttynyttä rasvaa.
Käytä kalaa enemmän ja eri lajikkeita. Käytä kestävästi kasvatettua ja pyydystettyä kalaa.	Älä käytä punaisella listalla olevia kaloja.
Käytä erilaisia palkokasveja proteiinilähteinä. Käytä täysviljasta tehtyjä tuotteita monipuolisesti.	Noudata palkokasvien kypsennysohjeita. Vältä runsaasti suolaa ja sokeria sisältäviä viljatuotteita.

**TAULUKKO 5. Kestävä ja terveellinen ruokalista ruokapalveluissa
(Mertanen & Justesen 2018)**

Suosi ja käytä enemmän	Vältä ja käytä vähemmän
Käytä kasviksia enemmän lisäkkeinä. Käytä useammanlaisia kasviksia ja eri lajikkeita. Suosi kausiruokia. Käytä kasvisruokapäiviä. Tarjoa aina kasvisruoka ensimmäisenä vaihtoehtona. Käytä makukompassia annosten maun suunnitteluun.	Kasvisruoka ei sisällä juustoa tai kermaa.
Käytä kohtuudella lihaa ja maitotuotteita ruokalistalla. Suosi kasvipohjaisia proteiineja. Käytä lihattomia päiviä. Käytä lihaa vain lisäkkeenä ruoka-annoksessa.	Tarjoa vähemmän punaista lihaa – harvemmin ja pienempiä annoksia. Vältä tyydyttynyttä rasvaa. Vältä hävikkiä.
Käytä palkokasveja proteiinilähteinä. Käytä eri lajikkeita.	Noudata palkokasvien kypsennysohjeita.

HÄVIKKI ON HUKKAAN HEITETTYÄ RAHAA

Hävikin vähentämiseen on helppo tarttua kaikissa ruokapalveluissa. Ensimmäinen askel on hävikin määrän ja laadun selvittäminen, ja jo se voi vähentää hävikkiä. Hävikki syö helposti ison osan katteesta, kahvilassa tehdyn hävikkitutkimuksen mukaan hävikin määrä oli yli 4 % seurantakauden liikevaihdosta (Hakala-Rahko 2018). Kuka esimies ei haluaisi muutosta tilanteeseen. Jo hävikin seuranta pienensi hävikkiä, kun kaikissa työvaiheissa ymmärrettiin puuttua asiaan (Hakala-Rahko 2018).

Kun tiedetään hävikin määrä ja mistä kohden prosessia se tulee, on helppo miettiä keinoja hävikin vähentämiseksi. Hakala-Rahkon tutkimuksessa iso osa hävikistä tuli vitriinutuotteista, jotka jouduttiin heittämään pois. Lemmetyn (2020) sairaalan ruokapalveluissa tehdyn opinnäytetyön mukaan yllättävän suuri osa sairaalan potilasruokailun lautashävikistä johtui peruuttamattomista potilasaterioista. Tällöin ratkaisu hävikin vähentämiseen löytyy potilasaterioiden tilausjärjestelmän kehittämisestä ja peruutusten nopeuttamisesta.

Luken hävikinseurantaraportissa on nyt hyvä määrittely erilaisille hävikkeille (Silvennoinen ym. 2020). Taulukossa 6 on kuvattu kysymysten avulla joitakin keinoja hävikin tarkasteluun. Jos jotakin ruokaa jää tavallista enemmän lautasille, pitäisi aina tarkistaa reseptiikka: on ilmeistä, että kyseinen ruoka ei vastaa asiakkaiden toiveita tai tarpeita. Ravintoloiden lautasannoksissa asiakas ei pysty vaikuttamaan ruoan määrään, jos käytössä on vain yksi annoskoko. Esimerkiksi tilausruokailuissa lautashävikin määrää voisi vähentää annostelemalla ruoan asiakkaiden lähellä, jolloin asiakas voisi halutessaan pyytää pienemmän annoksen tai saada lisää ruokaa santsikierroksella.

Hävikkiseurannassa (Silvennoinen ym. 2020) hämmästyttä herättää liharuoan suuri osuus tarjoiluhävikistä kaikissa toimipistetyypeissä. Tämän perusteella liharuoan määrää olisi vara pienentää. Liharuoan annoskoko on joko suurempi mitä asiakkaat syövät, tai sitä valmistetaan liian paljon suhteessa syöjämäärään. Vai ovatko asiakkaat valveutuneempia kuin ruoanvalmistajat ja jo vähentäneet lihan syömistä? Oli syy mikä hyvänsä, kannattaa laskea paljonko kustannuksia aiheutuu liian suurista hankintamääristä, turhaan tehdystä työstä ja jätteen käsittelystä ja kuljetuksesta. Siitä saa motivaatiota ruokalistan ja reseptiikan kehittämiseen kestävämpään suuntaan.

Usein kuulee sanottavan, että jotain raaka-ainetta ei saa kuin suurina erinä. Voiko raaka-aineen vaihtaa toiseen? Voiko hankintaa muuttaa jotenkin muuten? Voiko reseptiikkaa kehittämällä päästä eroon hankalasta raaka-aineesta? Liian suuret valmistusmäärät tuottavat usein hävikkiä. Miten hyvin ruokailijamääriä pystytään ennakoimaan? Reagoidaanko ruokailijamäärien pienenemiseen no-

peasti? Jälleen kerran: jos ylimääräisten annosten kustannukset tiedetään, löytyy helpommin motivaatio tilanteen korjaamiseen. Lisäksi kustannustietoisuus pitää ulottaa ruoanvalmistajiin saakka. Ei riitä, että vain esimiehet asian ymmärtävät.

TAULUKKO 6. Hävikin määrittely ja keinoja sen tarkasteluun		
Hävikin tyyppi	Määrittely (Silvennoinen ym. 2020)	Keinoja tarkasteluun
Elintarvikejäte	Kaikki syömäkelpoinen tai syömäkelvoton elintarvikeperäinen jätteeksi päätyvä	Jätekustannukset, jätteen määrä. Mistä jäte syntyy?
Ruokahävikki	Syömäkelpoinen hävikiksi päätyvä ruoka ja juoma	Mistä prosessin osasta hävikki tulee?
Keittiöhävikki	Valmistus- tai laaturvirheen takia syntyvä hävikki tai varastoon pilaantuva ruoka	Vastaavatko tilausmäärät käyttöä vai tilataanko raaka-aineita varalta liikaa? Tarkastetaanko tulevien raaka-aineiden laatu? Valmistetaanko ruokaa sopiva määrä? Meneekö ruokaa pilalle valmistusvirheiden takia? Tähän voidaan vaikuttaa keittiössä!
Tarjoiluhävikki	Linjastosta ylijäänyt tai linjastoon tarkoitettu ruoka	Kuka vastaa linjastosta? Pystytäänkö arvioimaan asiakasmääriä? Varsinkin tarjoiluajojen loppuajat ovat tärkeitä: voidaanko tarjoiluastioita pienentämällä pitää linjasto houkuttelevan näköisenä viimeisille asiakkaille?
Ruokailijoiden lautastähteet	Ruokailijoiden lautasilta biojätteeseen päätyvät ruoantähteet	Onko ruoka hyvää? Vastaako ruoka asiakkaiden tarpeita? Onko annokset liian suuria? Voiko ateriat peruuttaa, jos ruokailija ei ole syömässä? Voiko annoksissa olla eri kokoja? Onko annostelu mahdollista tehdä niin että asiakas voisi vaikuttaa?
Keittiöbiojäte	Syömäkelvoton biojäte, kahvinporot, kasvien kuoret jne.	Löytyykö kahvinporoille jatkokäyttöä? Onko kaikki biojäte oikeasti biojätettä? Kuoritaanko kasvikset oikein? Meneekö biojätteeseen liian paljon syömäkelpoista? Lisääntykö biojätteeseen menevä määrä liian aikaisen raaka-ainetoimituksen takia? Tähän voidaan vaikuttaa osittain keittiössä.

RUOKAPALVELUJEN KEHITTÄMINEN ON JATKUVAA TYÖTÄ

Ruokapalveluja pitää kehittää koko ajan, se on sen työn perimmäinen ominaisuus. Kun yhden kehittämiskohteen saa vähän eteenpäin, on jo seuraavan kanssa kiire. Valmista ei tule koskaan tai ei ainakaan pitkäksi aikaa. Onkin tärkeää ymmärtää, että ruoanvalmistaminen ja ruokapalvelujen kehittäminen ovat ihan erilaisia töitä, vaikka ne sijoittuvat ruokapalveluissa limittäin ja sisäkkäin. Ruokapalveluissa niin kuin monessa muussakin tehtävässä on eri tasoja, on *staff ja management*, ja johdon ensisijainen tehtävä on tehdä työntekijöiden työ sujuvaksi.

Niin päivittäisessä kouluruokailussa kuin ravintolan lounasruokailussa päivän ruoka esivalmistellaan, valmistetaan, ruokailijat syövät ja lopuksi pitäisi aina miettiä mitä tästä opittiin prosessin kehittämiseksi, mitä pitäisi tehdä toisin seuraavalla kerralla. Onko raaka-ainetilaukset määrältään sopivia, vai pitääkö niitä muuttaa; onko ruokaohje ajan tasalla vai onko sitä säädettävä jotenkin; minkä verran hävikkiä tuli ja mistä prosessin kohdasta – millä tavoin siihen voidaan vaikuttaa?

Ettei ruokapalvelutyö tuntuisi loputtomalta kujanjuoksulta päälle kaatuvien ja käsistä karkaavien asioiden kanssa, on hyvä muistaa ruokapalvelutyön monet hyvät puolet. Vaikka päivittäinen aterioiden tekeminen on sekin tärkeää, ovat monet pitkän aikavälin vaikutukset vielä tärkeämpiä. Kenellä muulla on niin hyvä ja vastuullinen mahdollisuus vaikuttaa ihmisten terveyteen, sekä suoraan tarjotun ruoan avulla kuin opettamalla ruokakulttuuria ja -tottumuksia. Samalla opetetaan mitä hyvä ja maistuva ruoka on. Ruoka vaikuttaa ihmisten terveyteen ja elämänlaatuun. Ruokapalvelut ovat opettaneet suomalaiset syömään salaattia ja laittamaan palveluntarjoajien linjastot oikeaan järjestykseen. Seuraava tehtävä on opettaa ruokailijat syömään ja arvostamaan hyvää kasvisruokaa, vähentämään hävikkiä ja vaatimaan sekä ravitsemukselliselta että kulinaariselta laadultaan entistä parempaa ruokaa.

Ruokapalveluiden merkitys on suuri, ja niiden vastuullinen toiminta ravitsemuksen edistäjänä vaatii tulevaisuudessakin laskennan tehokasta hyödyntämistä, kestävän ja ravitsemuksellisen laadun huomioivaa reseptiikan kehittämistä ja hyödyntämistä sekä asiakkaiden tai kohderyhmän erityispiirteet huomioivaa otetta.

LÄHTEET

Baldwin, D. E. 2012. Sous vide cooking: A review. *International Journal of Gastronomy and Food Science*, 1, 1, 15–30.

Barocco, G., Cella, M., Sarto, D., Pernarcic, A., Longo, T., Calabretti, A. & Bogoni, P. 2020. Nutritional critical points of the cook & chill system and development of corrective actions tools. *European Journal of Public Health*, Volume 30, Issue Supplement_5, September 2020, ckaa165.897.

Birt, C., Buzeti, T., Grosso, G., Justesen, L., Lachat, C., Lafranconi, A., Mertanen, E., Rangelov, N. & Sarlio-Lähteenkorva, S. 2017. Healthy and Sustainable Diets for European Countries. EUPHA reports. European Public Health Association.

Edwards, J. S. A. 2009. What is food service. Editorial. *Journal of foodservice*, 20, 1–3.

Fineli 2019. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, Kansanterveyden edistäminen -yksikkö. Fineli. Elintarvikkeiden koostumustietokanta, Versio 20. Helsinki 2019. Viitattu 17.11.2020. www.fineli.fi.

Hakala-Rahko, R. 2018. Kahvilan ruokahävikki. Opinnäytetyö, ylempi AMK. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, matkailu, ravitsemis- ja talousala, palveluliiketoiminnan koulutusohjelma. Viitattu 24.11.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2018121321348>.

Lemmetty, S. 2020. Hävikki sairaalan potilasruokailussa. Opinnäytetyö, ylempi AMK. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, matkailu, ravitsemis- ja talousala, palveluliiketoiminnan koulutusohjelma. Viitattu 24.11.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2020073119647>.

Lintunen, M. 2020. Horeca-rekisteri. 2020. Helsinki: Taloustutkimus.

Mason, P. & Lang, T. 2017. Sustainable diets. How ecological nutrition can transform consumption and the food system. Routledge.

Mertanen, E. 2012. Ruokapalveluja kehittämässä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 129.

Mertanen, E. & Väisänen, K. 2013. Ruokapalvelujen kehittäminen ammattikorkeakouluissa. AMK-lehti/UAS-journal 1/2013.

Mertanen, E. & Justesen, L. 2018. Seminaariesitys. Kestävät tulevaisuuden ruokapalvelut – Ikäruokaseminaari 10.4. 2018. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Oksanen, M. 2017. Haltuunotto-prosessin kehittäminen ruokapalveluissa. Opinnäytetyö, Ylempi AMK. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, matkailu, ravitsemis- ja talousala, palveluliiketoiminnan koulutusohjelma. Viitattu 10.12.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2017121821897>.

Pelloilta pöytään -strategia 2020. Komission tiedonanto Euroopan parlamentille, neuvostolle, Euroopan talous- ja sosiaalikomitealle ja alueiden komitealle. Pelloilta pöytään -strategia oikeudenmukaista, terveyttä edistävää ja ympäristöä säästävää elintarvikejärjestelmää varten COM/2020/381 final. 20.5.2020. Viitattu 10.12.2020. https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:ea0f9f73-9ab2-11ea-9d2d-01aa75ed71a1.0005.02/DOC_1&format=PDF.

Silvennoinen, K. Nisonen, S. & Lahti, L. 2020. Ravitsemispalveluiden elintarvikejäte. Jätteen määrä 2018–2019 ja seurannan kehittäminen. Luonnonvara- ja biotalouden tutkimus 1/2020. Viitattu 10.12.2020. https://jukuri.luke.fi/bitstream/handle/10024/545374/luke_luobio_1_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Slattery, P. 2002. Finding the Hospitality Industry. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education* 1, 1, 19–28.

Vireyttä seniorivuosiin – ikääntyneiden ruokasuositus 2020. 2020. Valtion ravitsemusneuvottelukunta ja Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 10.12.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-472-1>.

Wilson, M. D. J., Murray, A. E. & McKenna-Black, M. A. 2001. Contract catering: a positional paper. *Hospitality Management* 20, 201–218.

AMMATTIKORKEAKOULUN OPINNÄYTETYÖT RUOKAPALVELUJEN KEHITTÄJINÄ

Tarja Viitanen & Enni Mertanen

Monimuotokoulutuksena ammattikorkeakoulututkintoa suorittavat ruokapalveluissa työtään tekevät opiskelijat kehittävät usein oman työpaikkansa toimintoja amk-opinnäytetyössään. Jyväskylän ammattikorkeakoulussa matkailu- ja ravitsemisalan amk-tutkinnon pitkään aikuiskoulutuksena ja sittemmin monimuotototeutuksena tunnettu versio on vuodesta 2016 alkaen toteutettu kokonaan verkko-opintoina. Siinä opiskellaan työelämävalmiuksia, matkailu- ja ravitsemisalan toimintaympäristöosaamista, matkailu- ja ravitsemisalan liiketoimintaosaamista, kestäväen gastronomian osaamista, yrittäjyys- ja innovaatiotoimintaa, innovointi- ja kehittämisosaamista (sisältää opinnäytetyön) sekä vapaasti valittavia opintoja, yhteensä 210 opintopistettä. Suuri osa opiskelijoista on pitkään työelämässä olleita aikuisia. Opiskelijat pystyvät viemään opinnoista osaamista suoraan työpaikkansa kehittämiseen. Ammattikorkeakoulututkinnossa opinnäytetyön laajuus on 15 op, eli se vastaa noin kolmen kuukauden työpanosta.

Tässä artikkelissa kuvataan muutamien viime vuosina valmistuneiden esimerkkien avulla Jyväskylän ammattikorkeakoulun restonomiopiskelijoiden opinnäytetöitä ruokapalvelujen kehittäjinä.

KASVIRUOKAA KASVISTEN EHDOKSILLA

Laine (2019) haastatteli yläkoululaisia ja keittiöhenkilökuntaa kasvisruoasta ja siihen liittyvistä odotuksista.

Kasvisruoan menekki lisääntyi 15–30 % kun lämmin kasvislisäke siirrettiin linjaston alkupäähän, kuten Syödään ja opitaan yhdessä – kouluruokailusuositus (2017) edellyttää. Laineen (2019) mukaan läpinäkyvä kansi linjastossa lisäsi kasvisruoan menekkiä. Oppilaat toivoivat kasvisruoan olevan täysin erilaista kuin tarjolla oleva sekaruoka. Kasvisruoasta ei kannattaisi tehdä numeroa: *”Kaikki saataisiin syömään olevan kasvisruokaa, jos ei kerrottaisi sen olevan kasvisruokaa.”* Ruokapalveluissakin kasvisruokaa pitää asennoitua vakavammin, osasta kasvisruokia ei ollut reseptejä. Sen lisäksi ravitsemuksellinen laatu vaatii korjaamista, useampi kuin joka kolmas resepti sisälsi liikaa suolaa ja joka toinen liikaa tyydyttyntä rasvaa.

Laine (2019) nostaa esiin yläkoululaisten odotukset:

- *Liharuohan vaihtoehtona kasvisruoan tulisi olla täysin erilainen vaihtoehto, jos liharuoka ei miellytä kyseisenä päivänä.*
- *Kasvisruokapäivänä jotkut jättävät ruoan syömättä asenteiden vuoksi. Tällöin kasvisruoan pitäisi olla liharuohan kaltaista.*
- *Kasvisruokaa syötäisiin enemmän, jos se olisi molemmissa linjastoissa, paremmin esillä ja houkuttelevamman näköistä.*
- *Ruokalistalla pisimpään olleita kasvisruokia ei enää edes mielletty kasvisruoiksi, vaan niitä pidettiin tavallisena ruokana siinä missä liharuokaakin. Tottumuksilla on siis suuri vaikutus ruoan suosioon ja uusiin ruokiin kestää kauan tottua.”* (Laine 2019.)

Korpela (2020) on opinnäytetyössään selvittänyt ilmastonmuutoksen vaikutusta kouluruokailussa lukioikäisillä. Kasvisruoan käyttö lisääntyi kahden kyselyn välillä. Toukokuussa 2019 vastanneista 14 % söi kasvisruokaa päivittäin (n= 295, 16–20-vuotiaita). Osa kasvisruoan syöjistä piti kasvisruokaa liian vähäenergisena. Kasvisruoka tuli päivittäiseksi vaihtoehdoksi elokuusta alkaen. Marraskuuhun kasvisruoan käyttäjien määrä oli lisääntynyt 20 prosenttiin (n=467, 16–20 v). Kasvisruokaa pidettiin paremman makuisena kuin sekaruokaa, muutoin valintaperusteet olivat ekologisia, eettisiä ja terveydellisiä, vain muutamalla uskonnollisia. Suurin osa kasvisruokaa valitsevista oli tyttöjä, mutta poikien osuus kasvoi, kun kasvisruokaa oli jatkuvasti tarjolla. Syksyn kyselyn vastaajista 82 % kertoi pitävänsä tarjotusta kasvisruoasta ja 15 % vastaajista kertoi, että koulussa päivittäin tarjottava kasvisruoka on vaikuttanut ruokailutottumuksiin tai on lisännyt kasvisruoan syöntiä myös koulun ulkopuolella. Nuorille ilmastonmuutoksen vastustaminen on tärkeää, joten se pitää huomioida myös ruokapalveluissa. (Korpela 2020.) Ruokapalvelujen pitää huolehtia kasvisruoan riittävästä ja suositustenmukaisesta energiamäärästä. Kasvisruoan pitää olla sekä ravitsemukselliselta että kulinaariselta laadultaan hyvää.

Kestäviä reseptejä alan käyttöön kehitettiin opinnäytetyössä, jossa selvitettiin kotimaisen kasvivalvauksen käyttöä ammattikeittiössä ja sen merkitystä hiilijalanjälkeen ja kustannuksiin. Resepteissä korvattiin 30–40 % alkuperäisestä naudan lihan määrästä keltaisella herneellä ja härkäpavulla. Reseptejä on kokeiltu useita kertoja erikokoisissa ruokapalveluyksiköissä ja ne löytyvät JAMIX-ohjelmasta. Lihan käytön vähentäminen on ruokapalveluissa järkevää jo kustannusten säästämiseksi, kasviproteiinit ovat lihaa edullisempia. (Kauhala-Antonopoulou 2019.)

RUOKAKASVATUSTA JA TOTEUTUMATTOMIA RAVITSEMUSSUOSITUKSIA

Lasten osallistavaan ruokakasvatusta ja kehittämistä varhaiskasvatuksessa pidetään tärkeänä, mutta sen toteutus voisi olla säännöllistä ja suunniteltua (Kupari 2020). Ruokakasvatuksen tavoitteet on määritelty Terveyttä ja iloa ruoasta – varhaiskasvatuksen ruokailusuosituksessa (2018), mutta se on usein vain ruokailutapojen opettelua, maistamista, leivän voitellua, ruoan itse ottamista ja leivontaa. Sen sijaan ruoan alkuperää, ravitsemusta, ruoan kasvattamista ja aistinvaraista havainnointia pitäisi olla useammin ja suunnitellusti. Varhaiskasvatus painii suurien ryhmäkokojen, toimimattomien tilojen ja henkilökunnan puutteen kanssa. Suurissa ruokapalveluorganisaatioissa ruoanvalmistus on keskitetty kauas varhaiskasvatussyksiköistä, joten ruoan alkuperätuntemus jää vähäiseksi. Lasten osallistavasta ruokakasvatuksesta (mm. Sapere-menetelmä) on materiaalia tuotettu, mutta se on jäänyt vähälle käytölle. (Kupari 2020.)

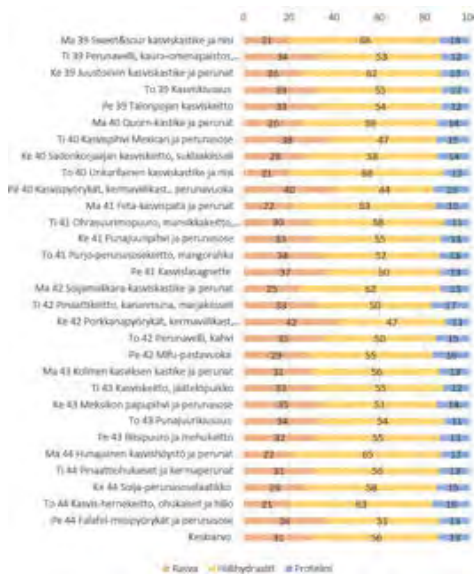
Kouluruoan ravitsemuksellista laatua selvitettiin JAMIX-ravintolaskentaohjelmalla (Kaisko 2017) pienessä kunnassa, vertailukohtana pienten koulu- ja laisten suositukset. Tutkimuksen tulokset ovat karua luettavaa: kouluruokasuositukset eivät toteudu edes viikkotasolla. Kahdeksan viikon listasta neljän viikon keskimääräinen energiamäärä jäi alle suosituksen, huonoimmalla viikolla neljänä päivänä viidestä. Sen sijaan proteiinien saanti ylitti suosituksen, rasvaa oli niukasti mutta siitä liian suuri osa tyydyttynyttä. Suolaa oli systemaattisesti liikaa. (Kaisko 2017.) Tästäkin opinnäytetyöstä havaitaan, että ravitsemussuosituksien noudattaminen edellyttää välttämättömästi ravintosisältölaskentaa ja aterioiden päiväkohtaista tarkastelua.

Opiskelijalounaat täyttivät ravitsemussuosituksien vain osittain toisella asteella ammattiopistossa (Huttunen 2019). Opiskelijalounaiden energiamäärä oli liian pieni, sekaruoassa keskimäärin 665 kcal (494–821 kcal), ja kasvisruoassa vielä vähemmän, keskimäärin 618 kcal (503–848 kcal), kun suositus on 700–800 kcal, lisäksi suositus antaa raja-arvot vähintään 500 kcal ja enintään 1000 kcal (Hyvinvointia ja yhteisöllisyyttä ruokailusta 2019). Kasvisruoan proteiini- ja energiamäärien lisäksi opinnäytetyön tekijä esittää kehittämiskohteiksi tyydyttyneen rasvan ja suolan vähentämistä. Hän tiivistää tulokset näin:

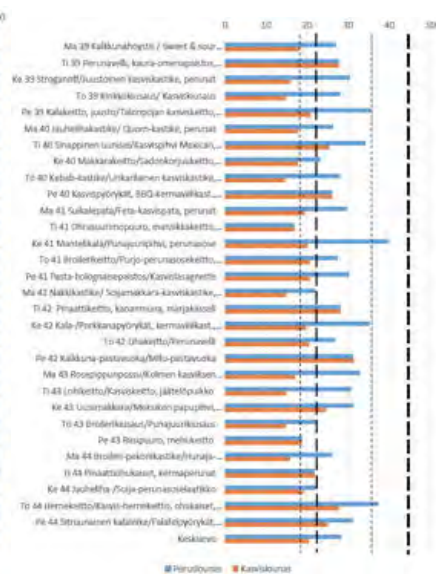
”Tutkimus osoitti, että opiskelijalounas täyttää ravitsemussuosituksien vain osittain. Aterioiden energiasisältö jäi alle suositusten muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta. Sen sijaan energiaravintoaineiden prosentuaaliset osuudet olivat suositusten mukaisia, vaikka niissä olikin suurta vaihtelua.

Aterioiden välinen suuri vaihtelu osoittautui merkittävimäksi ravitsemuksellista laatua heikentäväksi tekijäksi. Useiden aterioiden ravitsemuslaadussa oli puutteita monella osa-alueella. Varsinkin kasvisaterioissa löytyi kehitettävää sekä energian että ravintoaineiden määrässä. Myös aterioiden reilu suolapitoisuus nousi perisuomalaisella tavalla esiin”.

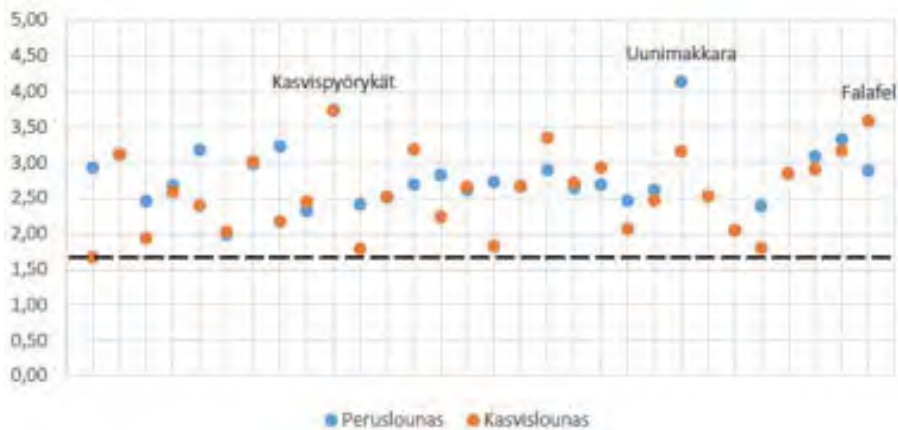
Huttusen opinnäytetyön kuvioita voi käyttää mallina siitä, miten ruokalista-suunnittelussa suositusten toteutumista pitäisi arvioida ateriakohtaisesti vertaamalla asiakasryhmän suosituksiin (Kuvat 1, 2 ja 3).



Kuvio 1. Energijakauma kasvilounaissa (Huttunen 2019)



Kuvio 2. Proteiinimäärä lounaissa, katkoviivoilla merkitty asiakasryhmien keskimääräinen tarve (Huttunen 2019)



Kuvio 3. Ateriakohtainen suolamäärä lounaissa, suosituksen yläraja merkitty katko-
viivalla (Huttunen 2019)

Huttusen pohdintaa voisi soveltaa monessa ruokapalvelussa:

”Kasvisruoan heikohko ravitsemuksellinen laatu sai minut miettelijäksi. Kasvisruoan toivotaan ja suositellaan päätyvän yhä useammin myös sekasyöjien lautasille. Sen vuoksi asiantunteva reseptiikan kehittäminen ja suunnittelu ovat avainasemassa, jotta kasvisruoka koettaisiin houkuttelevaksi ja ravitsevaksi vaihtoehdoksi myös sekasyöjien keskuudessa. Kasvisruoan tuotekehittely ja ”brändääminen” tasaveroiseksi tavallisen ruoan rinnalle vaativat sekä resursseja, osaamista että aitoa innostusta, jotta lopputulos palkitsisi niin ruokailijan kuin ruoan valmistajankin”. (Huttunen 2019.)

VASTUULLISUUTTA JA YHTEISTYÖTÄ

Asiakasnäkökulmaa lounasravintolan vastuullisuuteen on selvitetty Siuvon (2019) opinnäytetyössä. Pienimuotoisen ravintolan toimeksiannosta tehdyn tutkimuksen tuloksissa on mielenkiintoista ennen kaikkea se, että vaikka asiakkaat olivat kertoneet tekevänsä vastuullisia valintoja omassa elämässään, ravintolan vastuullisuutta ei pohdittu. Siuvon mukaan lounasravintolan asiakkaat arvostavat erityisesti lihatuotteiden kotimaisuutta. Palveluntuottajan vastuullisuuteen luotettiin, vaikka siitä ei erikseen viestitetty. Näinkin pienessä aineistossa (9 haastateltua) näkyi ravintola-asiakkaiden jakautuminen erilaisiin ryhmiin, osa hakee informaatiota tarjonnasta ja ruokalistasta etukäteen, osa tu-

lee ja syö mitä on tarjolla. Molemmat ryhmät hyötyvät siitä, että ravintola osaa valmistaa asiakaskunnan tarpeidenmukaista ruokaa ja toimii vastuullisesti.

Jokinen (2017) tutki ikäihmisille tuotettuja ruokapalveluja pienessä kunnassa. Asiakaskyselyn, haastattelujen ja havainnoinnin tulos kiteytyy työn nimeen: Yhteistyöllä ja pienillä muutoksilla laadukasta ruokaa ikääntyneille. Jokisen esille nostamat kehittämiskohteet voinee yleistää:

- *”Yhteistyön kehittäminen eri organisaatioiden työntekijöiden välillä*
- *Ravitsemustiedon päivittäminen koulutusten kautta*
- *Ravitsemussuunnittelijan palvelut entistä paremmin ja laajemmin hyödyksi*
- *Ruokailuaikojen uudelleen suunnittelu ja päiväkahvit omaksi osaksi päivän kulkua*
- *Asiakkaiden omat toiveet entistä paremmin huomioon*
- *Ilta-palaan ja jälkiruokiin enemmän vaihtelua*
- *Lääkkeet ja ruoka – lääkkeitä ei saa sekoittaa ruokaan!”*

YMPÄRISTÖJOHTAMISTA JA DIGILOIKKAA

Asikainen (2020) on selvittänyt opinnäytetyössään ympäristöjohtamista ja Eko-kompassin käyttöön ottoa koulutus kuntayhtymässä hankintojen, viestinnän ja jätehuollon osalta. Ruokapalvelujen kehittämisessä pitäisi lähteä yrityksen strategioista ja yhteisistä linjauksista. Kehittämistä tarvitaan ympäristöviestinnässä, organisaatio- ja toimipaikkakohtaisten ohjeistusten tulisi olla linjassa.

”Ruokahävikki on tällä hetkellä merkittävä ilmiö akateemisissa keskusteluissa, kansalaisyhteiskunnan aloitteiden ja poliittisten esityslistojen keskiössä” toteaa Haapamäki (2020) opinnäytetyössään.

Haapamäki selvitti työssään, miten eri keittiöiden hajallaan ja eri lähteissä sijaitseva tieto ruokahävikistä voitaisiin koota ja saada yhteneväiseen ja analysoitavaan muotoon. Tällöin toimipisteistä saataisiin tietoa siitä missä ja milloin eri prosessien vaiheissa hävikkiä syntyy ja mitkä ovat hävikin kustannusvaikutukset.

Opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivisena kehittämistutkimuksena, kolmen eri syklin avulla. Ensimmäisessä vaiheessa selvitettiin ruokahävikistä kertyvän tiedon nykytilaa, missä hävikkiä syntyy ja miten tieto eri toimipisteissä dokumentoidaan. Selvityksessä tämän todettiin olevan aikaa vievää ja hankalaa. Toisessa vaiheessa suunniteltiin ruokahävikkiraportointinäkymää (Kuvio 4.)

ja pohdittiin mitä tietoa hävikkiraportin tulee antaa keittiön eri toimijoille. Kolmannessa vaiheessa määriteltiin raportointityökalu. Tiedon tulee olla yhteismitallista, vaivattomasti saatavilla ja vertailtavissa olevaa. Eri toimipisteissä raportoinnin tulee olla helppoa.

Ruokahävikkiraportointityökalua tulee rakentaa pala palalta ottaen huomioon eri käyttäjäryhmiä palvelevia tietoja. Kun hävikkitieto saadaan visuaaliseen ja selkeään muotoon, voidaan sitä hyödyntää henkilöstön kouluttamisessa ja perehdyttämisessä. Samalla toteutuu myös tiedolla johtaminen kestävästä kehityksestä ja taloudellisuudesta näkökulmasta. (Haapamäki 2020.)



Kuvio 4. Miellekartta raportointityökalusta (Haapamäki 2020)

”Ruokapalvelujen muutos on jatkuvaa, nopeaa ja väistämätöntä” toteavat Kylönen ja Pihlaja (2019). Heidän mukaansa resurssiviisauteen kuuluu valintojen vaikuttavuuden pohdinta: Mitä ylijääneelle ruoalle ja paljonko jatkokäytöstä aiheutuu lisäkustannuksia vai olisi syytä miettiä miksi ruokaa jäi yli? Voisiko

ruokajätettä hyödyntää uusilla tavoilla etanolin tuotannossa? Voiko ruokapalvelu tuottaa oman energiansa aurinkopaneeleilla tai jollain muulla tavalla? Monessako ruokapalveluorganisaatiossa tuotannonohjausjärjestelmä on vajaalla käytöllä siitä syystä, että se käyttöönottoon ei ole varattu riittävästi aikaa ja henkilöstöä tai viestitty riittävästi. Työntekijöiden ja myös vuokratyöntekijöiden kunnollinen perehdytys varmistaa prosessien haltuunoton, motivoi työntekijää, parantaa laatua ja vähentää virheitä. Johtamisen tehtävä on Kyllösen ja Pihlajan (2019) mukaan muuttaa työ merkitykselliseksi eikä johtaminen voi olla vain ohjeistamista. Palvelukokemus, elämyksellisyys, kasvisruokailu ja ruokavalioiden kansainvälistyminen kuuluvat myös kaikkiin ruokapalveluihin. Yhtenä ruokapalvelujen haasteista havaittiin tiedon ja toiminnan väliset ristiriidat: vanhat toimintatavat pysyvät sitkeästi, vaikka järjestelmistä saatava tieto mahdollistaisi toiminnan parantamisen, esimerkkinä Kyllönen ja Pihlaja (2019) nostavat esiin reseptiikan muuttamisen todellisen syöjämäärän mukaiseksi.

YHTEENVETO OPINNÄYTETÖIDEN KEHITTÄMISVAIKUTUKSESTA

AMK-opinnäytetyöt kuvastavat hyvin ruokapalvelualalla olevia keskeisiä kehittämiskohteita, opiskelijat tekevät opinnäytetyönsä useimmiten omalle työpaikalleen ja keskittyvät siellä havaittujen ongelmakohtien parantamiseen. Näin eri aikojen opinnäytetyöt kuvaavat myös ajankohdan teemoja.

Tässä artikkelissa on referoitu Jyväskylän ammattikorkeakoulun ns. monimuoto-opiskelijoiden eli aikuisten, työssä olevien ja verkossa opiskelevien opiskelijoiden opinnäytetöitä. Kestävä kehitys, kasviproteiinien käyttö ja hyväksyttävyyys ruokapalveluissa, johtamisen uudet näkökulmat, erityisesti vastuullisuusjohtaminen nousevat opinnäytetöissä esiin. Digitalisaation mahdollisuudet ovat vielä tulollaan. Ehkä hieman yllättäen ravitsemussuositusten toteutuminen ja toiminnanohjausjärjestelmien kunnollinen käyttö ravintosisältölaskentoihin ovat edelleen ajankohtaisia. Ravintosisältölaskenta olisi syytä saada rutiiniksi ja kuntoon ennen kuin keittiöiltä edellytetään aterioiden hiilijalanjälkien laskentaa.

On ehkä yllättävää, miten voimakkaasti taloudensuhdanteet vaikuttavat ruokapalveluihin ja niiden kehittämiseen. Toiminnanohjausjärjestelmät olivat tulossa keittiöihin jo 1980-luvulla, mutta kehitys pysähtyi seuraavan vuosikymmenen lamaan, ja vasta 2010-luvulla päästiin uudelleen kehittämään ruokapalveluorganisaatioita ja niiden toimintaa.

Kiertotalous edellyttää nykyistä parempaa raaka-aineiden tuntemusta, välillä tuntuu, että palataan jonnekin vanhaan, joskin uudella tavalla. Elintar-

vikevalikoiman ja kasviproteiinien määrän jatkuva kasvu mahdollistaa enemmän uusia vaihtoehtoja asiakkaiden tarpeiden mukaisen ruoan tarjoamisen. Näiden opinnäytetöiden tulosten perusteella kasvisruoka kannattaa valmistaa kasvisten ehdoilla, eikä liharuokien kopioiksi.

Ruokapalveluissa voidaan soveltaa näiden töiden johtopäätöksiä ja kehittämisehdotuksia omiin tarpeisiin. Opinnäytetyöt löytyvät ja ovat vapaasti luettavissa ammattikorkeakoulujen verkkokirjastosta, www.theseus.fi.

LÄHTEET

Asikainen, E-M. 2020. Ympäristöjohtaminen Keski-Uudenmaan koulutuskuntayhtymässä. Opinnäytetyö, AMK. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, matkailu-, ravitsemis- ja talousala, matkailu- ja palveluliiketoiminta, kestävä gastronomia. Viitattu 30.10.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2020101521344>.

Haapamäki, M-L. 2020. Raporttinäkymän rakentaminen ruokahävikin seurantaan varten Aleksia liikelaitokselle. Opinnäytetyö, AMK. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, matkailu-, ravitsemis- ja talousala, matkailu- ja palveluliiketoiminta, kestävä gastronomia. Viitattu 30.10.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2020121428054>.

Huttunen, A. 2019. Lautaset täyttyvät – täyttyvätkö suositukset? YSAO:n opiskelijalounaan ravitsemuksellinen laatu. Opinnäytetyö, AMK. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, matkailu-, ravitsemis- ja talousala, matkailu- ja palveluliiketoiminta, kestävä gastronomia. Viitattu 30.10.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201905088303>.

Hyvinvointia ja yhteisöllisyyttä ruokailusta 2019. 2019. Ruokailusuositus ammatillisiin oppilaitoksiin ja lukioihin. Valtion ravitsemusneuvottelukunta. Opaat ja käsikirjat: 2019:5a. Opetushallitus. Viitattu 30.10.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2020041416360>.

Jokinen, J. 2017. Yhteistyöllä ja pienillä muutoksilla laadukasta ruokaa ikääntyneille, Case: Kinnulan kunta. Opinnäytetyö, AMK. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, matkailu-, ravitsemis- ja talousala, matkailu- ja palveluliiketoiminta, kestävä gastronomia. Viitattu 30.10.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2017060612552>.

Kaisko, E. 2017. Kouluruoan ravitsemuksellinen laatu: Case: Toivakan kunta. Opinnäytetyö, AMK. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, matkailu-, ravitsemis- ja talousala, matkailu- ja palveluliiketoiminta, kestävä gastronomia. Viitattu 30.10.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201704114610>.

Kauhala-Antonopoulou, A. 2019. Kotimaisen kasvivalokuaisen käyttö ammatti-keittiössä ja vaikutus hiilijalanjälkeen sekä kustannuksiin. Opinnäytetyö, AMK. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, matkailu-, ravitsemis- ja talousala, matkailu- ja palveluliiketoiminta, kestävä gastronomia. Viitattu 30.10.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201903314065>.

Korpela, S. 2020. Ilmastonmuutoksen vaikutus nuorten ruokapalveluihin: Kasvisruokaa Porin Suomalaisen Yhteislyseon lukion oppilaille. Opinnäytetyö, AMK. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, matkailu-, ravitsemis- ja talousala, matkailu- ja palveluliiketoiminta, kestävä gastronomia. Viitattu 30.10.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202003253877>.

Kupari, M. 2019. Lasten osallistavan ruokakasvatuksen tutkiminen ja kehittäminen varhaiskasvatuksessa. Opinnäytetyö, AMK. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Matkailu-, ravitsemis- ja talousala, matkailu- ja palveluliiketoiminta, kestävä gastronomia. Viitattu 30.10.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2020061418684>.

Kyllönen, H. & Pihlaja, L. 2019. Resurssiviisas Leijona: Keittiö 2.0. Opinnäytetyö, AMK. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, matkailu-, ravitsemis- ja talousala, matkailu- ja palveluliiketoiminta, kestävä gastronomia. Viitattu 30.10.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201905119236>.

Laine, I. 2019. Odotukset ja suositukset täyttävä kasvisruoka kouluruokalis-talla. Opinnäytetyö, AMK. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, matkailu-, ravitsemis- ja talousala, matkailu- ja palveluliiketoiminta, kestävä gastronomia. Viitattu 30.10.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2019060715435>.

Siuvo, L. 2019. Asiakasnäkökulma lounasravintolan vastuullisuuteen. Opinnäytetyö, AMK. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, matkailu-, ravitsemis- ja talousala, matkailu- ja palveluliiketoiminta, kestävä gastronomia. Viitattu 30.10.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201904205614>.

Syödään ja opitaan yhdessä – kouluruokailusuositus. 2017. Valtion ravitsemusneuvottelukunta. THL. Viitattu 30.10.2020. [http://urn.fi/URN:ISBN: 978-952-302-791-6](http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-791-6).

Terveyttä ja iloa ruoasta – varhaiskasvatuksen ruokailusuositus. 2018. Valtion ravitsemusneuvottelukunta. THL. Viitattu 30.10.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-992-7>.

YLEMMÄN AMMATTIKORKEAKOULUN OPINNÄYTETYÖT RUOKAPALVELUJEN JA RAVITSEMUKSEN KEHITTÄJINÄ

Enni Mertanen & Elina Vaara

Työelämän kehittäminen on keskeinen tavoite ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyössä, kuten koko tutkinnossa. Tuskin minkään tutkinnon vaikutusta on tutkittu ja alkuvaiheissa myöskin kyseenalaistettu yhtä paljon kuin 2000-luvun puolivälissä alkaneita ammattikorkeakoulujen ylempiä korkeakoulututkintoja. Kokeiluvaiheesta lähtien opinnäytetyöt on nähty työelämän kehittämisen välineinä (mm. Neuvonen-Rauhala 2009; Huotari 2014; Huotari, Rintala, Aarrevaara, Eloranta, Fifield & Kälviäinen 2015; Huotari, Kukkurainen & Ojasalo 2015). Matkailu- ja ravitsemisalalan opinnäytetöitä ja niiden kehittämiskohteita on tutkittu myös Jyväskylän ammattikorkeakoulussa (Mertanen 2012a; Mertanen 2012b; Nukari & Mertanen 2012; Mertanen 2014; Mertanen 2019; Mäntysaari, Törn-Laapio & Mertanen 2019).

Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon laajuus on matkailu- ja ravitsemisalalla 90 opintopistettä, ja tästä opinnäytetyö käsittää kolmasosan eli 30 op, käytännössä se tarkoittaa puolen vuoden kokoaikaista työpanosta. YAMK-opinnäytetyön tekijät ratkovat näin ollen opinnäytetyönsä toimeksiantajayrityksen, usein omaa työpaikkaansa, ajankohtaisia haasteita puolen vuoden työtuntimäärällä. Kehittämisen kohteina oleville työpaikoille YAMK-opinnäytetyöt mahdollistavat varsinaisen kehittämisloikan, mutta toimeksiantoihin perustuvaa kehittämistä on myös kritisoitu sirpaleiseksi ja hajanaiseksi (Mertanen 2019), vaikka on raportoitu myös hyviä esimerkkejä systemaattisemmista kehittämiskokonaisuuksista (esimerkiksi Koikkalainen 2019) tai sarjassa tehdyistä opinnäytetöistä esimerkiksi ravitsemuspassin kehittämisessä (Mertanen & Nissinen 2014; Nissinen, Nieminen, Mertanen & Olli 2015; Nissinen, Mertanen & Olli 2015).

Jyväskylän ammattikorkeakoulun ohjeistuksen mukaan YAMK-opinnäytetyöt ovat työelämän kehittämistehtäviä, joiden tavoitteena on soveltaa näyttöön perustuvaa tutkimustietoa, käyttää valittua työelämän kehittämis- ja tutkimusmenetelmiä työelämän kehittämistarpeisiin ja osoittaa opiskelijan valmiutta itsenäiseen ja vaativaan asiantuntijatyöhön. Yleensä YAMK-opinnäytetyöt tehdään yksin ja ne julkaistaan ammattikorkeakoulujen verkkokirjastossa (www.theseus.fi).

Arvioimme tässä artikkelissa, miten ruokapalveluja ja ravitsemusta on matkailu- ja ravitsemisalana YAMK-opinnäytetöissä kehitetty.

RUOKAPALVELUJA KEHITETÄÄN MONIPUOLISESTI

Ruokapalveluja kehittävät opinnäytetyöt haettiin Theseuksesta hakusanalla ”ruokapalvelu”, koulutusala ei rajattu. Haku tuotti yhteensä 164 opinnäytetyötä vuosilta 2009–2020, joista 64 karsiutui pois opinnäytetyön tiivistelmän perusteella: niissä ei kehitetty ruokapalveluja. YAMK-opinnäytetöistä 100 sisälsi ruokapalvelujen kehittämistä, ks. taulukko 1. Ruokapalveluja kehittävien YAMK-opinnäytetöiden määrä vaihtelee vuosittain kahdesta kuuteentoista, eniten ruokapalveluja kehittäviä opinnäytetöitä on vuodelta 2014. Ammatti- korkeakouluittain aineistoa ei ole analysoitu.

TAULUKKO 1. Ruokapalveluja kehittävien opinnäytetöiden aiheet vuosittain			
Vuosi	YAMK-opinnäytetyön aihe	Vuosi	YAMK-opinnäytetyön aihe
2009	Ruokapalvelujen prosessikartta; Palvelujen suunnittelu ja arviointi; Ruokapalvelun organisaatiomuutos; Ammattikeittiön suunnittelu	2010	Liikelaitoksen liiketoimintasuunnitelma; Ammattiopiston ruokapalveluprosessit; Julkisen ruokapalvelun tuloksellisuus; Kouluruokailu: kustannukset ja palvelut; Ruokapalvelu-organisaatioiden muutos; Muutosjohtaminen ruokapalvelussa; Asiakasviestintä sairaalan ruokapalveluissa; Tuotteistus ja toimintolaskenta ruokapalvelussa; Asiakkuudenhallinta ruokapalvelussa

TAULUKKO 1. jatkuu

Vuosi	YAMK-opinnäytetyön aihe	Vuosi	YAMK-opinnäytetyön aihe
2011	Kaupungin ruokapalvelun yhteiskuntavastuu; Pedagoginen ruokalista varhaiskasvatukseen; Toimintojohtaminen ruokapalveluissa; Ruokapalvelun laadun parantaminen; Ruoka- ja siivouspalvelujen organisointi; Ikäihmisten ruokapalvelujen kehittäminen; Cateringalan osaamiskartoitus; Ammattikeittiön ruokatuotantotavat	2012	Omavalvontajärjestelmän palveluhankinta; Ruokapalvelun toiminnan kehittäminen; Taloudellinen tehokkuus ruokapalveluissa; Tulevaisuuden osaamistarpeet alalla; Opiskelijalounaan ravitsemuksellinen laatu; Ruokapalvelun prosessien tehostaminen; Kunnallisen palveluyrityksen markkinointi; Ympäristöohjelma ruokapalveluihin
2013	Toimintolaskenta ruokapalveluihin; Palveluyrityksen tuotantoprosessi; Tuotannonohjausjärjestelmät ruokapalveluissa; Ympäristöystävällinen kouluruokalista; Kouluruokailun kehittäminen; Monipalveluhankinta; Ammatinopettajien ravitsemusosaaminen; Ammattikeittiötyön kehittäminen; Opiskelijaruokailun tuotelaatu; Työhyvinvoinnin kehittäminen ruokapalvelussa; Esimiesten ammatillinen osaaminen; Palveluprosessin kehittäminen; Asiakasprosessit ruokapalveluissa	2014	Tulevaisuuden ruokapalvelujen asiakasarvot; Tuotannonohjausjärjestelmät ruokapalveluissa; Ammattikeittiöalan imago; Ikäihmisten ruokapalvelun kehittäminen; Palvelukeittiöiden palveluprosessikuvaus; Vuokratyöntekijöiden osaaminen; Ruokapalveluhenkilöstö kunnissa; Julkiset elintarvikehankinnat; Kestävämpien ruokapalvelujen tuottaminen; Oppilaitosravintolan toiminta; Työhyvinvointi tuottavuuden parantajana; Palvelukonseptin uudistaminen kahvilassa; Ruokapalvelun prosessien kehittäminen

TAULUKKO 1. jatkuu

Vuosi	YAMK-opinnäytetyön aihe	Vuosi	YAMK-opinnäytetyön aihe
2015	Kunnallisten ruokapalvelujen organisointi; Monipalvelutyön osaamisvaatimukset; Kaupungin ruokapalvelujen strategia; Monitoimikeittiössä tarvittava osaaminen; Yläkoulun kouluruokailun kehittäminen; Henkilöstön näkemys kouluruoosta; Julkisten ruokapalveluiden talous ja tehokkuus; Asiakkaiden ruoan valintaperusteet; Ravitsemussuosittukset lounasravintoloissa	2016	Ruokalistasuunnittelu ruokapalveluissa; Kotipalveluaterian kehittäminen
2017	Haltuunottoprosessin kehittäminen; Palvelukulttuurin muutos ravintoloissa; Ruokapalveluhenkilöstön ravitsemusosaaminen; Kokkien alalla pysyminen; Maahanmuuttajat ammattikeittiöissä; Kokin saamisvaatimukset työpaikkailmoituksissa; Kouluruokailun merkitys; Ruokapalvelujen muutos; Ruokavalioiden tuottaminen; Elintarvikehankinnan mittarit; Kotikokkipalvelu	2018	Ammattikeittiön ruokatuotantotavan muutos; Restonomiopiskelijoiden osaamistarpeet
2019	Kunnan ruokapalvelun hyvinvointimatriisi; Ravitsemuksellinen laatu julkisten ruokapalvelujen hankinnoissa; Ruokapalvelualan tulevaisuus; Kaupungin ruokapalveluhenkilöstön osaaminen; Lähiruoan käyttö kunnan ruokapalveluissa; Potilasruokailun kehittämistarpeet; Ruokapalvelun ympäristövastuullisuus	2020	Ruokapalveluselvitysmalli; Ruokakasvatus kouluruokailussa; Hävikki sairaalaruokailussa; Keittiömestareiden ravitsemusosaaminen; Ruokatuotannon keskittäminen; Maahanmuuttajat työssä; Erityisruokavalioprosessin riskit

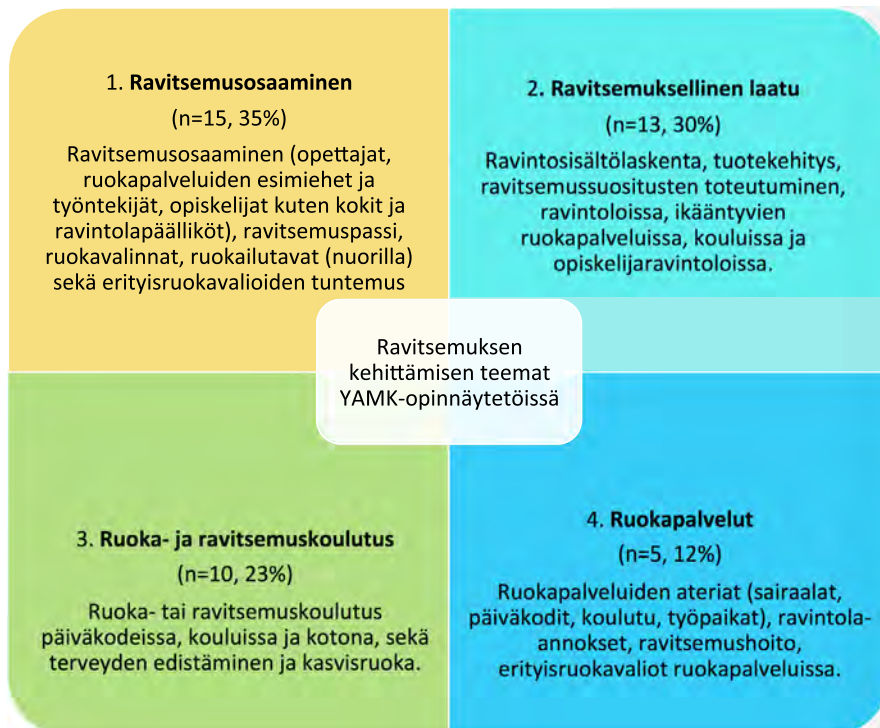
Ruokapalveluja kehittämissä opinnäytetöissä näkyvät alan kehittämistarpeet ja toisaalta ruokapalvelujen eritahtisuus kehittämistarpeissa. Samat aihealueet näkyvät useina vuosina, ehkä eri puolilla maata tai eri ammattikorkeakouluissa. Periaatteessa ihan saman aiheisia opinnäytetöitä ei pitäisi tehdä, samaa aihetta käsittelevät opinnäytetyöt voivatkin olla hyvin erilaisia paikallisista olosuhteista ja näkökulmista johtuen. On hyvä huomata, että jokseenkin kaikkia ruokapalvelujen sektoreita on kehitetty näissä YAMK-opinnäytetöissä, kaupallisten ruokapalvelujen osuus opinnäytetöissä on kuitenkin pieni. Yleensä opiskelija tekee opinnäytetyönsä oman työpaikkansa toimeksiannosta ja sen kehittämiskohteisiin.

RAVITSEMUSAIHEET YAMK-OPINNÄYTETÖIDEN KOHTEENA

Ravitsemusaiheita kehittäviä matkailu- ja ravitsemisalalan opinnäytetöitä kartoitettiin syksyllä 2020 (Mertanen & Vaara 2020). Tutkimuksessa selvitettiin, miten ylempään ammattikorkeakoulun opinnäytetöissä kehitettiin ruokapalvelujen ravitsemusaiheita ja ravitsemuksellista laatua. Hakusanalla *ravitsemu** (eng. *nutrition*) löytyi yli 2300 opinnäytetyötä (yhteensä Theseuksessa oli YAMK-opinnäytetöitä yli 17 000 syyskuussa 2020). Näistä valittiin tähän selvitykseen mukaan vain matkailu- ja ravitsemisalalan tutkinto-ohjelmien opinnäytetyöt. Palveluliiketoiminnan alalta töitä löytyi 183, matkailusta 35 ja palvelumuotoilusta 25 opinnäytetyötä mainituilla kriteereillä.

Suurin osa ravitsemusta käsittelevistä opinnäytetöistä löytyi näin ollen palveluliiketoiminnan alalta. Tosin muillakin kuin valituilla aloilla tehdään ravitsemukseen liittyvää työelämää kehittävää tutkimusta, mutta ne rajattiin pois tarkastelusta. Tutkimuksessa havaittiin, että vuodesta 2013 oli ravitsemukseen liittyviä töitä julkaistu tasaisesti 3–6 kappaletta vuodessa, tosin vain muutamasta ammattikorkeakoulusta. Valituista opinnäytetöistä luettiin abstraktit, sisällys ja tarvittaessa tekstiäkin, ja ne luokiteltiin sen ravitsemukseen liittyvän sisällön perusteella. Aineistossa oli 43 opinnäytetyötä ravitsemusasioita kehittävää opinnäytetyötä, 43 sellaista, joissa oli käytetty esimerkiksi ravitsemussuosituksia tietoperustassa tai tuloksissa mainittiin ravitsemuksellinen laatu. Lopuissa 157 YAMK-opinnäytetyössä oli sana ravitsemus mainittu jossakin kohden, usein virheellisesti koulutusalan nimessä (ravitsemusala pitää olla ravitsemisala).

Tarkasteltaessa tarkemmin ravitsemusaiheita kehittäviä 43 työtä, niistä nousi 4 teemaa (kuvio 1): ravitsemusosaaminen, ravitsemuksellinen laatu, ruoka- ja ravitsemuskoulutus sekä ruokapalvelut.



Kuvio 1. Ravitsemuksen kehittäminen matkailu- ja ravitsemisalalan YAMK-opinnäytetöissä vuosina 2009–2020

Monet ravitsemusosaamista käsitelleet YAMK-opinnäytetyöt liittyivät koulutuksen kehittämiseen, opettajien ja esimiesten asiantuntemukseen, sekä ravitsemuspassin käyttöön. Ravitsemuksellista laatua kehittäneet YAMK-opinnäytetyöt selvittivät paitsi erilaisten ruokapalvelujen ravitsemuksellista laatua, ravintosisältöjä ja ravitsemussuositusten toteutumista, mutta myös tuotekehitystä ravitsemuksellisesta näkökulmasta. Ruoka- ja ravitsemuskasvatus kohdentui koteihin, päiväkodeihin ja kouluihin. Ruokapalveluihin keskittyneissä opinnäytetöissä esillä olivat eri asiakasryhmien ateriat, erityisruokavaliot, ravitsemushoito ja myös ravintolaruoka.

POHDINTA

Ruoka on tärkeä terveyttä määrittävä tekijä ja sillä on hyvin merkittävä rooli kestävän kehityksen tavoitteiden saavuttamisessa. Terveellinen, suositusten mukainen ruoka on myös kestävyyttä edistävää, etenkin kun kasviproteiinien käytöllä korvataan punaista lihaa. Suomessa kodin ulkopuolinen ruokailu on hyvin laajaa, päiväkodista työpaikkaruokailuun. Näin lähes jokaisella on kymmenien vuosien kokemus kodin ulkopuolisesta ruokailusta. Pitäisi olla itsestään selvää, että ruokapalvelujen tavoitteena on tarjota asiakkailleen ravitsemuksellisesti laadukasta päivittäistä ruokaa, asiakkaiden ikä- ja elämänvaiheeseen sopivaa ja tarpeen mukaista ja vielä vastuullisesti. Ruokapalveluilla on keskeinen merkitys suositusten mukaisen, terveyttä edistävän ruokavalion ja aterioiden tarjonnassa sekä kestävän kehityksen tavoitteiden toteuttamisessa. Keskeisiä ravitsemusongelmia suomalaisilla ovat edelleen tyydyttyneen rasvan ja suolan liiallinen saanti, punaisen lihan liian suuri määrä sekä kasvien ja hedelmien liian vähäinen syönti (Valsta, Tapanainen, Kaartinen, Reinivuo, Aalto, Ali-Kovero & Männistö 2018; Suomi, Haario, Asikainen, Holma, Raschen, Tuomisto, Joutsen, Luukkanen, Huttunen, Pasonen, Ranta, Rimhanen-Finne, Hänninen, Lindroos & Tuominen 2019).

Vain harvassa YAMK-opinnäytetyössä kehitettiin ravitsemusta, vaikka ruokatarjonnassa tiedetään olevan melkoinen määrä ravitsemusriskejä. YAMK-tutkinnoissa on ravitsemukseen liittyviä opintojaksoja vain yhdessä ammattikorkeakoulussa, mutta pitäisikö niitä olla useammassa? Entä pitäisikö ruokapalvelujen keskeiset kehittämiskohteet nostaa koulutuksessa selvemmin tarkasteluun? Lisäksi pitäisi selvittää johtuuko ravitsemusaiheiden vähäisyys opiskelijoiden vai työpaikkojen haluttomuudesta valita ravitsemuksellisia kehittämisteemoja. Tällä hetkellä ravitsemus teemojen nostaminen YAMK-opinnäytetöihin on kiinni vain opiskelijoiden ja opettajien omasta kiinnostuksesta aiheeseen.

MITEN RUOKAPALVELUJEN MUUTOS NÄKY Y OPINNÄYTETÖIDEN VALOSSA?

Ruokapalvelut ovat edelleen pienessä roolissa monien palvelujen kehittämisessä. Julkisten ruokapalvelujen osuus esimerkiksi kuntien taloudesta on pitkään ollut 2–3 % luokkaa. Ne ovat siis erittäin tehokkaita, mutta tehostamisvaateet ovat silti jatkuvia. Ehkä koronavuonna 2020 saadaan paremmin näkyviin ruokapalvelun todellista talousvaikutusta, kun suuri osa ruokailuista siirtyi koteihin. Ainakin erilaisten ruokapalvelujen arvostus vaikuttaa nousseen.

Vaikka ravitseminen sekä terveellinen ja kestävä ruokavalio näkyvät yhteiskunnallisessa keskustelussa ja kehityksessä, eivät ne vielä näyttäyty samalla tavalla opinnäytetöiden aiheina työelämän kehittämisessä. Ruokapalveluiden tarjoaman ruuan ravitsemuksellinen laatu vaikuttaa kuitenkin suoraa suomalaisten päivittäiseen ravitsemukseen. Ammattikorkeakoulut haluavat olla kehityksen aallonharjalla. Elleivät ne nyt halua pudota kehityksen kärjestä, niiden pitäisi tuoda niin ruokapalveluja kuin ravitsemuksellista osaamista paremmin näkyville ja olla mukana kehittämässä niin koulutusta kuin palvelujakin.

LÄHTEET

Huotari, P., Rintala, A., Aarrevaara, E., Eloranta, L., Fifield, B. & Kälviäinen, M. 2015. Opinnäytetöillä kohti uudistuvaan työelämää – opinnäytetöiden nykytila ja tulevaisuus. Julkaisussa Ylempi ammattikorkeakoulutus työelämää uudistamassa. Kokemuksia monialaisen TKI-toiminnan kehittämisestä. Toim. P. Huotari. Lahden ammattikorkeakoulu, 26–35.

Huotari, P., Kukkurainen, L. & Ojasalo, K. 2015. Ylemmän ammattikorkeakoulutuksen opinnäytetyön monimuotoisuudella joustavaan ja työelämälähtöiseen tiedon ja osaamisen jakamiseen. Julkaisussa Ylempi ammattikorkeakoulutus työelämää uudistamassa. Kokemuksia monialaisen TKI-toiminnan kehittämisestä. Toim. P. Huotari. Lahden ammattikorkeakoulu, 36–48.

Huotari, P. 2014. Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö kehittämässä sosiaali- ja terveysalaa. Näkökulmia sosiaali- ja terveysalan kehittämiseen. Julkaisussa Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutuksen opinnäytetyö tutkimuksellisenä kehittämishankkeena (ylempi ammattikorkeakoulututkinto). Toim. P. Huotari & J. Kivi. Lahden ammattikorkeakoulun julkaisu. Sarja C, Artikkelikokoelmat, raportit ja muut ajankohtaiset julkaisut, osa 170, 8–15.

Koikkalainen, M. 2019. Esipuhe. Julkaisussa Asiakaslähtöinen palveluiden kehittäminen pohjoisen toimintaympäristöissä. Toim. M. Koikkalainen. Lapin ammattikorkeakoulun julkaisu. Sarja B, Tutkimusraportit ja kokoomateokset 29/2019.

Mertanen, E. 2019. YAMK-opinnäytetyöt paremmin työelämää kehittäviksi. Julkaisussa Yhteiskehittämisestä kilpailuetua matkailu- ja ravitsemisalalle. Toim. A. Mäntysaari, A. Törn-Laapio & H. Siltanen. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja, Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Viitattu 17.11.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-830-537-1>.

Mertanen, E. 2014. Matkailu- ja ravitsemisalalan ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyöt alan kehittäjinä. Julkaisussa Matkailu- ja ravitsemisalalan ylemmät ammattikorkeakoulututkinnot alan kehittäjinä. Toim. H. Lassila, E. Mertanen & J. Ritalahti. Laurea Julkaisut 34, 18–27. Viitattu 20.11.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-799-374-6>.

Mertanen, E. & Nissinen, K. 2014. Ravitsemuspassin kehittäminen yhteistyössä. Julkaisussa Matkailu- ja ravitsemisalalan ylemmät ammattikorkeakoulututkinnot alan kehittäjinä. Toim. H. Lassila, E. Mertanen & J. Ritalahti. Laurea Julkaisut 34, 36–42. Viitattu 19.11.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-799-374-6>.

Mertanen, E. 2012a. Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyöt ruokapalvelujen kehittäjinä. Julkaisussa Ruokapalveluja kehittämässä. 2012. Toim. E. Mertanen. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 219, 11–19.

Mertanen, E. 2012b. Ylempi ammattikorkeakoulututkinto ja työelämä – voidaananko koulutusohjelmalla kehittää alaa ja aluetta? Julkaisussa Kannattaako korkeakoulutus? Toim. H. Aittola & T. Saarinen. Jyväskylän yliopisto, Koulutuksen tutkimuslaitos.

Mertanen, E. & Vaara, E. 2020. Nutrition and nutritional quality of foodservices in Master's theses. 12th Nordic Nutrition Congress 2020.

Neuvonen-Rauhala, M-L. 2009. Työelämälähtöisyyden määrittäminen ja käyttäminen ammattikorkeakoulun jatkotutkintokokeilussa. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research 367.

Nissinen, K., Nieminen, K., Mertanen, E. & Olli, M. 2015. Ravitsemuspassi – ravitsemusosaamista ruokapalveluihin verkko-oppimisen avulla. Julkaisussa Internet, verkkopalvelut ja tietotekniset ratkaisut opetuksessa ja tutkimuksessa. Toim. A. Haasio, M. Zechner & S. Päällysaho. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja, 161–168.

Nissinen, K., Mertanen, E. & Olli, M. 2015. Ravitsemuspassi ravitsemusopetuksen tukena. Julkaisussa Monitoimisuus haastaa koulutuksen. Uudistuvaa pedagogiikkaa ja TKI-toimintaa. Toim. U. Mutka, S. Laitinen-Väänänen & M. Virolainen. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 206, 136–145.

Nukari, J. & Mertanen, E. 2012. YAMK-opiskelijoiden ennakointitöistä systemaattiseen työelämän uudistamiseen. Julkaisussa Kannattaako korkeakoulutus. Toim. H. Aittola & T. Saarinen. Jyväskylän yliopisto, Koulutuksen tutkimuslaitos.

Mäntysaari, A., Törn-Laapio, A. & Mertanen, E. 2019. Restonomi YAMK-opinnäytetyöt työelämän ja alan uudistajina. Julkaisussa Yhteiskehittämisestä kilpailuetua matkailu- ja ravitsemisalalle. Toim. A. Mäntysaari, A. Törn-Laapio ja H. Siltanen. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja, Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Viitattu 18.11.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-830-537-1>.

Suomi, J., Haario, P., Asikainen, A., Holma, M., Raschen, A., Tuomisto, J., Joutsen, S., Luukkanen, J., Huttunen, M-L., Pasonen, P., Ranta, J., Rimhanen-Finne, R., Hänninen, O., Lindroos, M. & Tuominen, P. 2019. Ruokajärjestelmän kansanterveydellisten vaikutusten kustannukset ja riskinarviointi. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2019:63. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia.

Valsta, L., Tapanainen, H., Kaartinen, N., Reinivuo H., Aalto, S., Ali-Kovero, K. & Männistö, S. 2018. Ravintoaineiden saanti ruoasta ja ravintoaineiden lähteet. Julkaisussa Ravitsemus Suomessa – FinRavinto 2017 -tutkimus. Toim. L. Valsta, N. Kaartinen, H. Tapanainen, S. Männistö, K. Säöksjärvi Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos THL, Raportti 12/2018.



Osa 2

RUOKAHÄVIKIN VÄHENTÄMINEN JULKISISSA RUOKAPALVELUISSA

Kirta Nieminen & Taina Seppälä-Kolkka

EU-maat ovat sitoutuneet YK:n kestävän kehityksen (Agenda 2030) tavoitteeseen puolittaa vähittäiskaupan ja kuluttajien ruokahävikki, sekä vähentää hävikin syntyä koko ruokaketjussa. Ruokaketjuun kuuluvat alkutuotanto, teollisuus, kauppa, ravitsemispalvelut ja kotitaloudet. EU-jäsenmaiden on raportoitava elintarvikejätteensä määrä komissiolle vuodesta 2020 lähtien. (EU:n tavoitteena puolittaa ruokahävikin määrä vuoteen 2030 mennessä 2020.)

Suomessa elintarvikejätteen kansallisen seurantajärjestelmän rakentamisesta on vastannut Luonnonvarakeskus yhdessä alan toimijoiden ja ministeriöiden kanssa. Luonnonvarakeskuksen hankkeessa Ruokahävikinseuranta ja -tiekartta, on kehitetty työkaluja elintarvikejätteen ja ruokahävikin seurantaan, sekä mitattu ruokahävikin määrää vuosina 2018–2019 ravitsemispalveluissa. Mittausten pohjalta laadittiin suunnitelma ja malli seurannan järjestämiseksi siten, että elintarvikejätteen määrästä voidaan raportoida vuosiarvio, sekä tuottaa tarkempi raportti joka neljäs vuosi komissiolle EU:n jätedirektiivin mukaisesti. (Silvennoinen, Nisonen & Lahti 2019, 5.)

Yksi Suomen hallitusohjelman tavoitteista on ilmastoystävällinen ruokapolitiikka. Tavoitteen saavuttamisen keinoiksi on mainittu muun muassa ruokahävikin puolittaminen vuoteen 2030 mennessä, sekä tiekartan laatiminen hävikin vähentämiseksi ruokaketjun jokaisessa vaiheessa. (Osallistava ja osaava Suomi 2019, 45.) Luonnonvarakeskus julkaisee tammikuussa 2021 kansallinen hävikkitiekartan, jonka laadintaan on osallistunut koko ruokaketju ja sen sidosryhmät. Tietoa on kerätty työpajoissa, haastatteluilla ja perehtymällä laajasti eri tutkimuksiin. Kuusi keihäänkärkeä kattavasta tiekartasta pyritään tekemään jatkuvasti päivittyvä työkalu, joka edesauttaa ruokahävikin vähentämistä ja seuraamista ruokaketjussa. (Ruokahävikin seuranta ja tiekartta n.d.)

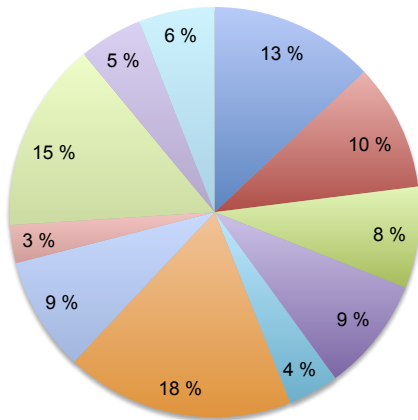
Seinäjoen ammattikorkeakoulun hallinnoiman Wasteless-hankkeen keskeinen tavoite on vähentää ruokahävikin kokonaismäärä 20 prosenttia julkisissa ruokapalveluissa. Tässä artikkelissa kuvataan hankkeen keskeiset toimenpiteet.

RUOKAHÄVIKKI RAVITSEMISPALVELUISSA

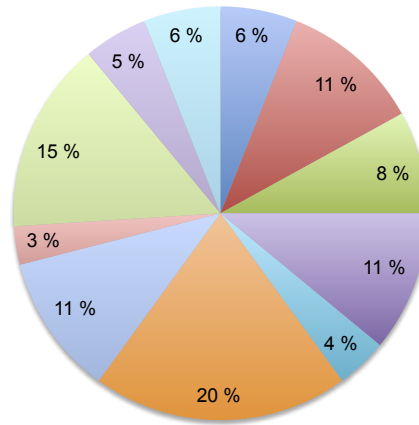
Ruokapalveluiden elintarvikejätteen ja ruokahävikin määrää seurattiin ja mitattiin Luonnonvarakeskuksen tutkimuksessa vuosina 2018–2019. Noin 78 toimipistettä ravitsemispalveluiden eri toimialoilta osallistui mittauksiin ja raportoi tulokset projektissa kehitetyllä Lukeloki-sovelluksella. (Silvennoinen, Nisonen & Lahti 2019, 5.) Sovellus kehitettiin, sillä ruokapalveluilla ei ole ollut yhtenäistä online-hävikinkirjausmenetelmää. Henkilökunta kirjasi Lukelokiin päivittäin elintarvikejätteen määrän kiloina. Elintarvikejätteeksi laskettiin tarjoiluhävikki, keittiöhävikki, asiakkaiden lautastähteet, varastohävikki ja keittiöbiojäte. Elintarvikejäte koostuu ruokahävikistä eli alun perin syömäkelpoisesta ruoasta, joka syystä tai toisesta heitetään pois, sekä ruoan syömäkeltottomista osista, kuten kuorista, luista ja kahvinporoista. Ruokahävikki eli alun perin syömäkelpoinen ruoka lajitellaan kolmeen tyyppiin; keittiöhävikkiin, tarjoiluhävikkiin ja ruokailijoiden lautastähteisiin. Alun perin syömäkeltotonta biojätettä kutsutaan keittiöbiojätteeksi. (Silvennoinen, Nisonen & Lahti 2019, 6–7.)

Lisäksi järjestelmään kirjattiin ruokailijamäärä, ruoan tyyppi ja valmistettu ruoka kiloina tai annosmäärinä. Tietojen avulla saatiin tarvittavat indikaattorit, kuten hävikkiprosentti ja hävikin määrä grammoina ruokailijaa kohden. Indikaattorit mahdollistivat toimipisteiden välisten erojen seurannan. (Silvennoinen, Nisonen & Lahti 2019, 6.)

Luonnonvarakeskuksen uuden seurantatutkimuksen mukaan arvio kaikesta ravitsemispalveluissa syntyvästä elintarvikejätteestä on 78 miljoona kiloa (14 kg/hlö), josta nestemäisen elintarvikejätteen osuus on 5,8 miljoonaa kiloa vuosittain (Kuvio 1). Näin ollen Suomen ravitsemispalveluissa ruokahävikkiä syntyy yhteensä 61 miljoonaa kiloa vuodessa (11 kg/hlö) (Kuvio 2). Ravitsemispalveluiden tuottamaa ruokahävikkiä syntyy eniten vanhainkodeissa ja hoitolaitoksissa (20 %). Seuraavaksi suurin osuus on à la carte -ravintoloilla (15 %). (Silvennoinen, Nisonen & Lahti 2019, 3.)



- Huoltoasemat ja kahvilat
- Henkilöstöravintolat ja muut suurkeittiöt
- Muut ravintolat
- Koulut
- Päiväkodit
- Vanhainkodit, hoitolaitokset
- Sairaalat
- Muut (pitopalvelut)
- Annosravintolat, a la carte
- Opiskelijaravintolat
- Hotellit



- Huoltoasemat ja kahvilat
- Henkilöstöravintolat ja muut suurkeittiöt
- Muut ravintolat
- Koulut
- Päiväkodit
- Vanhainkodit, hoitolaitokset
- Sairaalat
- Muut (pitopalvelut)
- Annosravintolat, a la carte
- Opiskelijaravintolat
- Hotellit

Kuvio 1. Elintarvikejätteen, yhteensä 78 miljoonaa kg/vuosi ja ruokahävikin jakautuminen toimialoittain (Silvennoinen, Nisonen & Lahti 2019, 31).

Kuvio 2. Ruokahävikin, yhteensä 61 miljoonaa kg/vuosi jakautuminen toimialoittain (Silvennoinen, Nisonen & Lahti 2019, 31).

Elintarvikejätettä syntyi kaikissa tarjoilupaikoissa keskimäärin 21 % valmistetusta ruoasta. Ravitsemispalveluiden keskimääräinen **ruokahävikki** on noin 16 %. Tarjoiluhävikkiä syntyi 9,1 %, lautastähdettä 5,4 % ja keittiöhävikkiä 1,5 %, ja syömäkeltovotta keittiöbiojätettä 4,9 % valmistetusta ruoasta (Kuvio 3.) Asiakasta kohden **ruokahävikkiä** kertyi keskimäärin 89 g, josta tarjoiluhävikin osuus oli 51 g, lautastähteiden 30 g ja keittiöhävikin 8 g. **Keittiöbiojätteen** eli alun perin syömäkeltovottoman jätteen määrä oli 27 g asiakasta kohden. (Silvennoinen, Nisonen & Lahti 2019, 3.)



Kuvio 3. Ravitsemispalveluiden elintarvikejäte vuosina 2018–2019 (Ingervo 2020, 42).

RUOKAHÄVIKIN VÄHENTÄMINEN WASTELESS-HANKKEESSA

Ruokahävikin vähentäminen julkisissa suurkeittiöissä Wasteless-hanke alkoi 1.3.2019 ja hanke päättyi 28.2.2021. Hankkeen konsortion muodostavat Seinäjoen ammattikorkeakoulu ja Vaasan yliopisto sekä Lapuan kaupunki. Hankkeen toimintaympäristö on Etelä-Pohjanmaa ja mukana hankkeessa ovat Seinäjoen kaupunki, Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri sekä Kurikan ja Kauhavan kaupungit.

Hankkeen tavoitteena on muun muassa kehittää suurtalouskeittiöiden ja ruokapalvelukeskusten ruokahävikin seuranta tehokkaammaksi, sekä vaikuttaa hävikin vähenemiseen muun muassa reseptiikan kehittämisen, digitaalisen mittauksen ja koneoppimiseen pohjautuvan ennustettavuuden kautta. Hankkeen päätavoitteena on vähentää hävikin kokonaismäärää 20 prosenttia.

Hankkeen keskeisimmät toimenpiteet on jaoteltu seuraaviin työpaketteihin:

- 1 Nykytilan analyysi
- 2 Reseptiikan kehittäminen ja annoskokojen optimointi
- 3 Digitaalisten ratkaisujen kehittäminen ja uuden liiketoiminnan edistäminen
- 4 Ruokahävikin hyödyntäminen ja jatkojalostaminen
- 5 Mieli-pidevaikuttaminen ja asennekasvatus
- 6 Jatkotoimenpiteiden suunnittelu

NYKYTILAN ANALYYSI

Wasteless-hankkeessa on tehty ruokahävikin osalta alkutilanteen kartoitus valituissa toimipaikoissa, hankkeessa mukana olevissa kaupungeissa. Hankkeen alkutilan kartoituksen tarkoituksena oli selvittää ruokahävikin nykytila ja määrät valituissa kohteissa. Tutkimuksen kohteet valikoituivat hankkeessa mukana olevien kaupunkien toivomusten mukaisesti.

Nykytilan kartoitus tehtiin Seinäjoen alueella kahdessa yläkoulussa ja Nurmossa. Nurmon koulussa on samassa koulurakennuksessa alakoulu, yläkoulu sekä lukio. Nurmon koulun kokonaisoppilasmäärä on noin 1 200 oppilasta. Seinäjoen kaupungin yläkoulut, joissa ruokahävikin nykytilaa selvitettiin, olivat jakelukeittiöitä, joihin ruoka tuli keskuskeittiö Alvariinasta. Nurmon koulun keittiö on valmistava keittiö, jossa ruoka valmistettiin itse ja kenttätutkimuksessa voitiin mitata mittausjaksolta myös valmistushävikkiä. Jakelukeittiöiden osalta hävikistä mitattiin vain tarjoilu- ja lautastähdehävikki. Ruokahävikin nykytilan kartoitukset on tehty myös Kurikan kaupungin kouluissa sekä Lapuan kouluissa.

Ruokahävikkimittaukset on tehty Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirissä somaattisen puolen potilasruokailussa sekä hajautetussa ruokailussa psykiatrian sairaalan osastoille. Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirissä on keskitetty ruuanjakelu somaattisen puolen osastoille ja ruoka lähetetään potilaille tehdyn alkuhaastattelun mukaisesti. Sairaalan ruokahävikin kenttätutkimuksessa tuli esille, että keskitetyssä ruuanjakelussa lautastähdehävikki on suurta ja oli havaittavissa, että annoksessa eniten lautastähdehävikkiä tuli ruokaleivästä, perunasta/riisistä sekä salaattista. Hajautetussa ruuanjaossa oli mahdotonta eritellä hävikistä lautastähdehävikki ja siitä saatiin mitattua vain jakeluhävikki. Jakeluhävikkiä hajautetussa ruoanjakelussa lisää se, että ruokaa joudutaan annostelevaan ns. varman päälle, sillä ruuan menekin arviointi on vaikeaa ja kuljetusasioihin jäävän ruuan määrä nostaa kokonaisuuden hävikin määrää.

Ruokahävikin alkutilan kartoitus tehtiin myös päiväkodissa Kauhavalla, jossa tutkimuksen mukaan ruokahävikin määrä oli suhteellisen pientä. Tutkimukseen osallistuneessa päiväkodissa oli oma keittiö ja siellä pystyttiin reagoimaan ruuan menekkiin päivittäin. Lounaalta jääneet ruuat kuten esimerkiksi käyttämättä jäänyt salaattiaines tai jälkiruoka, hedelmät, leivät yms. hyödynnettiin päivällisellä tai iltapalana. Päiväkodissa oli toimintaa ympäri vuorokauden ja siellä tarjottiin tarvittaessa lapsille aamupala, lounas, välipala ja päivällinen. Kauhavan kaupungissa kenttätutkimuksessa oli mukana myös alakoulu, jossa oppilaiden lautastähdehävikki oli vähäistä.

Tähän vaikuttaa oppilaiden ikä, sillä esikoululaiset ja 1–3 luokkalaiset ottivat ruuan opettajan ohjauksessa tai opettajan avustamana, sekä ruokailivat opettajan kanssa.

Alakoulussa neljännessä luokasta lähtien oppilaiden toiminta ruokailussa itsenäistyy, ja tutkimusjaksolla se oli havaittavissa oppilaiden annoskoon muuttumisena. Tutkimuksessa havaittiin, että osa tyttöoppilaista otti ruokaa liian vähän tai he eivät syöneet mitään. Osa heistä söi lounasruokailussa vain näkkileipää ja maitoa, jotkut heistä söivät lounaaksi pelkää näkkileipää, osa jopa ilman levitettä. Pojista osa taas keskittyi ruokailussa valitsemaan hyvin yksipuolisesti annoksen. Annoksessa saattoi olla ainoastaan esimerkiksi lihapyöryköitä ja annoskoko saattoi olla hyvin suuri.

Ruokahävikin ehkäisy koululaisten ruokailussa on tärkeä tavoite ja ruuan arvostuksen lisäämisen kautta voidaan vaikuttaa myös ruokahävikkiin vähentäen sitä ruokailutilanteessa. Yhtä tärkeä asia ruokahävikin ehkäisyssä on ohjata nuoria koululaisia syömään oikein ja riittävästi koulussa tarjottua ruokaa. Kouluruokailun tavoitteena on edistää lasten ja nuorten terveyttä, ja antaa energiaa koulupäivään sekä opettaa hyviä ruokailutapoja. Näihin tavoitteisiin pyritään tarjoamalla jokaisena koulupäivänä tarkoituksenmukaisesti järjestetty ja ohjattu, täysipainoinen ateria. Kouluruoka on hyvää perusruokaa, jossa on otettu huomioon suomalaiset ravitsemussuositukset.

Kouluissa haastavin ikäluokka ruokailijamäärän arvioijille ovat yläasteikäiset. Wasteless-hankkeen tutkimusjaksolla seurattiin päivittäin yläkoulujen oppilasmäärää, ja joka päivä kouluruokailusta puuttui Etelä-Pohjanmaan alueella noin 20 % oppilaista. Tähän vaikuttavat monet seikat, kuten sairauspoissaolot ja kotitaloustunnit.

Yksi syy ruokailuun osallistumattomuudelle voi olla kouluruuan arvostuksen puuttuminen. Kouluruuan arvostuksen nostamiseen tarvitaan kaikkien tahojen tahtoa, ja myös koululaisten kodeilla ja vanhemmillä sekä sisaruksilla on iso merkitys siinä, miten koululaiselle viestitään kouluruuasta.

Ruokahävikkimuodoista tarjoiluhävikki on yhteinen asia, jonka pienentämiseen vaikuttavat kaikkien eri tahojen tahto ja tekeminen. Jakelukeittiöissä yksi suurimmista haasteista on ruoan kulutuksen ennustamisen vaikeus. Kulutukseen vaikuttavat niin ruokailijamäärän kuin annoskokojenkin vaihtelut. Ruuan menekin arvioiminen on ruokapalveluille iso haaste, jonka ratkaiseminen ja onnistuminen vaikuttaa heti syntyvän ruokahävikin määrään. Kenttätutkimuksissa on havaittu, että palvelukeittiöt tilaavat usein liikaa ruokaa keittiöstä, mikä aiheuttaa turhaa ruokahävikkiä. Pelko siitä, että ruoka loppuu kesken, saa keittiöt tilaamaan ruokaa varmuuden varalta.

RESEPTIIKAN KEHITTÄMINEN JA ANNOSKOJEN OPTIMOINTI

Reseptiikan kehittäminen ja annoskojen optimointi toteutettiin osana restonomi (AMK) opetusta hankkeen ohjauksessa. Pilotissa olivat mukana Kurikan kaupungin ruokapalvelut ja Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri. Opiskelijat kehittivät ruokapalveluiden jo olemassa olevaa reseptiikkaa siten, että se vastaa asiakkaiden tarpeita ja sitä kautta hävikkiä saadaan vähennettyä. Opiskelijat valmistivat tuotteet ensin alkuperäisreseptin mukaisesti, jonka jälkeen he lähtivät kehittämään reseptejä toimeksiantajien toiveiden ja havaitsemiensa kehitystarpeiden pohjalta. Resepteihin liittyvät muutokset koskivat muun muassa elintarvikevalintoja, valmistusmenetelmiä, kypsennysprosessia ja annoskokoa. Kun reseptikehitys oli valmis, toteutettiin aistinvaraisen arvioinnin tilaisuudet, joissa asiakkaat antoivat palautetta tuotteista. Pilotin kautta saatiin kehitettyä asiakastarpeita paremmin vastaavia reseptejä, sekä havaittiin, että keskimääräisen annoskoon määrittely on hankalaa, sillä asiakaskunta koostuu usein eri asiakasryhmistä. Tilaustoimitusprosessin näkökulmasta olisikin tärkeää, että annoksia pystyttäisiin tilamaan asiakasryhmän yksilöllinen annoskoko huomioiden. Esimerkiksi Kurikan kaupungin ruokapalveluissa palvelukeittiöt tilaavat annokset kohderyhmän annoskoon perustuen.

DIGITAALISTEN RATKAISUJEN KEHITTÄMINEN JA UUDEN LIIKETOIMINNAN EDISTÄMINEN

Wasteless-hankkeen yksi toimenpide on hyödyntää tietotekniikkaa menekin arvioinnissa. Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirissä on testattu personoitua ruuantilausjärjestelmää. Sairaalassa asiakas voi käyttää omaa puhelinta, jolla hän voi helposti itse vaikuttaa oman ruoka-annoksensa kokoon, määrään ja sisältöön. Tämä tieto siirtyy keittiölle ja keskitetyssä ruuanjakelussa tämä tieto huomioidaan ruoka-annosta koostaessa siten, että asiakas saa ruokaa tilaamansa annoskoon mukaisesti. Personoidulla ruuantilausjärjestelmällä on tavoite vaikuttaa ruokahävikkiin siten, että asiakas itse tietää millainen tilanne hänellä on ateriantarpeelle ja ruoan määrälle.

Toinen Wasteless-hankkeen tietotekniikan hyödyntämisen työkalu on koneoppimisen hyödyntäminen ruokamäärien ennustettavuudessa ja arvioinnissa. Koneoppiminen tarvitsee runsaasti tietoa, jota käsittelemällä voidaan saada arvio ruuan menekistä. Haasteeksi tässä on muodostunut tiedon sirpaleisuus ja puuttuminen. Koneoppimisessa tarvitaan suuri määrä dataaineistoa, jota tietokone käsittelee ennustettavuuden analyysissä. Saatavilla

oleva data on hyvin hajallaan ja monien eri tahojen hallinnassa, eikä sitä ole helppo hyödyntää. Osittain datan saamisen esteenä ovat tietosuojakysymykset. Yhtenäistä useamman vuoden tietoa on vaikea löytää. Seurantatietojen kerääminen ja kirjaaminen sekä ruuan menekin seuranta suhteutettuna ruokailijamääriin on tärkeää taustatietoa, jota jokaisen ruokapalveluyrityksen olisi tärkeä kerätä. Keräämällä tietoa ruokailijamääristä ja menekistä, voidaan ilman koneoppimistakin saada suuntaa antavaa arviointitietoa ruokamäärien tilaukseen. Koneoppimisen avulla ruokatilausten ennustettavuuden arviointi paranee, sillä siinä käsiteltävä tietomäärä sisältää monta muuttujaa, kuten sää-tiedot, oppilaiden poissaolotiedot, flunssapiikit, vuodenaajat, juhlapyhät, lomat, lukujärjestykset, liikunta- ja kotitaloudentunnit ja luokkaretket.

MIELIPIDEVAIKUTTAMINEN JA ASENNEKASVATUS

Mielipidevaikuttamiselle ja asennekasvatuksella on merkittävä rooli hävikinhallinnassa. Hankkeessa on toteutettu ruokapalveluhenkilöstölle työpajoja, joissa on perehdytty muun muassa ruokahävikkiin ja ruokahävikityyppeihin ammattikeittiössä, sekä kerrottu, kuinka ruokahävikkiä voidaan vähentää. Lisäksi ruokapalveluhenkilöstön tuli tehdä toimenpidesuunnitelma ruokahävikin vähentämiseksi omassa toimipisteessään. Hankkeessa tehdään myös yläkoululaisille suunnattu video kouluruoan matkasta alkutuotannosta jätteenkäsittelylaitokselle. Yläkoululaisia otetaan mukaan videon suunnitteluun, että videosta saadaan kohderyhmää kiinnostava.

YHTEENVETO

Ruokahävikki koskettaa monia alueita ruokapalveluketjussa ja asian tärkeys kentällä ymmärretään. Wasteless-hankkeessa tehtyjen havaintojen perusteella laajan tiedon ja ymmärryksen soveltaminen omaan työhön kaipaa kohennusta. Sopivalla koulutuksella voidaan lisätä organisaation kykyä ja innostusta yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi ruokahävikin hillitsemisessä. Wasteless-hankkeessa onkin tarjottu työpajoja ruokapalveluhenkilöstölle toiminnan kehittämiseen ja hyvien käytänteiden jakamiseen.

Ruokahävikin ehkäisyssä tarvitaan kaikkien panostusta ja Wasteless-hanke tekee avauksia erilaisista toimenpiteistä vaikuttaa ruokahävikkiin, mutta ruokahävikin ehkäisy vaatii jatkuvuutta ja hankkeen päätyttyäkin on ruokahävikin ehkäisy eteen tärkeä toimia. Onneksi on opittu hyödyntämään hyvää ruokaa jakamalla sitä maksutta hyväntekeväisyyteen. Silti olisi tärkeä oppia arvioimaan menekkiä mahdollisimman hyvin, sillä hyväänkin tarkoitukseen

menevä ruoka on keittiölle usein suunnittelematonta hävikkiä ja taloudellista tappioita.

Varmasti isoin osa ihmisistä välittää ruokahävikistä, ja haluaa olla mukana vaikuttamassa sen määrään. Ruokahävikin pienentäminen vaatii jatkuvia päivittäisiä toimia kaikilta toimijoilta koko ruokaketjussa, jotta pysyviä tuloksia saavutetaan.

Wasteless-hankkeen tuloksena syntyy konkreettisia välineitä ruokahävikin vähentämiseen esimerkiksi ruokakierron optimointia ja toimintamalleja, joiden avulla ruokapalveluissa työskentelevät osaavat tarkkailla ja hallita ruokahävikin syntyä. Hankkeessa syntyy uutta hyödynnettävää reseptiikkaa, sekä henkilökunnan toimintaohjeita.

Hankkeessa testataan sähköisiä tilausjärjestelmiä ja kuvataan testausten tulokset. Hankkeessa hyväksi koetuista toimenpiteistä, toimintatavoista ja tuloksista kootaan opas myös verkkoon laajemmin hyödynnettäväksi. Sekä asiakkaiden, että ruokapalvelujen tuottajien uudistunut asenne ruokahävikin syntyä kohtaan ja ymmärrys hävikin taloudellisista vaikutuksista on osaltaan hankkeen laajempivaikutteinen tulos. Osana asennekasvatusta tuotetaan oppaita ja verkkomateriaalia sekä mainoksia, joissa kerrotaan ruokahävikin vaikutuksista.

Ruokahävikin vähentämisellä saadaan julkisella sektorilla aikaan merkittäviä kustannussäästöjä. Samalla vähennetään syntyvää ruokajätettä ja edistetään vähähiilisyttä. Hankkeen toimenpiteistä ruokahävikin hyödyntäminen ja jatkojalostaminen ei herättänyt ruokapalveluiden kiinnostusta, eivätkä he kokeneet, että hyödynnettävää hävikkiä syntyisi. Hankkeen jatkotoimenpiteitä on keskusteltu muun muassa Luonnonvarakeskuksen kanssa, ja jatkossa suuntaa näyttää kansallinen hävikkitiekartta.

LÄHTEET

EU:n tavoitteena puolittaa ruokahävikin määrä vuoteen 2030 mennessä. 2020. Helsinki: Euroopan komission Suomen edustusto. Viitattu 21.10.2020. https://ec.europa.eu/finland/news/food_waste_200812_fi.

Ingervo, M. 2020. À la carte -ravintoloilla pienin ruokahävikki. Vitriini 1/2020, 42–44. 13.2.2020. Helsinki: MaRa.

Osallistava ja osaava Suomi – sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta. 2019. Pääministeri Sanna Marinin hallituksen ohjelma 10.12.2019. Valtioneuvosto. Helsinki: Valtioneuvosto. Viitattu 21.10.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-789-5>.

Ruokahävikin seuranta ja tiekartta. N.d. Helsinki: Luonnonvarakeskus. Viitattu 21.10.2020. <https://www.luke.fi/ruokahavikkiseuranta/>.

Silvennoinen K., Nisonen, S. & Lahti, L. 2019. Ruokapalveluiden elintarvikejäte. Jätteen määrä 2018–2019 ja seurannan kehittäminen. Helsinki: Luonnonvarakeskus. Luonnonvara- ja biotalouden tutkimus 1/2020. Viitattu 21.10.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-326-894-4>.

SEINÄJOEN KAUPUNGIN RUOKAPALVELUN TOIMINNAN KEHITTÄMINEN

Anna-Leena Pollari-Kupila, Susanna Suorauha & Elli Åback

Seinäjoen ruokapalveluissa viimeisen kymmenen vuoden ajanjaksolla tarkasteltuna näkyy päällimmäisinä kasvu, toiminnan kehittäminen ja ammattimaisuutuminen. Seinäjoki on kasvanut pinta-alaltaan ja väestöltään ja niin on myös ruokapalvelun pitänyt kasvaa henkilöstön ja palvelutuotannon osalta, jotta olemme voineet vastata muuttuneen toimintaympäristön tarpeeseen.

Tässä artikkelissa on nostettu esiin lyhyesti ruokapalvelun toimintoihin vaikuttaneita pitkäaikaisia kehittämiskohteita. Lisäksi artikkelissa on tuotu esiin laajemmin koronan vaikutusta ruokapalveluiden toimintaan kriisiaikana ja sittemmin koronasta seuranneita positiivisiakin kerrannaisvaikutteita.

KEHITTÄMISEN PAINOPISTEET ENNEN KORONAA

JÄRJESTELMÄT RESURSSEINA

Seinäjoella on toiminta tullut vuosikymmenessä ammattimaisemmaksi: paitsi keittiöhenkilöstöä, myös ruokapalveluiden hallinnon henkilöstömäärää ja osaamista on parannettu. On investoitu erilaisiin ATK -ohjelmiin, joiden avulla toimintaa suunnitellaan, ohjataan ja valvotaan. Erilaisten järjestelmien käyttö ja yleensäkin tietokoneen käytön lisääntyminen on vaatinut henkilöstön kouluttamista ja myös ajatuksen muutosta siten, että tietokone on yksi työväline muiden mukana keittiöllä. Meillä on Aromi-tuotannonohjausjärjestelmä käytössä, minkä avulla toimintaa ohjataan. Myös ateriatilaukset ja laskutus tapahtuvat pitkälti Aromin kautta. Henkilöstöhallinnon osalta nykyään on käytössä sähköinen järjestelmä. Sähköiset järjestelmät ovat myös esimerkiksi laskujen käsittelyyn ja omavalvontaan. Lähes jokaisella keittiön työntekijällä on tunnukset tietokoneelle, jossa pääsee käyttämään mm. ruokapalveluiden yhteistä kansiota ja sähköpostia. Sähköpostia hyödynnetään paljon tiedon jakamisessa ja myös tiedon keräämisessä.

HENKILÖSTÖN OSAAMISTA KEHITETÄÄN

Henkilöstön määrä on kasvanut palvelutarpeen laajenemisen myötä. Koulutuksella on pyritty parantamaan osaamista ja muuttuneen toiminnan myötä se

on ollut välttämättömyyskin, esimerkiksi ATK-taitoihin on panostettu. Olemme myös ottaneet tavaksi pitää henkilöstökokouksia koko henkilöstölle sekä lisäksi erikseen vastuuhenkilöille. Näistä yhteisistä kokouksista on saatu hyvää palautetta.

Tavoittemme on tukea henkilöstön jaksamista työssään; säännölliset kehityskeskustelut ja varhaisen tuen keskustelut ovat aktiivisessa käytössä. Keräämme henkilöstöltämme myös palautetta siitä mikä toimii ja missä olisi parannettavaa. Erään tällaisen kyselyn pohjalta kehitimme viikkotiedotemallin, jossa joka viikko lähetetään keittiöille tiedote, jossa on ajankohtaiset asiat kootusti.

Palvelurakennemuutoksen myötä olemme vaiheittain ottaneet käyttöön työn vaativuuteen perustuvan palkkausjärjestelmän, jossa määriteltiin ensin mallitehtäväkuvaukset ja sen lisäksi työnvaativuutta lisäävät tekijät.

TALOUS MUKANA TOIMINNASSA KOKO AJAN

Joskus ennen rahaa oli käytössä enemmän ja sen käyttöä ei seurattu niin tarkasti. Kiristyneen taloudenpidon ja toiminnan rationalisoinnin vuoksi on talouden seuranta kehitetty meillä ruokapalvelussa; jokaiselle asialle pitää löytyä hinta, pitää tietää mitä mikäkin asia tai tekeminen maksaa. Hankinnat tehdään todelliseen tarpeeseen, ei sen mukaan mikä voisi olla kiva juttu.

Myös koronan vaikutus on tullut esiin erilaisissa laskelmissa. Tulojen määrä on vähentynyt ja kulurakenne on muuttunut; osa kustannuksista on pysynyt ennallaan, osa on vähentynyt ja joillain osa-alueilla on tapahtunut nousua. Nousua tuli esimerkiksi pakkausmateriaalien ostamisesta. Koronan vaikutukset ovat nähtävissä tämän vuoden tuloksessa negatiivisena lopputuloksena.

Ruokapalvelun tuloja ja menoja on seurattu jo vuosien ajan tarkasti ja tarvittaessa on tehty korjausliikkeitä. Keittiökohtaisia lukuja on käyty läpi esimiesten kanssa ja pohdittu yhdessä mitä lukujen takana on ja mitä toimenpiteitä itse kukin voisi tehdä tuloksen parantamiseksi. Tavoittemme on, että ymmärrys talouden seurantaan ja kerrannaisvaikutuksiin paranisi organisaatiossamme edelleen.

RAVITSEMUS KEHITTYY SYDÄNMERKIN AVULLA

Ennen ruokalistoja oli päiväkodeille omansa ja kouluille omansa, nyt ne tehdään ohjatusti ja suunnitellusti yhteistyössä keittiöiden kanssa. Ruokalistat ovat yhtenäiset päiväkodeilla ja kouluilla. Ruokalistan laadinnan tukena käytetään Aromi-tuotannonohjausjärjestelmää, josta saadaan ravitsemukseen ja

kustannuksiin liittyviä laskelmia. Seinäjoen kaupungin koulujen ja päiväkotien lounasruoilla on ollut Sydänmerkki vuodesta 2015 alkaen.

KESTÄVÄÄN KEHITYKSEEN HANKKEIDEN AVULLA

Kestävään kehitykseen liittyen on tehty useita toimenpiteitä. Hävikkiin liittyvät asiat ovat olleet pinnalla pidemmän aikaa ja aiheeseen liittyen on tehty muutama opinnäytetyö sekä olemme osallisena kahdessa hankkeessa, joissa hävikki tulee myöskin esiin. Kouluissa ja päiväkodeissa käytetään luomumaitoa. Monissa kouluissa ja päiväkodeissa on ympäristöteemaa ja hävikin minimoimista on konkretisoitu asiakkaille ruokasaleissa, jopa opetuksessa. Näin aiheesta on saatu talossa yhteinen, ovatpa jotkut koulut olleet innolla mukana hävikkiviikkojen kampanjoissakin.

Hankintojen kilpailutuksessa käytetään vastuullisia kriteereitä mm. liha- ja maitotaloustuotteiden osalta. Tuotevalikoimaa on kehitetty ja kuultu myös asiakkaan edustusta toiveiden osalta. Heidän aloitteestaan osassa ruokasaleista on käytössä margariiniannostelija, jolla saadaan vähennettyä jätteen määrää.

Ruokakuljetusten reittejä ja aikatauluja on kehitetty paljon, jotta reitit saadaan mahdollisimman optimaalisiksi. Lisäksi on haettu toimintamallia siihen, että eri toimijoiden autoja kävisi mahdollisimman vähän keittiöillä. Toimintamallissa on kyse niin kestävästä kehityksestä kuin myös turvallisuudesta, erityisesti koulujen ja päiväkotien pihamailla.

PALVELURAKENNUMUUTOKSELLA KEHITETÄÄN VERKOSTOA

Ruokapalvelun keittiöverkkoa on tarkasteltu kriittisesti. Keittiöiden määrä on vähentynyt esimerkiksi koulun tai päiväkodin loppumisen vuoksi. Keittiöitä remontoitaessa on pohdittu tarkasti, onko keittiö jatkossa valmistus- vai palvelukeittiö. Keittiöiden määrä on vähentynyt noin 60 keittiöstä noin 50 keittiöön. Palvelukeittiöiden määrä on kasvanut ja valmistuskeittiöiden määrä on vähentynyt. Tavoitteena on keittiöverkosto, jossa on 4–6 valmistavaa keittiötä ja loput palvelukeittiöitä. Varautumisen kannalta valmistavia keittiöitä on hyvä olla edelleen useampi kuin yksi.

Vuoden 2021 alusta meiltä siirtyy ikäihmisten ja muiden Sote-puolen ruokailujen järjestämisvastuu Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirille. Kotipalveluaterioita valmistimme kesään 2019 asti. Sen jälkeen aterioiden valmistuksesta on huolehtinut sairaanhoitopiiri.

KORONAN VAIKUTUS RUOKAPALVELUN TOIMINNAN KEHITTÄMISEEN

Maaliskuussa 2020 monessa paikassa toimintaa jouduttiin muuttamaan ja kehittämään uudeksi melkein pä yhdessä yössä. Monet uutiset kuultiin koronaan liittyen jo alkuvuodesta, mutta ne tuntuivat vielä todella kaukaisilta. Kuitenkin korona tuli koko ajan lähemmäksi ja toi mukanaan pohdintaa, että voiko se tulla meille asti ja mitä se tarkoittaa siinä kohtaa. Seinäjoen kaupungin ruokapalvelussa muutos alkoi voimalla maaliskuun toisen viikon lopulla ja sillä vauhdilla mentiin koko kevät.

Suurin muutosmyllerrys alkoi maaliskuun toisen viikon lopulla, jolloin kaikilla oli suuri tiedontarve. Tiedon lähteinä käytettiin niin Opetushallituksen, THL:n kuin kaupungin omaa tiedotusta. Ensimmäisenä selvitettiin mitä toimenpiteitä pitäisi vielä tehdä lisää, jotta ruokailutilanteet olisivat turvallisia. Miten voimme huolehtia hygieniasta vielä paremmin. Sen hetkisen tiedon varassa teimme ensimmäisen koronatiedotteen ruokapalvelun henkilökunnalle. Tiedote lähti matkaan 16.3.2020.

Heti seuraavalla viikolla tuli tieto, että kaikki koululaiset siirtyvät etäopetukseen, vain joitakin oppilaita tulee olemaan lähiopetuksessa. Lähdimme ajamaan keittiöiden toimintaa alas, kaikkia raaka-ainetilauksia ei pystynyt enää perumaan, mutta keittiöiden henkilöstö teki siinä parhaansa. Ruokalistoja muutettiin, jotta jo tulleet raaka-aineet saataisiin hyödynnettyä ja elintarvikkeita siirrettiin keittiöltä toiselle ruokahävikin minimoimiseksi. Myös elintarviketeollisuudesta oltiin aktiivisesti yhteydessä.

RUOKAILUN JÄRJESTÄMINEN ETÄOPETUKSESSA

Ruokailijoiden määrä väheni lasten ja oppilaiden osalta noin 85 % ja aikuisten osalta noin 50 %. Tämä vähennys tapahtui lähes yhdessä yössä. Oli hienoa huomata, kuinka keittiöiden henkilökunta teki muutoksia omaan toimintaansa hyvin nopealla aikataululla.

Kun toiminta saatiin tasaantumaan, niin samalla aloitettiin keskustelu siitä, että miten toimitaan etäopetuksessa olevien oppilaiden ruokailun kanssa. Pohdinnassa oli esimerkiksi se, käytettäisiinkö ruokien jaossa tarveharkintaa vai koskisiko ateriaoikeus kaikkia oppilaita. Kaupunginjohtajalta asti tuli vahva kannanotto siihen, että kouluruokaa pitää järjestää tasapuolisesti kaikille etäopetuksessa oleville perusopetuksen oppilaille, riippumatta perheen varallisuudesta tai muista seikoista. Heti alusta alkaen oli myös selvää, että erityisruokavaliot toteutetaan kaikille niitä tarvitseville.

Ruokailun järjestämistä pohdittiin pienessä ryhmässä ja ensin ajatus oli, että halukkaita ruoan hakijoita olisi ehkä muutama sata. Toteutustapa mietittiin sen mukaan. Huoltajille laitettiin ilmoittautumislinkki etäruokailua varten. Kyselyyn vastaamiseen varattiin muutama päivä. Heti kyselyn julkaisun jälkeen, kun ilmoittautuneiden määrää aloitettiin seuraamaan Webropolissa, todettiin, että arvio ruoan hakijoiden määrästä oli aivan liian pieni.

Ruoan hakijoita ilmoittautuikin noin 1600. Hyvin nopealla aikataululla kehitettiin uusi toimintamalli. Alun perin suunnitellut viisi ruokien noutopaikkaa muuttui 14 noutopaikaksi. Aluksi oli tarkoitus jakaa osa ruoista kylminä. Sekin ajatus muuttui nopeasti: kaikki ruoat pakattiin ja jaettiin kuumana lounasaikaan.

Lounasannosten jaon onnistuminen vaati yhteistyötä niin ruokapalvelun, sivistystoimen kuin siivouspalvelunkin kanssa. Keittiöhenkilökunta ja noutopaikkana olevan koulun rehtori sopivat ja suunnittelivat yhdessä, miten ruokia jaetaan ja missä. Sivistystoimen hallinnossa tehtiin ruokien jakoaikataulu aakkosittain ja kouluittain sekä kyselylomake, jota käytettiin ruokailijoiden ilmoittautumiseen. Tiedottamisesta huolehdittiin yhdessä niin rehtoreille kuin huoltajillekin.

Ruoat pakattiin keittiöllä. Koulunkäynninohjaajia sekä laitoshuoltajia oli auttamassa ruoan jakamisessa lapsille. Ruokien jaon rytmittäminen onnistui hyvin eikä noutopaikoille juurikaan syntynyt jonoja. Huoltajille ja oppilaille oli mennyt tarkat ohjeet siitä, mistä ruoka haetaan ja mitä reittejä koulun pihalla liikutaan, jotta tulee mahdollisimman vähän risteävää liikennettä ja kohtaamisia. Ruoat jaettiin pääsääntöisesti ulkotiloista. Jakopaikkoina oli myös tuulikaappeja. Jossakin paikassa rehtori oli tehnyt erilliset ajo-ohjeet autolla ruokia hakeville sekä pyörällä tuleville. Ohjeen tarkoituksena oli tehdä noutotilanteesta mahdollisimman turvallinen kaikille. Joissain yksiköissä ruoka noudettiin ikkunaluukusta Drive in -periaatteella.

Ruokien jaon järjestäminen toi esiin hienoja ja innovatiivisia ratkaisuja toiminnan kehittämiseen yhdessä. Keittiön, koulun ja laitoshuoltajien yhteistyö parani ja syveni yhteisen kehittämisen myötä. Ruokien jakotilanteessa tutustuttiin paremmin niihin henkilöihin, joiden kanssa normaalioloissakin työskennellään päivittäin samassa rakennuksessa.

HENKILÖSTÖ KORONAN AIKAAN

Koronan ”rantautuessa” alueellemme, oli suuri pelko siitä, mitä tehdä, jos keittiöhenkilöstö sairastuisi eikä meillä olisi tekijöitä keittiöillä. Varauduimme esimerkiksi kertakäyttöastioin, mietimme vaihtoehtoisia ruokalistoja sekä välitimme keittiöille kaupunkiin kootun koronaryhmän ohjeet: töihin tullaan

terveinä, noudatetaan hyvää käsihygieniää ja puhdistetaan kosketuspintoja tarkasti. Isoja poissaoloaaltoja meillä ei ollut. Toki esimerkiksi jotkut pienten lasten vanhemmat joutuivat jäämään kotiin, jos lasta ei voinut viedä hoitoon tai jos itse odotteli vastausta koronatestistä.

Henkilöstömme jousti hienosti uudessa tilanteessa. Vaikka annosmäärät tippuivatkin, oli ruokailun järjestäminen työlästä, kun osalle pakattiin ja jaettiin ruoka kotiin. Kouluissa ja päiväkodeissa ruokailuaikoja porrastettiin, joten keittiön päivärytmi muuttui. Henkilöstöväjeeltä säästyimme osaltaan siksikin, kun lukiolaiset eivät olleet koulussa lainkaan eikä heille myöskään pakattu etäruokaa koteihin. Näin lukion keittiöhenkilöstöä vapautui muihin keittiöihin helpottamaan työtaakkaa. Jouduimme jopa perumaan joihinkin sijaisuuksiin suunnittelemiemme henkilöiden työhön ottamista sekä suosittelemaan lomaa esimerkiksi määräaikaisille työntekijöille.

Kun toukokuun loppupuolella koululaiset palasivat taas kouluun, oli oma haasteensa käynnistää keittiöiden toiminta isolle asiakasmäärälle ja huomioida kaikki hygieniaohteet ja turvavälit. Lukion keittiöltä oli henkilöstö sijoitettu toisaalle ja keittiö siivottu kesäkuun. Lukion keittiön toiminta piti käynnistää siellä reilun viikon takia, koska perusteita etäopetukseen ei enää ollut.

Henkilöstö jousti myös itseään koskevissa asioissa. Korona koettiin varmasti uhkaksi, jonka varjolla moni muu asia tuntui ehkä vähemmän merkittävältä. Se oli uhka, jonka torjumiseksi oltiin valmiit taistelemaan.

ETÄOPPILAIEN RUOKAILUN JÄRJESTÄMISEN VAIKUTUS KOULURUOAN ARVOSTUKSEEN

Ruokailun järjestäminen etäoppilaille oli iso ponnistus ja aivan uuden toimintatavan kehitystyö. Moneen muuhun asiaan olemme varautuneet, mutta ruoka-annosten jako koululaisille kotiin vietäväksi oli sellainen skenaario, johon emme olleet osanneet valmistautua; ei etenkin sellaisella aikataululla kuin kaikki tapahtui.

Ruokia jakaneet työntekijät kertoivat, että oli oikeastaan mukava tavata ruoka-annoksia hakeneita. Keittiöllä työskentelevät henkilöt saivat kasvot niin huoltajien kuin oppilaiden silmissä. Huoltajat olivat hakutilanteessa usein kertoneet, että olivat tyytyväisiä, kun voivat hakea ruoat kotona oleville oppilaille. Ruoka-annoksissa oleva ruoka oli sitä samaa ruokaa mitä koulussa oli normaalistikin tarjolla. Kouluruoka tuli tutummaksi ja lähemmäksi myös huoltajia. He näkivät ja varmasti usein myös maistoivat oppilaalle haettua ruokaa.

Kouluruoan tarve ja arvostus tulivat esiin vahvasti siinä hetkessä, kun etäopetus alkoi. Kouluruokailun järjestäminen ja saatavuus olivat paljon kes-

kusteluissa. Ruoka-annoksien hakijoita tuli lisää lähes joka päivä. Toki moni ei myöskään halunnut hakea ruokaa.

Ruoka-annosten jako oppilaille kotiin vietäväksi oli myös ruokapalvelun ja kouluruokailun imagoon ja arvostukseen positiivisesti vaikuttava asia. Moni vanhempi – tekipä sitten etätöitä kotona tai oli kodin ulkopuolella töissä – sanoi olevansa kovin kiitollinen, kun lapset saivat hakea lämpimän lounaan kotiin. Saatua ruokaa arvostettiin ja todettiin myös, että kouluruoka on normaalia ruokaa, joka maistuu. Tällainen positiivinen kehitystyö tuli huomaamatta toteutettua korona-aikana. Usein syksyisin on tullut välillä kriittistäkin palautetta kouluruoasta ja asiasta on keskusteltu lehtien palstoilla. Tänä syksynä palautteita on tullut hyvin vähän. Etäoppilaiden kotiin viemät ruoat ovat parantaneet kouluruoan arvostusta.

Kevään viimeisinä ruoka-annosten noutopäivinä ruokien jakajat saivat paljon kiitosta ruoasta. Joku sai jopa huoltajalta kiitoksena suklaalevyn.

MITÄ OPIMME KORONAN ENSIMMÄISESTÄ AALLOSTA

Koronan myötä opimme paljonkin. Tiedottaminen nousi tärkeään rooliin, toki haasteellista oli se, kun asiat ja ohjeet muuttuivat niin nopeasti. Päätökset kuitenkin teimme aina sen hetken tietämyksen varassa, mitä oli saatavilla. Meillä hyvänä apuna oli kaupungin oma koronaryhmä ja sieltä saatu tuki sekä valtakunnalliset ohjeet, mutta nekin välittyivät meille pääasiassa Korona-ryhmän tuomina. Tiedottamisen lisäksi konkretisoitui myös se, kuinka tärkeää on se, että pidetään yhteispalavereita esimerkiksi asiakkaan edustajan kanssa ja tullaan tutuiksi. Kun koronan myötä kouluruoka ja keittiöhenkilöstö saivat kasvot, ei enää ollut tarve kritisoida palvelua vaan inhimillistymisen myötä voidaan asioista keskustella niiden oikeilla nimillä, rakentavasti.

Meillä on hyvä varautumissuunnitelma, mutta koronan tiimellyksissä opimme sen, että muutoksia voi tulla todella nopeasti, sellaisiakin joihin ei missään tilanteessa olisi osannut varautua. Varautumista olemme miettineet koronan vaikutuksesta edelleen ja viruksen ansiosta meillä varmasti varautumisen taso on parempi kuin se oli ennen tautiaaltoa.

Keväällä ennen koulujen loppumista tehtiin kysely niille keittiöille, jotka olivat olleet jakopisteinä etäoppilaiden ruoille. Kyselyssä haluttiin saada selville mikä toimi ja mitä pitäisi kehittää, jos koronan kanssa toimiminen jatkuu vielä pidempään. Kyselyn vastauksissa nousi esiin positiivisena asiana yhteistyö koulun muun henkilökunnan kanssa. Kehitettävää on siinä, että minkälaiset ruoat toimivat annospakkaamisessa ja lisäksi pakkausmateriaalin osalta tuli parannusehdotuksia. Vastauksissa välittyi se, että keittiöt olivat saaneet tar-

peeksi tietoa ruoka-annosten jaon toteutukseen ja toisaalta oli jätetty tilaa tehdä heille toimivia ratkaisuja. Vastauksissa nousi esiin myös se kuinka eri lailla asioihin ja muuttuviin tilanteisiin suhtaudutaan. Toisissa paikoissa oli tykätty uudesta haasteesta ja toisessa paikassa työmäärä oli ollut jo hieman liian suuri.

Etätyötä opittiin tekemään koko maailmassa. Keittäminen ei kuitenkaan etätyössä onnistu, mutta hallinnosta osa työskenteli etänä ja totesi sen suju-
neen hyvin. Pidimme lukuisia palavereita Teamsin välityksellä ja totesimme, että on turha useinkin laittaa aikaa matkusteluihin, kun lähes saman voi hoitaa nopeammin, taloudellisemmin ja ekologisesti.

Korona koetteli jaksamista. Monet ovat jälkeinpäin kertoneet, kuinka ääri rajoilla keväällä olivat. Korona aiheutti fyysisiä ponnisteluja monelle, mutta koetteli myös psyykkistä kestävyyttä: joillain oli murhe läheisistään, kun ei päässyt heitä tapaamaan. Vanhemmat tekivät kodeissaan lasten kanssa toisen työpäivän, kun piti opettaa pieniä koululaisia läksyissä ja samalla huolehtia perheen arjesta. Monella oli huoli toimeentulosta, kun koronan takia läheinen tuli irtisanotuksi tai kassavirrat yrityksessä kuihtuivat. Korona aiheutti paljon murhetta ja huolta, mutta samalla sen opetus oli se, että ihminen jaksaa ja joustaa kriisissä. Tärkeää on kuitenkin esimiehen näkökulmasta tuntee henkilöistensä ja työntekijän näkökulmasta tuntee työkaverinsa, jotta voi paremmin ymmärtää ja nähdä, jos voimavarat eivät riitäkään.

MITÄ NYT KORONAN TOISESSA AALLOSSA

Tällä hetkellä on työn alla koronatiedote numero 17. Koronatiedote lähetetään sähköpostilla kaikille ruokapalvelun työntekijöille. Tiedotteen kautta on viestitty isoista ja pienistä asioista. Tiedotteen kautta viestiminen on tullut tutuksi henkilökunnalle jo useamman vuoden käytössä olleen viikkotiedotteen myötä. Koronatiedote tehdään ja lähetetään aina kun koronaan liittyvää asiaa on välitettäväksi keittiöhenkilöstölle, välillä tiedotteita lähti päivittäin ja kesän aikana harvemmin.

Kaiken tähän mennessä opitun perusteella on suunniteltu, miten toimitaan ruokailun osalta siinä tilanteessa, jos yhdessä tai useammassa koulussa siirytään etäopetukseen. Henkilöstölle on annettu ohjeita turvaväleistä, taukojen porrastamisesta ja maskien käytöstä.

Tällä hetkellä tapahtuu muutakin kuin koronaa. Hallinnollisesti ruokapalvelu on kuulunut vuosien varrella kaupungin kansliaan ja sivistyksen toimialaan. Uusin muutos odottaa vuoden 2021 alussa kun ruokapalvelut siirtyvät kaupunkiympäristön toimialalle.

Kaupunkiympäristön toimialalle siirtyminen tukee sitä, että ruokapalvelut ja siivouspalvelut yhdistyvät vuoden 2021 alusta. Siivouspalvelut ovat olleet kaupunkiympäristön alaisuudessa jo aikaisemmin. Ruoka- ja siivouspalvelun yhdistyessä saamme yhteisen organisaation ja yhteisen johtajan. Paljon on menneisiin vuosiin mahtunut kehittämistä ja kehittymistä. Paikoilleen emme jää, kehitystyö jatkuu.

PALVELUJEN KEHITTÄMINEN POIKKEUSOLOISSA

Tuija Sinisalo

Kylän Kattaus pähkinänkuoressa:

Kylän Kattaus, Jyväskylän kaupungin ruokapalvelu, on kaupungin sisäinen liikelaitos, joka tuottaa ateriat sosiaali- ja terveyspalvelujen, Keski-Suomen keskussairaalan ja päiväkotien ja koulujen asiakkaille.

Kylän Kattauksen toiminta-ajatuksena on tarjota elinikäistä hyvinvointia ja huolenpitoa asiakkaan lautaselle.

Kylän Kattaus on jaettu kolmeen toimintayksikköön, joita ovat lasten ja nuorten ruokapalvelut, sosiaali- ja terveyspalveluiden ruokapalvelut ja hallinto.

Asiakaslähtöisen liiketoimintamallin avulla haluamme parantaa asiakasryhmäkohtaista yhteistyötä ja vastata muuttuviin haasteisiin.

Päivittäinen aterioiden määrä on n. 23 600, joista noin 19 800 on lounasaterioita. Kokonaisuudesta noin 10 % on erityisruokavalioita.

Kylän Kattauksessa työskentelee yhteensä noin 370 alan ammattilaista 96 keittiössä. Kylän Kattauksessa valmistettuja aterioita tarjotaan omien keittiöidemme lisäksi noin 110 muussa talossa.

Liikevaihto on noin 27,8 miljoonaa euroa.

Kylän Kattaus -liikelaitoksen tehtävänä on tarjota maukkaita, ravitsemussuosituksen mukaisia aterioita ja laadukkaita ruoka- ja kahvilapalveluja. Kylän Kattauksen kilpailukykyä vahvistetaan toimimalla asiakaslähtöisesti ja tehokkaasti. Toiminnan tavoitteena on tasapainoinen talous ja kilpailukykyinen hinta-laatusuhde. Asiakkaina olevien kuntalaisten hyvinvoinnista huolehditaan ohjaamalla asiakkaita terveelliseen ja monipuoliseen ruokavalioon hyödyntämällä Kylän Kattauksen omaa ravitsemusasiantuntemusta. Palvelua tuotetaan pääasiassa kaupunkikonsernin sisäisille asiakkaille ja vuoden 2016 alusta myös Keski-Suomen sairaanhoitopiirille.



Kuva 1. Salaattilinjasto Kylän Kattauksen toimipisteessä (Kuva: Toni Härkönen)

SUURI PROJEKTIVUOSI 2020 – KEITTIÖVERKKO VALMISTUU

Jyväskylässä on ollut käynnissä ruokapalveluiden muutos, jossa palveluverkkoa on tiivistetty viime vuosien aikana ja jonka suurimmat muutokset oli tarkoitus valmistua vuonna 2020.

Keski-Suomen sairaanhoitopiirin ruokapalvelut siirtyivät Jyväskylän kaupungin Kylän Kattaus – liikelaitokselle 1.1.2016 alkaen. Yhdistyminen perustui Jyväskylän kaupungin ja Keski-Suomen sairaanhoitopiirin vuonna 2014 tekemään selvitykseen ja sitä seuranneeseen valmisteluun ja päätöksentekoon. Keski-Suomen sairaanhoitopiiri rakennutti sairaala Novan viereen keskuskeittiön, johon keskitetään kaupungin sosiaali- ja terveystalvelujen ja keskus-sairaalan ruokatuotanto. Päätös keittiön rakentamisesta tehtiin sairaanhoitopiirin valtuustossa 9.12.2016. Keittiön rakentamispäätöksessä huomioitiin tulevan soteuudistuksen mahdolliset vaikutukset tukipalveluihin.

Kaupungin sosiaali- ja terveystalveluiden ruokatuotanto siirrettiin alkuvuonna 2020 uuteen Kukkumäen ruokapalvelukeskukseen. Kun varsinainen Sairaala Nova valmistuu loppuvuonna 2020, siirtyy Keski-Suomen keskus-sairaalan potilaiden ruoan valmistus uuteen ruokapalvelukeskukseen. Muutoksia tapahtui vuonna 2020 myös lasten ja nuorten ruokapalvelussa. Keittiöverkkoa tiivistettiin keskittämällä ruokatuotanto jatkossa kahteen keskuskeittiöön, Ristonmaan ja Palokan keskuskeittiöihin.

Toteutettavat keittiöverkon ja tuotantotavan muutokset tulevat ottamaan eri asiakasryhmien toiveet ja tottumukset entistäkin paremmin huomioon. Uuden tuotannonohjausjärjestelmän valmistuttua alkuvuonna 2021 asiakkaat tulevat saamaan paremmin tietoa muun muassa ruoan ravintosisällöstä ja ruoan ainesosista.

Kylän Kattaus valmistautui tulevaan muutosten vuoteen huolellisesti. Johtoryhmä arvioi riskejä ennakkoon yhdessä riskienhallinta- ja turvallisuus-päällikön kanssa ja asiantuntijat sekä esimiehet rakensivat seinälle jatkuvasti päivittyvän aikataulun, jotta useat päällekkäiset projektit pysyisivät hallinnassa. Muutosten pyönteissä oli tarkoitus juhlia myös Kylän Kattauksen 20-vuotista taivalta. Menossa olisi siis useita projekteja, joista suuri osa osuisi ajallisesti vuoteen 2020. Muutosten lähtökohtana oli toiminnan ja toimintatapojen uudistaminen sekä ajanmukainen, ketterästi toimiva ruokapalvelu.

PROJEKTIN HALLINNASTA KRIISINHALLINTAAN

Toimintaympäristössä tapahtuvat muutokset vaikuttavat suoraan myös julkisten ruokapalvelun toimintaympäristön muuttumiseen. Nopeat ja isot muutokset voivat haavoittaa organisaatioiden johtajuutta ja toimintakykyä. Uudessa tilanteessa ja työkuultuurin muuttuessa edellytetään henkilöstöltä sopeutumiskykyä, jatkuvaa oppimista ja esimiehiltä taitavaa johtamista.

Ruokapalveluhenkilöstö on tottunut sopeutumaan ja tekemään nopeita korjausliikkeitä toimintaprosesseissaan, koska normaaliajan häiriötilanteet, kuten sähkökatkot, ovat lisääntyneet voimakkaasti viime vuosina. Vuoden 2020 keväällä kohdattiin kuitenkin vaikein kriisiaika sotien jälkeen. Näin nopeaa, merkittävää ja pitkäkestoista muutosta ei ollut ennen koettu. Vain kolme kuukautta oli ehditty elämään projektivuotta, kun valtakunnassa siirryttiin poikkeusoloihin, mikä edellytti vaikeita ja nopeita päätöksiä. Koulut suljettiin ja lähiopetukseen jäi vain pieni määrä oppilaita. Myös päivähoiton asiakasmäärät vähenivät, ja päiväkeskuksia suljettiin. Henkilöstöä siirrettiin sosiaali- ja terveystalouden keittiöihin. Siirryttiin etäruokailuun. Perusopetus tilasi etäopetukseen siirtyneille oppilaille ruokakassin, joka pakattiin ja toimitettiin kouluille jaettavaksi. Toisaalta kotiin kuljetettavien aterioiden kysyntä nousi poikkeusolojen aikana. Muutamassa yössä siirryttiin tarkoin suunnitellusta ja projektien etenemiseen keskittyvästä johtamisesta kriisiajan päivittäisjohtamiseen. Tässä tilanteessa johtokunta ja johtoryhmä joutuivat johtamaan kriisiä etänä eikä perinteisesti kokoontuen. Maailma ei tule olemaan entisensä eikä myöskään Kylän Kattaus enää sitä, mitä se oli ennen koronakriisiä. Muutoksia tuli niin lainsäädäntöön, toimintaympäristöön, teknologiaan, logistiikkaan, kuin työn tekemiseen. Koronaepidemia on vielä kesken, mutta onko jotakin jo muuttunut?

RISKIENARVIOINNISTA OSA ARKITYÖTÄ

Kaupungilla on omat koronaepidemian hoitamiseen liittyvät ryhmänsä. Myös Kylän Kattauksella on oma valmiusryhmä, joka toimii nyt koronaryhmänä. Koronaryhmä on välittänyt ja jalkauttanut kaupungilta saatuja ohjeita henkilöstölle, ja lisäksi antanut myös omia ohjeistuksia, kuten tiukentanut vierailijoiden pääsyä keittiöihin. Myös suojarusteiden käyttöä on tehostettu ja siivoukseen on annettu lisäohjeita. Yhtenä tärkeänä toimenpiteenä on ollut ruokailutilanteiden järjestämisen suunnittelu. Kylän Kattaus on toteuttanut jo useita koronaan liittyviä riskienarvioiteja. Riskienarviointi onkin yksi pysyvistä muutoksista. Riskien arviointi on jo nyt ja etenkin tulevaisuudessa osa arkityötä, jota tehdään kuten omavalvontaa eli osana arkea ja normalityötä.

ETÄTYÖTÄ JA ETÄPALAVEREIDEN HYÖDYNTÄMISTÄ JATKETAAN

Yhtenä isoimpana ja hyödyllisimpänä muutoksena on digitalisaatiossa otettu suuri loikka kokoontumisrajoitusten ja hallinnon etätöiden myötä. Uusia toiminta- ja kokoustapoja on opeteltu vauhdilla myös keittiöissä. Osa kevään työpaikkaselvityksistä, työelämän keskusteluista ja ohjauskäynneistä keittiöissä on siirretty myöhempään ajankohtaan. Ruokapalveluiden koulutuspäivät, palvelukeittiöiden keskuskeittiöpalaverit, sekä omat ns. työpaikkapalaverit on nyt korvattu Teams-kokouksilla. Henkilöstön koneille oli hieman aiemmin asennettu Office 365 -paketti, ja sitä kautta valmiudet olivat olemassa. Keittiöhenkilökunta, eli kaikkiaan 380 henkeä, perehdytettiin yhteistyössä kaupungin tietohallinnon kanssa etäyhteyksien käyttöön. Ennakkoepäilyistä huolimatta kaikki sujui suorastaan loistavasti. Etäpalaverit eivät kuitenkaan voi korvata TYHY-kohtaamisia, ja sosiaalisilla tapahtumilla pitää olla oma paikkansa, vaikka ne ovatkin nyt koronan takia katkolla. Mutta arjen juoksevia asioita käsittelevät työkokoukset hoidetaan jatkossa etänä ja näin aikaa säästyy itse työlle, ja tuottavuus ja tehokkuus parantuvat. Kriisissä viestintä korostuu ja onkin kehitettävä digitaalisia tapoja lisätä työyhteisössä aktiivista kasvokkain tapahtuvaa vuorovaikutusta.

Kaikkiaan koronavirustilanne on työllistänyt ja kuormittanut ruokapalvelua hallinnosta työntekijöihin paljon. Työvuoro- ja kesälomasuunnitelmien tekeminen useaan otteeseen ja työntekijöiden sijoittaminen muihin tehtäviin ovat työllistäneet esimiehiä ja palvelupäälliköitä paljon. Jo tehtyjä muutosprojektien suunnitelmia on jouduttu muuttamaan nopealla aikataululla.

EDESSÄ VIELÄ MONIA HAASTEITA

Juuri nyt julkinen sektori on suurten murrosten edessä. Kylän Kattaus on, kuten niin moni muukin ruokapalveluorganisaatio, kovan paikan edessä. Toimintaa on sopeutettava koronatilanteeseen. Kaikki talouteen liittyvät ennusteet ovat poikkeuksellisen epävarmoja ja näkymät sumuiset. Talous on ollut niin sanotusti vapaassa pudotuksessa koronakriisin aiheuttamien haasteiden takia. Tämän vuoksi kaupunki onkin hakenut yhdessä henkilöstönsä kanssa säästötoimenpiteitä Jyväskylään. Niiden joukossa tulee myös Kylän Kattaukseen muutoksia. Lomauttamista halutaan välttää ja pyritään etsimään yhteistoimintamenettelyllä sellaisia säästöjä, joilla talousvajetta pystyttäisiin kirmämään kiinni.

Kylän Kattaus noudattaa toiminnassaan Jyväskylän kaupungin yhteistä strategiaa, mutta lisäksi sillä on omat sisäiset linjauksensa. Strategia uudis-

tettiin parisen vuotta sitten, ja sen avulla on päästy näihin aikoihin asti. Vielä käytössä olevien strategisten linjausten mottona on ”Elinikäistä hyvinvointia ja huolenpitoa lautasellesi”, ja se on tehty yhteistyössä henkilöstön kanssa. Sparrausapua saatiin Jyväskylän ammattikorkeakoulun asiantuntijoilta. Vaikka käytössä olevat strategiset linjaukset ovat verraten ketterät ja mahdollistavat nopeatkin muutokset, ovat muutokset olleet niin merkittäviä, että linjauksia on tarkasteltava nyt uudestaan ja strategiaa on päivitettävä.

Työvoiman saatavuus on ollut viime vuosien iso haaste, johon on yritetty vastata rekrytointia kehittämällä. Tässä verkostoituminen koulujen ja oppilaitosten kanssa sekä yrityskuvan kehittäminen ovat välttämättömiä toimenpiteitä työvoimasta kilpailtaessa.

Toimintaympäristö muuttui niin nopeasti, että on etsittävä nopeasti uusia tapoja toimia ja johtamismenetelmiä, joilla voidaan vastata tuleviin muutoksiin. Selvää on, että korona ja koronan mukanaan tuomat muutokset esimerkiksi taloudessa tulevat vaikuttamaan asiakkaiden, ja omistajien käyttäytymiseen. Myös poliittiset päättäjät ovat suurten arvovalintojen edessä. Muutos koskettaa suurta osaa henkilöstöä kunnissa ja kaupungeissa. Nämä muutokset tulevat aiheuttamaan lisää muutospainetta tukipalvelujen järjestämiseen, organisoitumiseen, tuottamistapaan ja organisaation osaamistarpeisiin.

Toimintaympäristön muutokset aiheuttavat muutospaineita ja haasteita myös johtamiselle ja esimiestyölle. Hyvän esimiestyön merkitys korostuu, joten nyt tarvitaan uudistumista sekä esimiestyöhön että johtamiseen. Toimintaympäristön muutokset luovat myös mahdollisuuksia ja kehittyvä teknologia mahdollistaa uudenlaisia työnteon tapoja ja menetelmiä. Muutosten myötä osaamisvaatimukset kuitenkin kasvavat ja monipuolistuvat haastaen näin sekä johdon että työntekijät.

Haasteista huolimatta ja juuri sen vuoksi on tärkeää kehittää ja kehittyä. Muutoksia on tehtävä, että pysytään ajassa mukana. Ei voi istua ja odottaa, että elämä palaisi ennalleen. Asioihin voidaan vaikuttaa niiden alkuvaiheessa, joten on valmistauduttava johtamaan tulevia muutoksia. On yritettävä sopeutua ja katsoa kehittämisen näkökulmasta eteenpäin toiveikkaana ensi vuoteen.

RUOKAPALVELUT JA KYLÄN KATTAUS OVAT MUKANA YHTEISKUNNAN KEHITYKSESSÄ.

Kylän Kattaus julkaisi Suomi 100 -juhlavuoden kunniaksi vuonna 2017 historiikin julkisen ruokapalvelun vaiheista viimeisen sadan vuoden ajalta. Julkinen ruokapalvelu on kehittynyt muun yhteiskunnan mukana. Historiikki löytyy verkkosivulta: <https://www.jyvaskyla.fi/kylan-kattaus/lahella-sydantamme/ruokapalvelun-historia>



Kuva 2. Kylän Kattauksen tuotantokeittiöstä (Kuva: Toni Härkönen)

RUOKAPALVELUJEN KEHITTÄMINEN KESKIÖSSÄ XAMKISSA

Teija Rautiainen

Niin kuin usein käy, asiat tapahtuvat silloin, kun on niiden aika. Aloitin restonomi YAMK -opinnot Jamkissa vuonna 2006, kun opiskelulle oli mielessäni tilaa ja työtehtävien kytkeminen opintojen sisältöön vaikutti mahdolliselta.

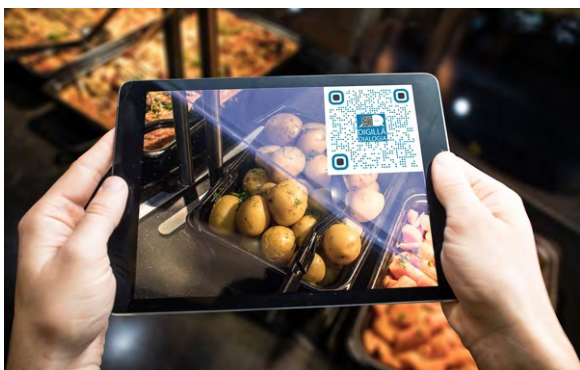
Opinnäytetyöni käsitteli suomalaisten ammattikeittiöiden tulevaisuuden näkymiä vuonna 2015, ja liittyi Tekesin (nykyisin Business Finland) rahoittamaan Modulaarinen ammattikeittiöiden tietomalli (Modu) -hankkeeseen. Modu-hankkeen keskeisin tavoite oli kuvata ammattikeittiöiden ruokatuotantoprosessit ja niihin liittyvä tiedonkulku. Modu-hanke syntyi, kun Mikkelin ammattikorkeakouluun (Mamk) suunniteltiin ja rakennettiin uusi oppimisympäristö, Ravintola Talli ja opetuskeittiö. Yhteistyössä mukana olleet laite- ja ohjelmistotoimittajat halusivat yksityiskohtaisemmin tietää, mitä ruokapalveluissa oikein tapahtuu.

Hanke oli myös lähtölaukaus ruokapalvelujen systemaattiselle kehittämistyölle Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu Xamkissa (aiemmin Mamk). Ruokapalvelujen prosessien kehittäminen ja tulevaisuuden haasteisiin vastaaminen muodostavat Xamkin ruokapalvelujen kehittämisen ytimen.

ÄLYKKÄÄT KÄYTTÄJÄKESKEISET RUOKAPALVELUT

Ruokapalvelujen kehittäjänä Xamk on kansallisesti tunnettu. Ammattikeittiöiden prosessit, tiedonkulku, tietojärjestelmät, teknologia ja data ovat keskeinen osa kehittämistyötä. Kansallisia ja alueellisia hankkeita on tehty monialaisesti yhteistyökumppaneiden kanssa, mikä on osaltaan laajentanut asiantuntijuutta ja edelläkävijyyttä. Xamkin tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiotoiminnan (TKI) kestävän hyvinvoinnin vahvuusalalla Älykkäät käyttäjäkeskeiset ruokapalvelut -osaamiskärki keskittyy sanamukaisesti älykkyyteen, käyttäjään ja ruokapalvelujen tulevaisuuteen.

Älykkyydellä tarkoitamme digitaalisten välineiden ja järjestelmien, teknologian ja datan hyödyntämistä ruokapalveluissa. Älykkyys sisältää myös asiakkaan kohtaamisen ja asiakkaan tarpeiden huomioinnin tuotteiden ja palvelujen kehittämisessä. Käyttäjä kuvaa asiakasta aktiivisena toimijana: palvelujen käyttäjänä, kehittäjänä ja arvioijana. Käyttäjä viittaa samalla myös ruokapalveluhenkilöstöön ammattikeittiöympäristön, järjestelmien, koneiden ja laitteiden käyttäjänä



Kuva 1. Digillä dialogia ruokapalveluissa (Kuva Manu Eloaho, Darcmedia)

lisäksi kehittämistyö ja -hankkeet linkittyvät ajankohtaisiin teemoihin, kuten seuraaviin teemoihin: hyvä syöminen ja ravitsemus, ruokamatkailu ja lähiruoka, ruokatrendit ja elintarvikkeet sekä järvikala ja sisävesikalastus.

sekä asiakaspalvelun tuottajana. Käyttäjän toiminta, toimintaympäristön ja sen välineiden käytettävyys vaikuttavat merkittävästi ruokapalvelujen ekologisuuden, kustannustehokkuuden, lopputuotteen laadun ja asiakastytyväisyyden toteutumiseen.

Prosessien ja teknologian kehittämisen

KEHITTÄJIEN LÄSNÄOLO NOPEUTTAA UUSIEN TOIMINTATAPOJEN OMAKSUMISTA

Ruokatuotantoprosessien kehittäminen vaatii nykyisten toimintatapojen, koneiden ja laitteiden käytön sekä tiedonkulun kriittistä tarkastelua. Tarkoituksenmukainen teknologian, koneiden ja laitteiden sekä ohjelmistojen käyttö ammattikeittiössä edellyttää, että henkilöstöllä on riittävä osaamista.

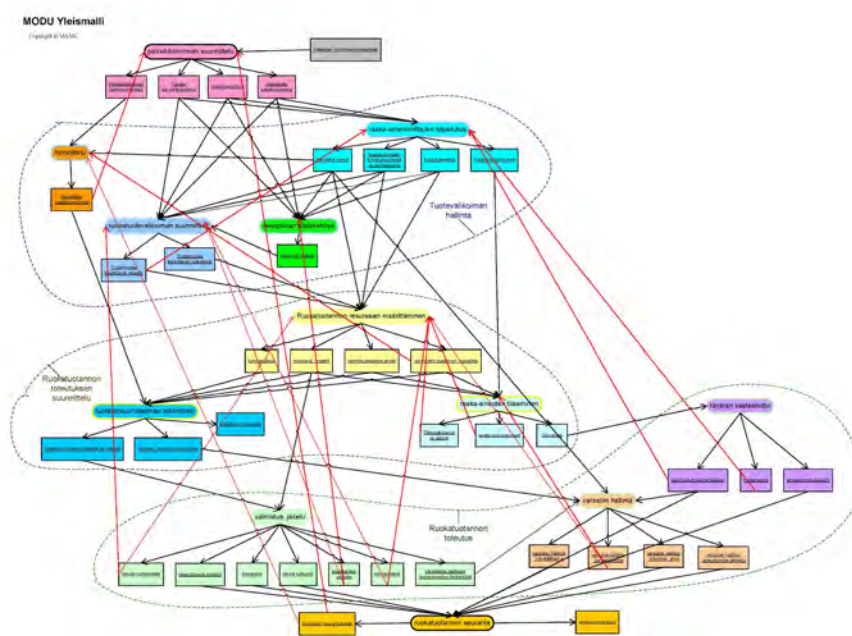
Ammattikeittiön henkilöstölle on tuttua, että uusien laitteiden ominaisuuksista ei saada kaikkea irti. Käyttökoulutus voi olla pintapuolista, ja työntekijät eivät saa riittävästi tukea tai aikaa uusien ominaisuuksien oppimiseen. Kiireisten työpäivien aikana on helppo palata entisiin toimintatapoihin. Tuottava ja tehokas ammattikeittiö -hankkeessa (2018) kehittäjät olivat mukana kolmen tutkimuskeittiön arjessa. Ulkopuolisten havainnot, suullinen palaute sekä tekemisen tapaa konkretisoivat valokuvat ja videot tekivät oman työn ja työprosessien kehittämistarpeen arvioinnin helpommaksi. Teenkö oikeita asioita, käytäntö oman aikani oikein, kiirehdinkö turhaan, voisimmeko jakaa työtehtäviä toisin? Nämä kysymykset johtivat esimerkiksi kypsennysprosessin muokkaamiseen, ruokaohjeiden vakiointiin ja osto-tilausprosessin sujuvoittamiseen.

Kehittäjien läsnäolo keittiön arjessa ja yhdessä tekeminen mahdollisti kehittämisen ”kädestä pitäen”, ja varmisti toimintatapojen pysyvää muutosta. Paras tulos oli kuitenkin se, että keittiöhenkilöstö havaitsi, että omaan ja toisten työhön on mahdollista vaikuttaa. Uskoaksemme saimme alkuun positiivisen muutoskierteen.

TIEDONKULKUA MALLINTAMALLA ALKUUN KEHITTÄMISESSÄ

Prosessien tiedonkulun mallintaminen avaa prosessin osien välillä olevat tiedonkulun katkokset, turhat ja päällekkäiset työt ja muut ongelmakohdat. Se on samalla neutraali lähestymistapa kehittämiseen, kun tarkastelun kohteena on tieto, jota työvaiheiden tekemisessä tarvitaan ja ongelmat, jotka syntyvät, jos tietoa ei ole oikeassa muodossa, oikealla henkilöllä tai oikeaan aikaan käytettävissä.

Tiedonkulun ongelmien ratkaiseminen tuo mukanaan myös toimintatapojen kehittämisen. Tiedonkulun mallintamisen hyödyt nähtiin jo aikanaan Moduhankkeessa (Taskinen 2007), kun luotiin yleisen tason malli ruokatuotannon suunnittelusta, toteutuksesta ja kehittämisestä. Yleinen malli ei kuvaa hyvin tiedonhallinnan monimutkaisuutta. Myös eri vaiheissa tarvittavien muokattavien ja eteenpäin välitettävien tietojen määrä on mittava (kuva 1).



Kuvio 1. Ammattikeittiön ruokatuotantoprosessissa tarvitaan tietoa. (Kuva: Pertti Harju)

Modu-hankkeessa opittua tapaa on hyödynnetty sen jälkeen muun muassa ruokapalvelujen ja kotiateriapalvelun yhteistyön kehittämisessä. Haastatteluihin ja havainnointeihin perustuva kirjallinen ja graafinen kuvaus kotiin toimitettavien aterioiden monivaiheisesta prosessista näytti konkreettisesti ne päällekkäiset työvaiheet ja tilanteet, joissa virheitä tai epäselvyyksiä helposti syntyy. Samalla se teki näkyväksi sen, miten vähän asiakas, kotiaterian saava ikäihminen, voi vaikuttaa hänelle tuotettavaan palveluun. (Rautiainen, Tuikka-
nen & Mäkeläinen 2015, 32–46.)

LISÄÄ NÄKYVYYTTÄ RUOKAPALVELUJEN ROOLILLE HYVÄN SYÖMISEN TUKIJANA

Ruokapalvelujen tarjonta vaikuttaa siihen, millaisia ruokavalintoja asiakkaat voivat tehdä. Kansalliset ravitsemus- ja ruokasuositukset ohjaavat julkisten ammattikeittiöiden ruoanvalmistusta, käytettävien raaka-aineiden valintaa ja ruoan tarjoilua, jotta ravitsemuksen ja hyvän syömisestä avulla voidaan parantaa väestön terveyttä (Ravitsemus- ja ruokasuositukset 2019). Asiakas kuitenkin tekee useimmiten itse päätöksen siitä, mitä lautaselleen valitsee.

Perinteiset ravitsemuskasvatuksen keinot, valistus ja tiedotus eivät aina tuo pysyviä muutoksia syömistottumuksiin. Palvelumuotoilun ja sosiaalisen markkinoinnin keinojen sekä monialaisten ruokatiimien kokeilu miesvaltaisilla työpaikoilla toi uusia menetelmiä ja toimintatapoja hyvän syömisestä tukemiseen. Jotta toimintavasta syntyy pysyvä, on työpaikan toimijoilla oltava yhteinen näkemys ruokapalvelujen roolista ja tehtävistä hyvän syömisestä ja työhyvinvoinnin tukijana. (Tuikka-
nen & Mäkeläinen 2016.)

Etelä-Savo on Suomen ikääntynein maakunta, ja ikääntyneen väestön osuus kasvaa nopeasti samalla, kun työikäisten osuus on keskimääräistä pienempi (Etelä-Savo ennakoi 2020). Ikääntyvän väestön hyvinvoinnilla on siis iso merkitys alueelle, ja siksi ikääntyvien hyvä syöminen on nostettu terveyttä edistävien ja asiakaskeskeisten ruokapalvelujen kehittämisen kärkeen Xamkissa.



Kuva 2. Yhdessä syömiseen tarvitaan uusia tapoja (Kuva: Manu Eloaho, Darcmedia)

Kimpassa syömään- hankkeessa kokeiltiin uusia ikääntyvien kanssa uusia yhdessä syömisen tapoja ja siihen tarvittavia palveluverkostoja Etelä-Savon pienissä taajamissa (Kimpassa syömään – ikääntyvien yhteisöllinen ruokailu 2019).

Ikäihmisten ruokapalvelut muuttuvassa toimintaympäristössä -hankkeessa (2019) luotiin yhteistyössä Helsingin yliopiston, Jyväskylän ammattikorkeakoulun, Ammattikeittiöosaajat ry:n ja Gery ry:n kanssa suositukset ikäihmisten ruokapalveluille (Valve, Itkonen, Huhtala, Jämsén, Mertanen, Mäkeläinen, Paavola, Raulio, Suominen & Tuikkanen 2018). Työ jatkuu parhaillaan valtakunnallisessa Ikäruoka 2.0 -hankkeessa, jossa keskitytään ikäihmisten kauppaja ravintolapalvelujen saatavuuden ja käytettävyyden kehittämiseen (Ikäruoka 2.0 2020).

VAIKUTUKSIA JA VAIKUTTAVUUTTA

Ammattikorkeakoulun kolme tehtävää ovat koulutus, soveltava tutkimus ja aluekehittäminen (Ammattikorkeakoululaki 932/2014). Selvää on, ettei työtä voi tehdä yksin eikä meitä varten, vaan mukaan tarvitaan kumppaneina ja toimijoina eri alojen yrityksiä ja muita sidosryhmiä. Alueellisissa ja

valtakunnallisissa hankkeissa kohderyhminä ja hyödynsaajina ovat tietyn toimialan lisäksi usein yritykset. Yritykset osallistuvat hankkeen toimenpiteisiin, tuottavat tietoa hankkeelle ja saavat oman toimintansa kehittämiseen uusia työkaluja. Hankkeeseen osallistuminen vaatii heiltä ajallista ja joskus taloudellista panostusta.

Ruoka-alan kehitystyön keskeinen sisältö, teknologian ja datan hyödyntäminen, vaatii tiivistä yhteistyötä ruoka-, ravitsemis- ja it-alan osaajien kesken. Vaikka ruokapalvelujen toimintaperiaatteiden selvittäminen uudestaan ja uudestaan tuntuu joskus turhautavalta, se kuitenkin kannattaa. Ilman sitä ei olisi syntynyt esimerkiksi yksilöllistä ravitsemustietoa tuottavaa Älylinjasto-ruokapalveluinnovaatiota. Kehittämishankkeet järvikalan jäljitettävyyden käytön lisäämiseksi ovat puolestaan lisänneet ymmärrystä itäsuomalaisen sisävesikalastuksen kehittämistarpeista ja haasteista. Pitkäjänteinen yhteistyö alueen kalastajien ja muiden toimijoiden kanssa mahdollisti helppokäyttöisen mobiilisovelluksen tekemisen sisävesien saalistietoilmoituksia varten (Soila 2019, 33–36). Älylinjasto on sittemmin siirretty yrityksen, ja mobiili saalistietoilmoitus sen ja alan järjestön hallintaan.

YHTEISTYÖN SYSTEMATISOINNILLE ON SELVÄ TARVE

Yhteistyö ja hankkeiden suunnittelu perustuvat toimintatapaan, jossa yritysten tai organisaatioiden tarpeisiin voidaan melko nopeasti vastata, ja ongelmia ratkotaan yhteiskehittämisen menetelmin ja sopivissa asiantuntijaverkostoissa (Haapala 2018, 7–10).

Ruokapalvelujen kehittäminen on sidottu sisällöllisiin teemoihin, ja saavutetut tulokset ovat pitkälti yksittäisten hankkeiden toimenpiteiden aikaansaamia. Hankkeet saavat aikaan muutoksia ja vaikutuksia, mutta suurin muutos tekemisen tapaan.

Systemaattiselle, toimialarajat ylittävälle ja ennakointiin kykenevälle kehittämiselle on selvä tarve yksittäisten hankkeiden sijaan. Xamkin ruoka-alan TKI-toiminnan ja koulutuksen yhteistyön systematisointi alueen toimijoiden kanssa on aloitettu vuosikellolla, josta näkyvät toistuvat tapahtumat, kuten loka-marraskuun vaihteessa oleva Future Challenges in Hospitality -seminaari tai joka toinen vuosi oleva Ruokaoivallus®-kisa nuorille. Sisäinen vuosikello kertoo, missä aikataulussa hankkeiden toimeksiannot opiskelijoille tulee antaa.

TKI:n ja restonomikoulutuksen integrointi on onnistunut hyvin. Restonomikoulutuksen opettajat ovat mukana TKI-hankkeissa, ja opiskelijat panostavat kehittämistyöhön opintojaksotehtävien ja opinnäytetöiden kautta. Yhteistyö on syventynyt, kun yliopettaja on voinut osallistua TKI-toiminnan suuntaamiseen,

ja minulla tutkimuspäällikkönä on puolestaan kokemusta opetuksesta ja sen käytännöistä. Lisäksi osaamiskärjen painotus tulevaisuuden ruokapalvelujen kehittämiseen on tuottanut useita YAMK- ja AMK-opinnäytetöitä.

OPPIMISYMPÄRISTÖT TUOVAT UUTTA

Restonomikoulutuksen oppimisympäristö, opetuskeittiö ja Kasarmin Kampuksen ravintolapalvelut, muodostavat hyvän pohjan opetukselle ja TKI-toiminnalle. Mikkelin kampuksen opetuskeittiön laitekohtaiset veden ja sähköenergian kulutusmittarit sekä monipuoliset ohjelmistot ja laitteet mahdollistavat prosessien kehittämisen mitattuun tietoon perustuen. Koulutuksen muuttuessa ja siirtyessä yhä enemmän verkko- ja etätoteutukseen on syntynyt tarve saada opetukseen jotain uutta. Siksi oppimisympäristöä varustetaan parhaillaan monipuolisilla digitaalisilla välineillä, jotta esimerkiksi virtuaaliodellisuutta tai lisääntyä todellisuutta voidaan käyttää osana opetusta.

Oppimisympäristö on myös TKI-toiminnan käytettävissä. Seuraavana tavoitteenamme on löytää toimiva malli, jossa maakunnan matkailu- ja ravitsemisalalan yritykset ja organisaatiot pystyvät käyttämään olemassa olevaa osaamista, Xamkin verkostoja sekä oppimis- ja TKI-ympäristöjä oman kehittämistyönsä tukena joustavasti. Tarkoituksena on, että maakuntaan muodostuu alueellinen ruokapalvelujen kehittäjäyhteisö, innovaatioekosysteemi, joka toimii systemaattisesti ja mahdollistaa myös yritysten ja organisaatioiden keskinäistä verkottumista.

Xamk on ollut mukana Etelä-Savon elintarvikealan kehittämissyhdystys Ekoneum ry:n toiminnassa sen perustamisesta asti yhdessä Helsingin yliopiston Ruralia-instituutin ja Luonnonvarakeskuksen kanssa. Uusia jäseniä on myös tullut mukaan, kun Etelä-Savon koulutuskuntayhtymä EsEdu ja ProAgria Etelä-Savo liittyvät mukaan. Ekoneumin keskeisin tehtävä liittyy ruoka-alan klusterin muodostamiseen Etelä-Savoon. Tätä työtä tehdään Etelä-Savon maakuntaliiton vetämänä ja yhdessä muiden ruoka-alan toimijoiden kanssa.

Kansainvälisiä yhteistyökumppaneita ja verkostoja on haettu aktiivisesti osana Älykkäät käyttäjäkeskeiset ruokapalvelut -osaamiskärjen toimintaa. Yhteistyökorkeakoulut, hankepartnerit ja asiantuntijakontaktit eri puolilta maailmaa ovat arvokkaita. Yhteisten hankkeiden, niiden tulosten ja toisilta oppimisen lisäksi on hyvä havaita se, että oma alueellinen ja kansallinen tekeminen kestää kansainvälisen vertailun, ja monessa asiassa olemme edelläkävijöitä.

Prosessien mallintaminen oli lähtölaukaus kehittämistyölle, ja siitä saadut opit ovat jalostuneet ja laajentuneet vuosien aikana. Ammattikeittiön tuotantoprosessien kehittäminen on edelleen tärkeää. Asiakkaan osallisuutta

ruokapalvelujen kehittämisessä ja kehittämisessä on tärkeä korostaa, sillä ruokapalveluilla on merkittävä rooli ihmisten hyvinvoinnin tukijana.

Itselleni TKI-työn viehätys liittyy ongelmien ratkaisuun ja uuden oppimiseen. Nykyisen TKI-toiminnan tulee jatkossa noudattaa entistä vahvemmin tutkimuksellisen kehittämistoiminnan periaatteita, jotta voimme todentaa lyhyen ja pitkän aikavälin vaikutuksia ja vaikuttavuutta. Ruokapalveluprosessien kehittäminen vastaamaan tulevaisuuden haasteita tarjoaa siihen erityisen mielenkiintoisen alustan.

LÄHTEET

Ammattikorkeakoululaki 932/2014. Viitattu 20.11.2020. <https://finlex.fi/>, ajantasainen lainsäädäntö.

Etelä-Savo ennakoi. 2020. Yleiskatsaus. Viitattu 9.11.2020. <https://www.esavoennakoi.fi/yleiskatsau>.

Haapala, A. 2018. Johdanto – Systemaattinen yhteiskehittäminen maakunnan hyvinvoinnin edistämiseksi. Julkaisussa Innovaatioekosysteemeillä kohti alueen yhteistä kehittämistä. Xamk Kehittää 63. Mikkeli: Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu, 7–10. Viitattu 16.11.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-344-134-7>.

Kimpassa syömään – ikääntyvien yhteisöllinen ruokailu. 2019. Toim. T. Rautiainen. Xamk Inspiroi 11. Mikkeli: Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. Viitattu 16.11.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-344-160-6>.

Rautiainen, T., Tuikkanen, R. & Mäkeläinen, P. 2015. Kotiateriapalvelun toiminnan ja tiedonkulun mallintaminen teki näkyväksi kehittämiskohteet. Julkaisussa Toiminnan ja tiedonkulun mallintamisella kohti laadukkaampia kotiateriapalveluja. Mikkeli: Mikkelin ammattikorkeakoulu, 32–46. Viitattu 5.11.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-588-487-9>.

Ravitsemus- ja ruokasuositukset. 2019. Ruokaviraston verkkosivut. Viitattu 9.11.2020. <https://www.ruokavirasto.fi/teemat/terveytta-edistava-ruokavalio/ravitsemus--ja-ruokasuositukset/>.

Soila, M. 2019. Saalistiedon digitaalisuudesta lisäarvoa kalatalouteen. Julkaisussa Nostetta särkikaloista. Särkikalat elintarvikkeeksi ja osaksi kiertotaloutta. Xamk Kehittää 92. Mikkeli: Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu, 33–36. Viitattu 16.11.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-344-204-7>.

Taskinen, T. 2007. Ammattikeittiöiden ruokatuotantoprosessit. Mikkeli: Mikkelin ammattikorkeakoulun julkaisu A:22. Viitattu 9.11.2020. <https://www.yumpu.com/fi/document/view/6617989/kuvailulehti-mikkelin-ammattikorkeakoulu>.

Tuikkanen, R. & Mäkeläinen, P. 2016. Mistä koostuvat tosimiehen eväät. Hyvän työaikaisen syömisestä edistäminen. Mikkeli: Mikkelin ammattikorkeakoulu. Viitattu 9.11.2020. <https://www.theseus.fi/handle/10024/118107>.

Valve, R., Itkonen, S., Huhtala, M., Jämsén, P., Mertanen, E., Mäkeläinen, P., Paavola, S., Raulio, S., Suominen, M. & Tuikkanen, R. 2018. Ikäihmisten ruokapalvelut muuttuvassa toimintaympäristössä. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 73/2018. Helsinki: Valtioneuvosto.



Osa 3

OPETUS- JA RUOKAPALVELUHENKILÖSTÖN YHTEISTYÖ KOULUN RUOKAKASVATUKSESSA

Anni Kaipiainen

Maksuton kouluruoka on ollut suomalaisen terveydellisen tasa-arvon kulmakivi jo vuodesta 1948 lähtien. Suomessa tiedostettiin jo varhain, että ravitseva ateria koulupäivän aikana edistää oppilaiden fyysistä hyvinvointia ja parantaa oppimiskykyä. Sota-aikaan aliravitsemus oli hyvin yleistä ja maksuttomalla kouluruoalla havaittiin olevan myönteisiä vaikutuksia kansanterveyteen. (Pellikka, Manninen & Taivalmaa 2019, 9.) Nyt 72 vuotta myöhemmin yhteiskunta on kuitenkin hyvin toisenlainen. Suomalainen yhteiskunta on vaurastunut ja sosioekonomiset erot ovat kaventuneet. Maailma on globalisoitunut ja tekniikka kehittänyt valtavin askelin. Valinnanvaran ja saatavilla olevan tiedon määrän kasvaessa myös ruokaympäristö on muuttunut aikaisempaa monimutkaisemmaksi. Ruoka ei ole enää vain ruumiinravintoa, vaan sille on muodostunut myös sosiaalinen merkitys. Ruoan kautta yksilöt voivat ilmaista omia mielipiteitä, arvoja ja sen ympärille voidaan rakentaa omaa identiteettiä. Ruokaa voidaan käyttää poliittisen vaikuttamisen välineenä. Lisäksi ruoan ympärille on rakentunut merkittävät taloudelliset markkinat.

Nyky-yhteiskunnassa nuoret joutuvat yhä useimmin kamppailemaan ruokaan liittyvän ristiriitaisen tiedon sekä ruokaan liittyvien sosiaalisten paineiden alla (Janhonen 2016, 292 ja 297; Kauppinen 2018, 5). Ruokamarkkinoiden globalisaatio vieraannuttaa nuoria ruoan tuotannosta, mikä heikentää entisestään ymmärrystä ruoan sisällöstä ja sen vaikutuksista elämän eri osa-alueisiin (Risku-Norja, Kurppa, Sivennoinen, Nuoranne & Sinnari 2010, 8 ja 49). Epätietoisuus ja sosiaalinen paine saavat aikaan ylilyöntejä ja ruokaan liittyviä pelkotiiloja (Kimura 2011, 467). Luottamuspula heijastuu myös kouluruokailuun, jonka suosio on huolestuttavassa laskussa (Kouluterveyskyselyn tulokset 2019). Selviytyäkseen monimutkaistuneessa ruokaympäristössä, nuoret tarvitsevat aikaisempaa entistä enemmän ohjausta hyvien ruokavalintojen tekemiseen sekä omien ruokavalintojen vaikutusten ymmärtämiseen. Kouluilla on tärkeä rooli tässä kasvatuksellisessa tehtävässä.

Koska kouluruoka on osa päivittäistä koulunkäyntiä, on se myös hyvin luonnollinen paikka harjoitella ruokakasvatukseen liittyviä teemoja käytännössä. Opetussuunnitelma sekä kouluruokasuositukset määrittelevät, että kouluruokailun tehtävänä on paitsi fyysisen hyvinvoinnin edistäminen, myös

ruokaosaamisen tukeminen. Kouluruokailu tulee olla käytännönläheistä ruokakasvatusta, johon kaikki koulun aikuiset osallistuvat. (Perusopetuksen opetussuunnitelman perusteet 2014; Syödään ja opitaan yhdessä – kouluruokasuositus 2017.) Tutkimukset ovat osoittaneet, että ruokapalveluhenkilöstön rooli ruokakasvatustyössä voi muun muassa edistää oppilaisen myönteistä suhtautumista kouluruokaan, parantaa koulun yhteisöllisyyttä sekä ennaltaehkäistä oppilaiden syrjäytymistä (Lintukangas & Palojoki 2012, 146, 154 ja 165; Lintukangas 2009, 6). Kouluruoan tehtävänä ei siis ole enää vain edistää vain oppilaiden fyysistä terveyttä ja jaksamista, vaan toimia päivittäisenä opetus- ja kasvatustilanteena. Tämä on muuttanut merkittävästi kouluruokailun perustettävää sekä luonut täysin uudenlaisia vaatimuksia kouluruoan tuottajille. Mutta miten uuteen kasvatukselliseen tehtävään on ruokapalveluissa suhtauduttu ja millaiset edellytykset sen toteuttamiselle on annettu?

Ruokakasvatuksesta puhuttiin varsin vähän ruokapalveluissa vielä viisi vuotta sitten. Koulun ruokapalveluhenkilöstön työ nähtiin olevan pääasiassa ruoan valmistusta ja tarjolle laittoa, joka on erillistä koulun muuhun toimintaa nähden (Lintukangas 2009, 6). Asiaa selittää osittain se, että 2000-luvun vaihteessa väestön ikääntyminen ja palvelujen kysynnän kasvu toivat paineita tuottavuuden tehostamiseen sekä tuotannon uudelleen järjestelylle, jolloin ruokapalveluiden tuottaminen siirrettiin useassa kunnassa opetus ja sivistystoimen alaisuudesta omien asiantuntijaorganisaatioiden hallintaan. Perustettiin tulostavasti ruokapalveluorganisaatioita, jotka toimivat ruokapalveluiden tuottajana palvelusopimuksessa määritellyin ehdoin. Tehokkuusvaatimukset kasvoivat ja tuotantomenetelmiä uudistettiin vauhdilla. (Haapanen & Jalava 2014, 2; Lintukangas & Palojoki 2012, 41 ja 43.) Ravitsemussuositukset tarkentuivat ja ruokapalveluissa keskityttiin erityisesti ruoan ravitsemuksellisen laadun kehittämiseen. Oppilaiden kasvatustyö miellettiin kuuluvan opetushenkilöstölle, eikä siihen ollut soveliasta puuttua.

Vuonna 2017 päivitetyn kouluruokasuosituksen (Syödään ja opitaan yhdessä – kouluruokailusuositus 2017) myötä ruokakasvatuksen merkitys ruokapalveluissa konkretisoitui uudella tavalla. Ruokapalveluissa heräteltiin keskustelua hyvästä ruokapuheesta, oppilaiden osallistamisesta kouluruokailun kehitysohjelmaan sekä opetus- ja ruokapalveluhenkilöstön välisen yhteistyön merkityksestä. Tavoitteena oli, että yhteisen ruokakasvatuksen avulla kasvatetaan oppilaiden ymmärrystä ruoasta sekä parannetaan kouluruokailun suosiota kehittämällä ruokailuhetkeä yhdessä. Koulun ruokakasvatukseen toteuttamisen tueksi tuotettiin erilaista opetusmateriaalia ja toimintamalleja muun muassa opetushallituksen, Ruokaviraston, Ruokatieto yhdistys Ry:n, Ammattikeittiöosaajat Ry:n sekä Ruokakasvatusyhdistys Ruukku Ry:n toi-

mesta. Aiheesta innostuttiin ja asenne yhteistyötä kohtaan muuttui myönteisempään suuntaan.

Työyhteisössäni Lempäälän ruokapalvelussa ruokakasvatus koettiin tärkeäksi kehittämiskohteeksi. Vaikka kouluruokailuun osallistuvien määrä oli valtakunnalliseen tasoon nähden vielä hyvä, oli erilaisia ongelmia kouluruokailussa jo havaittavissa. Ruokailutilanteen rauhattomuus, oppilaiden ravitsemukselliset ongelmat ja vääristynyt ruokapuhe olivat lisääntyneet huolestuttavasti. Yhteisen ruokakasvatuksen tueksi käyttöön lanseerattiin vuonna 2017 Kouluruoka-agenttitoiminta, jossa tarkoituksena oli yhdessä oppilaiden, opettajien, vanhempien ja koulun keittiön työntekijöiden kesken kehittää yhdessä kouluruokailua ja nostattaa kouluruokahenkeä (Mikä kouluruoka-agentti n.d.). Vuoropuhelu ruoka- ja opetushenkilöstön keskuudessa lisääntyi ja yksittäisiä teemoja ja parannuksia saatiin aikaan. Yhteisen kehittämisajan löytäminen ja toiminnan ohjaamisen koettiin kuitenkin haastavaksi ja arjen kiireiden keskellä toiminta jäi yksittäisten henkilöiden toteutettavaksi.

Lempäälän ruokapalvelussa lähdettiin pohtimaan, millä keinoilla kouluruokailuun kytkeytyvästä ruokakasvatuksesta saadaan suunnitelmallista ja pitkäjänteistä, koko kunnan kattavaa toimintaa. Opinnäytetyönä toteutettiin laadullinen kehittämistutkimus, jonka avulla ruoka- ja opetushenkilöstön tietoa ja osaamista kerättiin käytännön toimintatavan muutoksen tueksi (Kaipiainen 2020). Tutkimuksen tuloksena saatiin toimenpidesuunnitelma yhteistyörakenteen luomiselle. Toimintamalliksi nimettiin organisoitu ja systemaattinen yhteistyö, jolle määriteltiin rakenne, tavoitteet ja aikataulu. Yhteistyö ei ole kuitenkaan toteutettavan ruokakasvatuksen itseisarvo, vaan se on keino, jolla ruokakasvatusta edistävät toiminnot saavutetaan. Varsinaisiksi kouluruokailun ruokakasvatusta edistäviksi toimenpiteiksi tutkimuksessa määriteltiin ruokakasvatusta tukevan ruokailuhetken luominen sekä ruokakasvatuksen liittämisen osaksi opetussuunnitelmaa. Toimintamalli yhteistyörakenteen luomiselle toimiin ponnahduslautana systemaattiselle ruokakasvatukselle. (Kaipiainen 2020.)

Opinnäytetyön valmistumisen kynnyksellä keväällä 2020 kouluruokaympäristö koki jälleen merkittävän muutoksen, kun koronapandemian myötä oppilaitoksissa siirryttiin osin etäopetukseen ja lähiopetuksessa otettiin käyttöön merkittäviä rajoitustoimenpiteitä. Koulun eri yksiköt eristettiin toisistaan ja kaikki kasvokkain tapahtuvat kohtaamiset karsittiin minimiin. Niin ruoka- kuin opetuspalvelukin joutuivat täysin uusien haasteiden ja velvoitteiden eteen. Kehittämisprojekteille vihellettiin aikalisä ja kaikki käytettävissä olevat resurssit suunnattiin pandemian hillitsemiseen. Koronapandemia keskeytti lupaavasti alkaneen ruokakasvatuksen kehitystyön. Toisaalta sen voidaan kuitenkin ajatella luoneen myös täysin uutta näkökulmaa aiheeseen.

Lempäälän kunnassa oli alusta asti selvää, että poikkeusoloista huolimatta sekä läpi- että etäopetuksessa oleville oppilaille on tarjottava täysipainoinen ja ravitseva koululounas jokaisena työpäivänä. Valmiin lounaan merkitys nousi arvoon arvaamattomaan perheiden ollessa tiukoilla äkisti muuttuneen arjen keskellä. Opetuksen ja kouluruoan tuottaminen koteihin ei ollut kunnalle helppo tehtävä, mutta hallintorajojen ylittävä yhteistyö ja yhteinen päämäärä mahdollistivat siinä onnistumisen. Nähtäväksi jää millaisia pysyviä muutoksia pandemia jättää kouluruokaympäristöön ja tullaanko tutkimuksessa esitettyä ruokakasvatuksen toimintamallia saattamaan sellaisenaan käytäntöön. Pandemia kuitenkin osoitti sen, että yhteistyö on kehittämisen avain ja sen avulla ruokakasvatus onnistuu nopeasti muuttuvassakin ympäristössä.

LÄHTEET

Haapanen, A. & Jalava, T. 2014. Kuntien ruokapalvelujen nykytila, toiminnan haasteet ja kehitysnäkymät. Viitattu 14.9.2019. http://shop.kuntaliitto.fi/product_details.php?p=3036.

Janhonen, K. 2016. Adolescents' Participation and Agency in Food Education. Väitöskirja, Helsingin yliopisto, käyttäytymistieteellinen tiedekunta, opettaja-koulutuslaitos. Viitattu 21.8.2019. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-51-1854-7>.

Kaipainen, A. 2020. Ruokakasvatus kouluruokailussa. Opinnäytetyö, ylempi AMK. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, palveluliiketoiminnan tutkinto-ohjelma. Viitattu 21.10.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2020052714217>.

Kauppinen, E. 2018. Moniääninen ruokaympäristö – ruokakasvatuksen mahdollisuudet nuorisotaloilla. Väitöskirja. Helsingin yliopisto, kasvatustieteellinen tiedekunta, koulun, kasvatuksen, yhteiskunnan ja kulttuurin tohtoriohjelma. Viitattu 17.8.2019. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-51-4591-8>.

Kimura, A. 2011. Food education as food literacy: Privatized and gendered food knowledge in contemporary Japan. *Agriculture and Human Values*, 28, 4, 465–482. Viitattu 25.9.2019. <https://janet.finna.fi>, ABI/INFORM Collection.

Kouluterveyskyselyn tulokset 2019. 2019. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 25.9.2019. <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/kouluterveyskysely/kouluterveyskyselyn-tulokset>.

Lintukangas, S. & Palojoki, P. 2012. Kouluruokailu kutsuu nauttimaan ja oppimaan. Lahti: Edutaru.

Lintukangas, S. 2009. Kouluruokailuhenkilöstö matkalla kasvattajaksi. Väitöskirja. Helsingin yliopisto, käyttäytymistieteellinen tiedekunta, kotitalous- ja käsityötieteiden laitos. Viitattu 19.8.2019. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-10-5851-6>.

Mikä kouluruoka-agentti. N.d. Artikkelin Ruokatieto Yhdistys Ry:n sivustolla. Viitattu 15.11.2019. <https://www.ruokatieto.fi/ruokakasvatus/kouluruoka-agentin-kasikirja/mika-kouluruoka-agentti>.

Pellikka, K., Manninen, M. & Taivalmaa, S.M. 2019. School meals for all. School feeding: investment in effective learning – Case Finland. Ministry for Foreign Affairs of Finland, Finnish National Agency for Education. Viitattu 25.8.2019. https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/um_casestudy-finland_schoolfeeding_june2019_netti.pdf.

Perusopetuksen opetussuunnitelman perusteet 2014. 2016. 4.p. Opetushallitus. Viitattu 14.9.2019. <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/perusopetuksen-opetussuunnitelmien-perusteet>.

Risku-Norja, H., Kurppa, S., Silvennoinen, K., Nuoranne, A. & Sinnari, J. 2010. Julkiset ruokapalvelut ja ruokakasvatus: Arjen käytäntöjen kautta kestäväään ruokahuoltoon. Jokioinen: Maa- ja elintarviketalouden tutkimuskeskus MTT.

Syödään ja opitaan yhdessä – kouluruokailusuositus. 2017. Valtion ravitsemusneuvottelukunta. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-791-6>.

RUOKAPALVELUIDEN HANKINTA EDELLYTTÄÄ OSAAMISTA JA HUOLELLISTA VALMISTAUTUMISTA

Lauri Keränen

Moni suomalainen syö päivittäin vähintään yhden aterian kotinsa ulkopuolella. Elämätilanteella on usein vaikutus siihen, missä kodin ulkopuolinen ateria syödään. Kodin ulkopuolisen aterian suomalainen voi syödä mm. päiväkodissa, koulussa, varuskunnassa, kahvilassa tai työpaikan henkilöstöravintolassa. Suomessa ruokapalveluiden tuottajina voi toimia esimerkiksi julkinen taho (valtio tai kunnat), liikelaitokset tai yksityiset yritykset.

Yrityksen työpaikkaruokailun järjestämiseen voi vaikuttaa moni asia kuten esimerkiksi yrityksen koko, toimiala tai sijainti. Työntekijä voi ruokailla työpäivänsä aikana syömällä eväitään yrityksen sosiaali-tiloissa tai syömällä yrityksen toimitiloissa olevassa henkilöstöravintolassa. Yrityksen toimitilojen yhteydessä olevan henkilöstöravintolan ruokapalvelutoimintaa voi pyörittää yritys itse tai ruokapalvelutoiminnot on voitu ulkoistaa yritykselle, jonka ydintoimintaa on ruokapalvelujen tuottaminen.

Nykyään yrityksen ruokapalvelutoimintojen harjoittaminen osana muita liiketoimintoja on yhä harvinaisempaa. Ruokapalveluiden hankinnasta puhutaan, kun yrityksen omat ruokapalvelutoiminnot halutaan ulkoistaa tai nykyinen ruokapalvelun tuottaja halutaan kilpailuttaa. Kilpailutukselle on paljon erilaisia motiiveja kuten esimerkiksi kustannusten alentaminen tai tyytymättömyys nykyiseen ruokapalvelun tuottajaan (ruokaan tai toimintaan). (Keränen 2019, 41.) Ruokapalvelun hankinnan osapuolina toimivat ruokapalvelun tilaaja ja ruokapalvelun tuottaja.

Ruokapalveluiden hankintaprosessi muodostuu eri vaiheista. Ruokapalvelun tilaaja kokee erilaisia vaikeuksia ruokapalvelun hankinnan eri vaiheissa. Ruokapalvelun hankinta vaatii erilaisia osaamisia (Keränen 2019, 77). Ruokapalvelun hankinnan osaamista on mahdollista kehittää monin tavoin (Keränen 2019, 78).

Vuonna 2019 valmistuneessa opinnäytetyössäni (Keränen 2019) tutkin ruokapalveluiden hankintaosaamista ja sen kehittämistä haastatteleamalla ruokapalvelun tilaajia, ruokapalvelun tuottajia sekä ravintolapalveluihin kilpailutuksiin erikoistunutta konsulttia.

TUTKIMUSMENETELMÄT

Tutkimukseni oli laadullinen, valitsin aineistokeruumenetelmäksi teemahaastattelun. Teemahaastattelukysymyksien avulla pyrin saamaan relevantteja vastauksia tutkimuksen ongelmaan. Päädyin tutkimuksessa harkinnanvaraiseen näytteeseen, koska se teki mahdolliseksi saada haastateltavaksi ravintolapalveluihin kilpailutuksiin erikoistuneen konsultin sekä ruokapalvelun hankinta- tai kilpailuprosessissa olleita neljä ruokapalvelun tilaajaa ja kaksi ruokapalvelun tuottajaa. Tutkimuksen aineiston analyysimenetelmänä käytin teemoittelua, koska aineisto piti sisällään erilaisia käytännön esimerkkejä oikeista ruokapalvelun hankinnoista.

RUOKAPALVELUN HANKINNAN OSAAMINEN

Ruokapalvelun tilaaja tarvitsee ruokapalvelun hankinnassa paljon erilaisia taitoja. Kaikkien haastateltavien mukaan ruokapalvelun hankinnassa tulee olla kykyä kartoittaa tarpeet monipuolisesti, kykyä kuvailla tarpeet tarjouspyyntöihin, hankittavan alan perustuntemusta sekä neuvottelutaitoa. Ruokapalvelun tilaajien näkökulmasta katsottuna ruokapalvelun hankinnassa tarvitaan verkosto-osaamista, hankittavan alan markkinatuntemusta, tiedonhankintataitoja sekä kykyä hahmottaa kokonaisuuksia. Konsultin ja ruokapalvelun tuottajien näkökulmasta ruokapalvelun hankinnassa tarvitaan myös kykyä ajatella strategisesti, tuotetuntemusta, ymmärrystä hankinnan perusteista sekä kykyä hahmottaa hankittavan palvelun kokonaisuus.

RUOKAPALVELUN HANKINTAPROSESSIA VAIKEUTTAVAT TEKIJÄT

Ruokapalvelun tilaaja kokee haasteita ruokapalvelun hankintaprosessin eri vaiheissa. Ruokapalvelu hankintaprosessin alkua ja tarpeiden määrittelyvaihetta vaikeuttaa, mikäli ruokapalvelun tilaaja ei osaa tehdä hankintaa eikä analysoida hankintaa tai ruokapalvelun tilaajalla on vain vähän tai ei ollenkaan tietoa ruokapalveluihin liittyvistä asioista. Tarjousten vertaileminen ja arvottaminen tuottaa myös ruokapalvelun tilaajalle erinäisiä vaikeuksia. Ruokapalvelun tuottajan valintavaiheessa, vaikeuksia aiheutuu erityisesti useamman ihmisen osallistumisesta päätöksentekoon sekä ruuan emotionaalisuudesta.

RUOKAPALVELUN HANKINNAN OSAAMISEN KEHITTÄMINEN

Ruokapalvelun hankintaosaamista voidaan kehittää hankinnan koulutusten avulla, joita esimerkiksi erilaiset oppilaitokset voivat tarjota. Ruokapalvelun tilaaja voi kasvattaa ruokapalvelualan tietämystä monipuolisella tiedonhankinnalla eri lähteistä, mutta keskusteleminen alan konsulttien tai ruokapalvelun tuottajien lisää myös ymmärrystä. Laaja-alainen verkostoituminen myös puolueettomien tahojen kanssa kasvattaa sekä kehittää ruokapalvelun tilaajien ruokapalvelualan tuntemusta.

RUOKAPALVELU HANKINNAN OSAAMISEN HYÖDYT

Ruokapalvelun hankinnan osaamisesta seuraa ruokapalvelun tilaajayritykselle runsaasti erilaisia hyötyjä. Rahallinen hyöty näkyy konkreettisesti kustannusten laskemisella. Ruokapalvelun hankinnan hyötynä nähdään myös työ- ja asiakastyytyväisyyden kasvaminen. Henkilöstöravintolan toiminnan ollessa moitteetonta ja ruoan ollessa hyvää, seurauksena on käyttöasteen kasvua, töiden sujumista ja työpaikalla viihtymistä. Hyötynä pidetään myös saadessa ruokapalveluntuottaja yhteistyökumppaniksi, koska se mahdollistaa palvelun kehittämisen paremmaksi koko sopimuskauden ajan.

JOHTOPÄÄTÖKSET

Ruokapalveluiden hankintoja tehdään riittämättömällä ruokapalvelualan tuntemuksella. Oksanen (2017, 68–69) korosti myös omissa johtopäätöksissä, että ruokapalvelun tilaajalta vaaditaan runsaasti ruokapalvelualan tuntemusta. Puutteellinen ruokapalvelualan tuntemus vaikeuttaa ruokapalvelun hankintaprosessia eri vaiheissa. Ruokapalvelun tuottajien toiminnan riittämätön tuntemus konkretisoituu, kun ruokapalvelun tilaaja ei osaa hyödyntää ruokapalvelun tuottajien kaikkia mahdollisuuksia (toimintaa tai tuotevalikoimaa) esimerkiksi tarpeiden määrittelyssä. Ruokapalvelun alan tuntemuksen kartuttaminen on tärkeää aloittaa hyvissä ajoin ennen hankintaprosessiin ryhtymistä. Monipuolinen tiedonhankinta ja kommunikointi eri tahojen kanssa ovat oivallisia tapoja kasvattaa ruokapalvelutietämystä ennen hankintaprosessia sekä hankintaprosessin aikana. Ruokapalvelualan tuntemuksen karttaminen selkeyttää myös ruokapalveluhankinnan motiiveja ja erilaisten tavoitteiden asettamista.

Ruokapalvelutilaajien tarpeiden kartoittaminen ei ole kattavaa, koska ruokapalvelun tuottaja halutaan kilpailuttaa. Tärkeää on kartoittaa huolellisesti, millaisia palveluita ruokapalvelun tilaajayrityksen eri käyttäjäryhmät tarvitsevat

ja missä määrin. Tarpeiden selvittämisessä on muistettava myös, että yritysten tarpeet ovat aina yksilöllisiä. Paasosen (2013, 72) YAMK-opinnäytetyön tutkimustulokset osoittivat, ettei kuluttajia huomioida tarjouspyynnöissä tarpeeksi laajasti. Tarpeiden huolellinen kartoittaminen voi näkyä myöhemmin palveluun tyytyväisyytenä.

Hankintaosaaminen on tärkeää ruokapalvelun tilaajan hankintaa tekeville henkilöille. Kokemattomuus tai vähäinen kokemus palveluiden hankinnoista hidastaa ruokapalvelun hankintaprosessia sekä teettää ylimääräistä työtä ruokapalvelun tilaajalla. Oksanen (2017, 69–70) painotti myös johtopäätöksissään, ruokapalvelun tilaajan puutteellisen hankintaosaamisen eri vaikutuksia ruokapalvelun hankintaprosessissa. Ennen ruokapalvelun hankintaprosessiin ryhtymistä, kokemattomien tai vähän kokemusta omaavien henkilöiden tulee tutustua palveluiden hankintaan liittyviin asioihin joko kirjallisesti tai kouluttautumisen merkeissä. Hankinnan kirjallisuus sekä hankinnan koulutukset auttaa palveluiden hankinnan ymmärrystä ja osaamista. Kokeneempien hankintatyötä tekevien on puolestaan tärkeä arvioida oma palveluiden hankintaosaamisen taso ja ryhdyttävä toimenpiteisiin, mikäli oma taso on alhainen.

Opinnäytetyön valmistumisesta on kohta kulunut puolitoista vuotta, sen jälkeen mieleni on prosessoinut uusia johtopäätöksiä. Ruokapalvelutilaajien tieto ruoan laadusta ei ole kokonaisvaltaista, ruokapalvelun tilaajien haastatteluissa tuli ilmi esimerkiksi se, että ruoan ravitsemuksellisuuteen laatuun liittyviä asioita tunnettiin vain jossain määrin. Ruokapalvelun tuottajat käyvät kyllä läpi ravitsemuksellisia asioita ruokapalvelun tilaajien kanssa ruokapalveluhankintaprosessin aikana. Kuitenkin näen tärkeänä, että ruokapalvelun tilaajat tietävät ennen ruokapalveluhankintaprosessiin alkamista enemmän ruoan ravitsemuksellisuuteen laatuun liittyvistä asioista. Ruoan ravitsemuksellisen laadun lisääntynyt ymmärrys helpottaa esim. ruoan määrittelemistä sekä tarpeiden haastamista ruokapalvelun hankinnan määrittelyvaiheessa, tämä puolestaan edistää myönteisesti ruokapalveluhankinnan osatavoitteita.

Kaikilla haastateltavilla ruokapalvelun tilaajilla oli aikaisempaa kokemusta palveluiden hankinnoista, tosin kokemus oli hyvin vaihtelevaa. Joka tapauksessa aikaisempi kokemus palveluiden hankinnoista näkyi konkreettisesti, kun haastatteluissa ruokapalvelun tilaajat toivat esille paljon oleellisia asioita palveluiden hankinnoista. Opinnäytetyön valmistumisen jälkeen olen oivaltanut myös sen, miten tärkeää tuo aikaisempi kokemus palveluiden hankinnoista on ruokapalveluhankintaprosessissa. Olen pohtinut, millaiset tutkimustulokset olisivat olleet, jos haastateltavilla ruokapalvelun tilaajilla ei olisi ollut aikaisempaa kokemusta palveluiden hankinnoista. Oletan, että olisin ainakin saanut kuulla huomattavasti enemmän vastoinkäymisistä ruokapalveluhankin-

taprosessin aikana. Mielestäni tutkimuksestani suurimman hyödyn varmasti saa ensimmäistä kertaa ruokapalveluhankintaan osallistuvat henkilöt, jotka työskentelevät ruokapalvelun tilaajan yrityksessä. Näen kuitenkin tärkeänä, että jo aikaisemmin ruokapalvelunhankintaan osallistuneet henkilöt tutustuvat tutkimukseeni.

LÄHTEET

Keränen, L. 2019. Ruokapalveluiden hankintaosaamisen kehittäminen. Opinnäytetyö, ylempi AMK. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, palveluliiketoiminnan koulutusohjelma.

Oksanen, M. 2017. Haltuunotto prosessin kehittäminen ruokapalveluissa. Opinnäytetyö, ylempi AMK. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, palveluliiketoiminnan koulutusohjelma. Viitattu 15.11.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2017121821897>.

Paasonen, T. 2013. Yritysassiakkaan ostokriteerien ja kuluttaja-asiakkaan tarpeiden huomioiminen ja henkilöstöravintolapalvelujen kilpailutuksessa ja palvelukonseptin suunnittelussa – Esimerkkinä Fazer Food Services Oy. Opinnäytetyö, ylempi AMK. Laurea ammattikorkeakoulu, palveluliiketoiminnan koulutusohjelma. Viitattu 15.11.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201302152357>.

RUOKAPALVELUSELVITYSMALLI KEHITTÄMISEN TUEKSI

Kati Moisio

Kuntien ja kaupunkien tuottamat ruokapalvelut ovat olleet erilaisten selvitysten kohteena useampien vuosien ajan. Ruokapalveluselvitysten myötä kuntiin haetaan pääsääntöisesti säästöjä keittiöverkkoa supistamalla ja toimintoja kehittämällä, sekä haetaan toiminnallisia vaihtoehtoja nykyisille ruokatuotantotavoille. Opinnäytetyössäni käytin tutkimusaineistona kymmeneen eri kookseen kuntaan ja kaupunkiin tehtyjä ruokapalveluselvityksiä (Moisio 2020).

Ruokapalveluselvitykset oli toteutettu vuosina 2006–2019. Selvitysten sisällöstä keräsin keskenään samankaltaisia asioita, teemoitin ja analysoin tutkimusaineistot. Lisäksi selvitin, mitä toimenpiteitä ruokapalveluselvityksissä olleiden kehitysehdotusten myötä kuntiin oli tehty. Kaikkien kuntiin tehtyjen ruokapalveluselvitysten taustalla oli etsiä keinoja ruokapalvelutoimintojen tehostamiseksi ja löytää mahdollisia säästökohteita. Selvityksissä ei arvioitu aterioiden ravitsemuksellista laatua.

Tutkimuksessani havaitsin, että kunnat tarvitsevat kattavat tiedot koko ruokapalveluorganisaatiosta, sekä erilaisista ruokapalveluiden toiminnoista johtamisen ja päätöksenteon tueksi. Taulukossa 1. oleva ruokapalveluselvitysmallipohja syntyi tutkiessani kuntien ruokapalveluselvityksiä ja niiden toimeenpanoja, sekä omakohtaisista ammattialan kokemuksista. Tähän on lisätty selvityksistä puuttunut ruoan ravitsemuksellinen laatu. Tämä ruokapalveluselvitysmalli voi toimia kuntien ja kaupunkien ruokapalveluiden kehittämisen tukena.

TAULUKKO 1. Ruokapalveluselvitysmalli (Moisio 2020, muokattu)

Henkilöstömäärät:

- Ilmoitettu henkilöstötyövuosina
- kokoaikaiset ja osa-aikaiset eroteltuina niin, että samassa yhteydessä on myös ruokapalveluihin kohdistuvat työntekijöiden kokonaistyöntuntimäärät

Henkilöstön ikä:

- Keski-ikä
- Luettelo, jossa kerrotaan vuosittain, kuinka eläkepoistuma toteutuu

Henkilöstön työt:

- Tehtäväkuvat
- Nimikkeet
- Hinnoittelutunnukset

TAULUKKO 1. jatkuu

Talous:

- Organisoituminen kunnan sisällä
- Budjetointimenetelmät
- Tilinpäätöstiedot ruokapalveluista vähintään kolmen vuoden ajalta
- Tieto kuinka paljon on henkilöstökustannukset ruokapalvelun kokonaiskustannuksista
- Eri hallintokunnilta sisäisesti laskutettavat nykyhetken ruokapalvelukustannukset edelliseltä vuodelta
- Ruokapalvelun kustannukset prosentuaalisesti kunnan kokonaiskustannuksista

Ateriat:

- Ateriamäärät ja laatu eli asiakaskunnan ravitsemussuositukset
- Ruokapalvelun asiakaskunta prosentuaalisesti ilmoitettuna koko tuotantomäärästä ikäsegmenteittäin esimerkiksi oppilasasiakkaat 85 % koko ruokapalvelun ateriatuotannosta. Kuinka moni kunnan väestöstä käyttää kunnan ruokapalveluita. (Tämä on informatiivinen tieto päättäjille)
- Kaikkien aterioiden hinnat (aamu-, väli- ja iltapalat, lounas, päivällinen, henkilökunta, sekä muut mahdolliset ateriat)
- Ateriahinnassa kerrottu mitä kustannuksia aterianhinta sisältää
- Arvioidut volyymimuutokset 10 vuoden sisällä

Keittiöiden nimikkeet:

- Jakelukeittiö = Keittiö, johon ruoka kuljetetaan kokonaisuudessaan valmiina ruokaa valmistavasta tuotantokeittiöstä
- Palvelukeittiö = Keittiöllä kypsennetään lämmin lisäke ja/ tai salaatti ja muu ruoka tuodaan valmiina ruokaa valmistavasta tuotantokeittiöstä
- Valmistuskeittiö = Keittiö, jossa ruoka valmistetaan paikan päällä
- Tuotantokeittiö = Ruokaa valmistavakeittiö, josta ruokaa lähetetään myös muihin yksiköihin
- Aluekeittiö = Josta ruokaa lähetetään lähialueille

Ruokapalvelu:

- Kunnan keittiömäärät
- Keittiöiden tuotantotavat
- Keittiölaitteiden kunto, sekä kustannusarviot keittiöiden remonttitarpeista
- Toiminnan tehokkuus ruokapalveluissa. (lounasmäärät, keittiöiden työtunnit)
- tuotannonohjausjärjestelmä, jos on niin järjestelmän sen hetkinen käyttöaste ja käytettävyys
- Omavalvonnan toteutuminen

Kehitysehdotukset:

- Kunnan ruokapalveluiden kehittymismahdollisuudet ja niiden vaikutukset.
- Kehitysehdotuksia ja toimintamallimuutosvaihtoehtoja 2–4 kappaletta.
- Kehitysmalliehdotukset sisältäisivät myös mahdolliset kustannusvaikutukset.
- Muut suositukset ja havainnot toimintaympäristössä.
- Kehitysehdotusten vaikutus omavalvontaan

Ruokapalveluselvitysmalli sisältää yksityiskohtaisesti selvitettäviä osioita ruokapalvelun rakenteesta, henkilöstöstä, sekä kuntien ruokapalveluselvityksien myötä saaduista kehitysehdotuksista. Ruokapalveluselvitysmalli on teemoitettu kahdeksaan eri ryhmään, joka selkeyttää taulukon käytettävyyttä. Yhden asiakokonaisuuden tarkisteleminen ja mahdollisesti vertailut muiden teemojen asiasisältöön on helpommin analysoitavissa. Ruokapalveluselvitysmalli sopii käytettäväksi kuntien ruokapalveluselvitysten toteuttamisen tueksi. Mallista voi myös valita osakokonaisuuksia, jos katsotaan ettei koko ruokapalveluorganisaation selvitykselle ole tarvetta. Ruokapalveluselvitysten vertailu kuntien kesken ei anna täysin luotettavaa vertailukelpoista tietoa, koska kuntien sisäiset toiminnot saattavat erota paljonkin toisistaan. Esimerkiksi kunnissa aterianhinta saattaa sisältää erilaisia ruoantuottamisesta syntyviä kustannuksia. Aterian tuottamisesta syntyvät kulut tulee selvittää tarkoin, jotta voidaan varmistua ateriahintojen vertailukelpoisuudesta.

RAVITSEMUSLAATU OSANA RUOAN LAATUTEKIJÖITÄ

Ruokapalveluselvityksessä olisi tarkoituksenmukaista huomioida myös ruuan laatutekijöiden osakokonaisuus, sekä aterioiden täysipainoisuus. Ravitsemussuosituksen toteutuminen kertoo, että tarjottava ruoka on ravitsemuslaadultaan hyvää ja terveyttä edistävää.

Valtion ravitsemusneuvottelukunnan antamilla ravitsemussuosituksilla edistetään koko väestön ravitsemuksen ja terveyden myönteistä kehitystä. Ravitsemussuositukset varhaiskasvatuksesta aikuisopiskelijoihin saakka linjaavat ravitsemuksen kokonaisvaltaista edistämistä osana lasten ja nuorten ruokapalveluja. (Syödään ja opitaan yhdessä – kouluruokailusuositus 2017, 6.)

Suomalaisten ravitsemussuosituksen mukaan erilaisia suosituksia annetaan ruoasta ja ravintoaineista. Ravitsemussuosituksen pääpaino kokonaisuudessaan on terveyttä edistävä ruokavalio (Terveyttä ruoasta – Suomalaiset ravitsemussuositukset 2014, 9–10).

Ravitsemuslaadun kuvaus voi kohdistua esimerkiksi hankittavien elintarvikkeiden ravitsemuslaatuun, keittiöiden ruoanvalmistusmenetelmiin, sekä tarjottavien tuotteiden- ja ateriakokonaisuuksien ravintosisältöihin. Näiden tulee kuitenkin aina olla yhteydessä kulloinkin voimassa oleviin ravitsemussuosituksiin. (Joukkoruokailun kehittäminen Suomessa 2010, 36.)

Kuntien ruokapalveluissa tarjottavien aterioiden ravitsemuksellisesta laadusta on hyvin vähän tutkimustietoa, koska sitä ei systemaattisesti seurata. Niukat tutkimustulokset viittaavat siihen, että tarjottavien aterioiden ravitse-

muksellisessa laadussa olisi kehitettävää. (Terveyttä ruoasta – Suomalaiset ravitsemussuositukset 2014, 38.)

Taulukossa 2. on ravitsemukselliset laatutekijät, jonka avulla saadaan selvitettyä ravitsemuksellisen laadun toteutuminen ruokapalveluissa. Ravitsemuksellisten laatutekijöiden tulee pohjautua suomalaisiin ravitsemussuosituksiin ja niiden toteutumiseen. Ravitsemuksellisten laatutekijöiden osakokonaisuus voidaan liittää Taulukossa 1. olevaan ruokapalveluselvitysmalliin mukaan. Näin myös ravitsemuksellisten laatutekijät tulee kuntien ruokapalveluselvityksissä huomioida.

TAULUKKO 2. Ravitsemuksellisen laadun selvittäminen ruokapalveluissa

Ravitsemukselliset laatutekijät:

- Ravitsemuksellisen laadun huomioiminen elintarvikekilpailutuksessa
- Ravitsemuksellisen laadun huomioiminen hankinnoissa
- Ravitsemuksellisen laadun toteutuminen reseptiikassa
- Ravitsemuksellisen laadun toteutuminen ruuanvalmistusmenetelmissä
- Ravitsemussuositusten toteutuminen ateriakokonaisuuksissa

Ravitsemuksellista laatua voidaan seurata myös ruokapalveluiden tuotannonohjausjärjestelmän avulla. Tämä vaatii sen, että järjestelmässä on kaikki tarvittavat tiedot muun muassa käytössä oleva reseptiikka, elintarvikkeet, sekä ruokalistat. Näin varmennetaan, että ravitsemuksellisen laadun seuranta on tuotannonohjausjärjestelmän avulla mahdollista.

VASTUULLISET JA KESTÄVÄT RATKAISUT RUOKATUOTANNOSSA

Kuntien ruokatuotantoprosesseissa tulee huomioida myös vastuulliset ja kestävät ratkaisut, jotka kuormittaisivat mahdollisimman vähän ympäristöä ja tukisivat ruokapalveluiden kehittämistyötä.

Ruokatuotannon taloudellinen toiminta ja ympäristökuormitus saadaan selvitettyä taulukon 1. ruokapalveluselvitysmalliin avulla ottamalla kantaa ruokapalveluiden taloudelliseen toimintaan, ympäristöä huomioiviin toimenpiteisiin, tuotantotapoihin, sekä keittiöiden- ja laitteiden kuntoon.

Taulukossa 3. on lueteltu ruokapalveluiden kestävät- ja vastuulliset laatutekijät osana ruokatuotantoprosessia. Vastuullisuus- ja kestävät laatutekijät ovat laaja kokonaisuus, joiden huomioiminen on tärkeää tulevaisuuden ruokapalveluiden kehittämistyössä.

TAULUKKO 3. Kestävän ja vastuullisen laadun selvittäminen ruokapalveluissa

Kestävät ja vastuulliset laatutekijät:

- Kestävien- ja vastuullisten toimenpiteiden huomioiminen elintarvike-, kone- ja laite kilpailutuksessa
- Kestävien- ja vastuullisten toimenpiteiden huomioiminen elintarvikehankinnoissa
- Kestävien- ja vastuullisten elintarvikkeiden huomioiminen reseptiikassa
- Kestävien- ja vastuullisten toimenpiteiden toteutuminen ruuanvalmistusmenetelmissä
- Vastuullisesti valmistetut ateriakokonaisuudet

Taloudellisesti kestäviä ratkaisuja tulee huomioida koko ruokatuotantoprosessin aikana. Kuntien ruokapalveluiden tuottamisesta syntyvät kustannukset ovat noin 3 % kuntien kokonaiskustannuksista, joten kokonaisuuteen nähden kustannukset ovat suhteellisen pienet. Kuitenkin on kyse merkittävästä kuntien ruokapalvelutuotannon palvelukokonaisuudesta.

Kestävät ruokapalvelut eivät ole pelkästään ruokapalveluhenkilöstön asia, vaan sen pitäisi olla osa kuntien ruokapalveluiden kokonaisvaltaista kehittämisstrategiaa. Ruokapalvelut ovat avainasemassa, kun halutaan edistää terveellisiä ruokatottumuksia ja kestäväää kehitystä (Risku-Norja, Kurppa, Silvennoinen ja Skinnari 2010).

Ravitsemussuositusten tavoitteena on terveyttä edistävän ruokavalion, joka on myös ympäristön kannalta mahdollisimman kestävä. Ruokavalioiden ja ateriakokonaisuuksien muuttuminen ravitsemussuositusten mukaisiksi vähentäisi ruuan ympäristökuormitusta. (Terveyttä ruoasta – Suomalaiset ravitsemussuositukset 2014, 40.)

Ruokapalveluselitykset antavat kokonaiskuvan ruokapalveluorganisaation toiminnoista virkamiehille, sekä päättäjille johtamisen ja päätöksenteon tueksi. Kuntien päätöksentekijät voivat ruokapalveluselitysten myötä saatujen tietojen pohjalta luoda ruokapalveluiden toiminnoista tulevaisuuden visiot ja strategiat, jotka antavat suuntaviivat ruokapalveluiden tulevaisuuden toiminnalle.

LÄHTEET

Joukkoruokailun kehittäminen Suomessa. 2010. Joukkoruokailun seuranta- ja kehittämistyöryhmän toimenpidesuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2010:11. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 10.10.2020 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-2985-2>.

Risku-Norja, H. Kurppa, S. Silvennoinen, K. & Skinnari, J. 2010 Liturgiasta käytäntöön: Kestävä kehitys ja julkiset ruokapalvelut. 2010. Suomen maataloustieteellisen seuran tiedote nro 26. Viitattu 21.11.2020. <https://journal.fi/srst/article/view/75701>.

Moisio, K. 2020. Kunnat ruokapalveluiden kehittäjinä. Opinnäytetyö, ylempi AMK. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, palveluliiketoiminta. Viitattu 20.10.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2020060817701>.

Syödään ja opitaan yhdessä – kouluruokailusuositus. 2017. Valtion ravitsemusneuvottelukunta.THL. Viitattu 10.11.2020. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-791-6>.

Terveyttä ruoasta – Suomalaiset ravitsemussuositukset. 2014. Valtion ravitsemusneuvottelukunta. Versio 5. Viitattu 7.11.2020. https://www.ruokavirasto.fi/globalassets/teemat/terveytta-edistava-ruokavalio/kuluttaja-ja-ammattilaismateriaali/julkaisut/ravitsemussuositukset_2014_fi_web_versio_5.pdf.

MAKU RUOKALISTAN HAASTEENA

Jari-Markus Peltokoski

Ruoanvalmistuksen ammattilaisille ruoan maku on ylpeyden aihe. Ruoan maukkauden esiin loihtiminen on parasta asiakaspalvelua. Hyvästä mausta tuleva palaute loistaa asiakkaan kasvoilta ja se todella antaa voimaa arkiseen työhön ja intoa oman osaamisen kehittämiseen. Hieman liian usein kuitenkin herää kysymys, onko ruoka-annoksen laadukas makukokonaisuus enimmäkseen á la carte -ravintolassa nautittu etuoikeus? Voisiko aterian makukokonaisuuteen syventyä nykyistä enemmän kaikissa ruokapalveluissa riippumatta siitä, onko ruoka tarjolla koulun linjastossa, ravintolan noutopöydässä, sairaalassa annoksittain potilaille tai vanhuksilla palvelukodissa?

MISTÄ MAKU MUODOSTUU

Maun muodostumisen elementit ovat viisi perusmakua; makea, hapan, karvas, suolainen ja umami. Monesti ruoanlaitossa keskitytään paljon suolan käyttöön, lähinnä sen lisäämiseen tai vähentämiseen. On hyvä tietää, että maun muodostuminen on kemiallinen reaktio, mihin tarvitaan suolaa, mutta myös muita ainesosia. Suolan vaikutus ruoanvalmistuksessa on korostaa muita makuja, mutta sillä voidaan myös peittää raaka-aineiden virhemakuja. Suolan ei sellaisenaan tulisi kuitenkaan olla mauste.

Maustamisen kokonaisuudessa mitään makuainetta ei saa korostaa ruosta yli, vaan tulee löytää tasapaino, mistä muodostuu laadukas kokonaisuus. Kun keskitytään viiteen perusmakuun ja niiden tasapainoon, tulee maustamisesta onnistunutta. Nämä viisi seikkaa tulee huomioida tietysti ruoanvalmistuksessa, mutta myös ruokalistojen suunnittelussa ja aterioiden tuotekehityksessä.

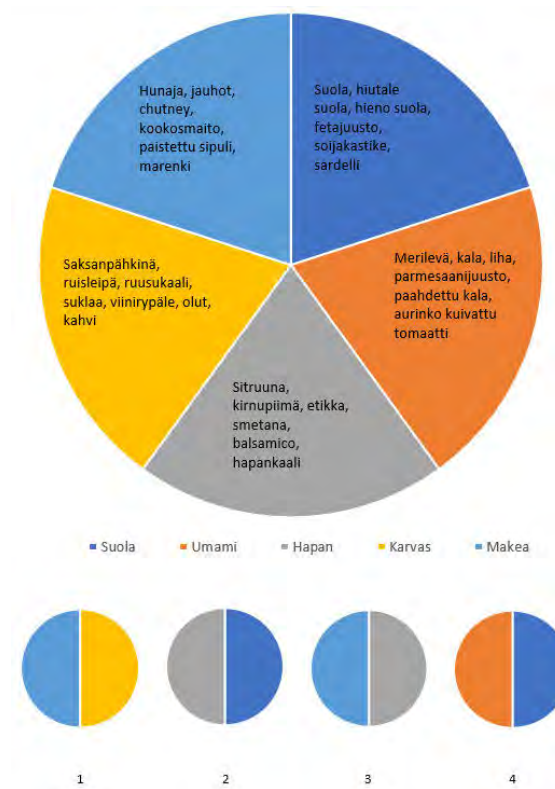
Ruoanvalmistuksen ja maustamisen yhteydessä tapahtuvan ruokalistojen ja -annosten kehittämisen tulisi olla laadukasta ja organisoitua. Ruokapalveluissa on työntekijöitä, jotka harrastavat tuotekehitystä ja makuja kehittämistä työssään, mutta se ei päädy organisaation osaamiseksi tai reseptiikkaan. Heiltä puuttuvat joko työkalut tai työnohjaus. Organisoidumpaan kehittämiseen tulisi esimiestasolla kiinnittää huomiota, jolloin on tiedossa toimintatavat reseptien kehittämisen suhteen. Kaikki ainesosat ja mausteet mitä valmistettavaan ruokaan lisätään reseptin ulkopuolelta, tulisi kirjata ylös. Todellisuudessa reseptit

taivat olla runko, millä lasketaan ravitseuksellinen laatu ja kate, mutta numerot eivät pidä paikkansa, koska lisättäviä ainesosia ei kirjata ylös ja reseptiikka laahaa laadullisesti sekä katteiltaan perässä.

MAKUKOMPASSI AVUKSI SUUNNITTELUUN

Laadukkaassa suunnittelussa ja tuotekehityksessä voidaan hyödyntää makukompassia työkaluna (Smagskompasset n.d.). Makukompassin makukartan mukaan maustamisessa huomioidaan aterian eri makutekijät. Makukompassin osia huomioiden voidaan ruoan makua korostaa, tasapainottaa tai pehmentää sen mukaan, mitä kulloinkin on tarvetta tehdä. Happamia ruokia voidaan pehmentää tai korostaa huomioimalla suolaisten tai makeiden ainesosien vaikutusta makuun.

Makukompassin vastaparien hyödyntämisellä pystytään kehittämään ruoan makuja myös tavanomaisilla keinoilla, kunhan makukarttaa tunnetaan ja sitä osataan hyödyntää. Vastaparien lisäksi voidaan huomioida ruoan rasvaisuutta ja tulisuutta. Tuliseen ruokaan voidaan lisätä hieman rasvaa, sokeria sekä happamuutta, jolloin maku tasapainottuu. Kun taas maun täydentämiseen voidaan käyttää suolaa ja umamia.



Kuvio 1. Makukompassi (Smagskompasset n.d. muokattu)

Makukompassin perusmakujen hyödyntäminen ruoanvalmistuksessa on esitetty numeroitujen vastamakuupyröiden avulla:

1. Karvasta makua voidaan tasapainottaa makeudella ja makeutta voidaan tasapainottaa karvauudella.
2. Hapan tasapainottaa suolaisuutta ja suola tasapainottaa hapokkuutta.
3. Makea tasapainottaa happamuutta ja hapokkuus tasapainottaa makeutta.
4. Suola korostaa umamia ja umami korostaa suolan makua. (Smagskompasset n.d.)

Maustamisessa voi myös hyödyntää voimakkaita makuja antavia tuoreita yrttejä sekä inkivääriä. Vahvanmakuiset kasvikset sekä juurekset antavat ruokaan makua. Erilaisten yrttien ja juuresten hyödyntäminen olisi hyvä ottaa huomioon jo tuotekehityksessä, koska niiden maulla voidaan nostaa kulinaarista laatua. Lähellä tuotettujen yrttien ja juureksien käytöllä voidaan lisäksi panostaa vastuullisuuteen.

Tanskassa ruokalistasuunnittelun perustana on makukompassi ja viiden perusmaun löytyminen annoksesta. Aterian makuun tulee kiinnitettyä huomiota ja annoksesta tulee tasapainoinen. Maun lisäksi, annos vaatii ulkonäköä ja tuoksua, mitä ei saisi unohtaa on ruokailuympäristö mikä tahansa. Suunnittelussa tulee myös huomioida asiakaskunta ja sen myötä tulevat rajoitteet, esimerkiksi purenta- ja nielemisongelmat.

Perinteinen esimerkkiannos (Kuva 1.) on lihapullat, kastiketta sekä keitetyt perunat lisukkeineen. Aterian sisältö ja raaka-aineet ovat tuttuja valintoja sekä maun muodostumiseksi hyviä esimerkkejä, erilaiset asiakasryhmät huomioiden. Esimerkkiannoksessa makeutta tuovat keitetyt perunat sekä porkkanat, karvasta makua annokseen tulisi parsakaalista. Umamin makua tulisi lihapullista missä on lihan lisäksi sipulia. Umamia tulisi myös lihaliemeen tehdystä kastikkeesta, missä on sen lisäksi suolaisuutta. Annoksessa on hyödynnetty perinteistä puolukkasurvosta, mistä tulisi annoksen viides makuelementti. Annoksesta löytyy lisäksi värikkyyttä, erilaisia muotoja sekä suutuntumaa, mikä korostaa ruoan herkullista kokonaisuutta.



Kuva 1. Lihapulla-annos keitetyillä perunoilla ja kasviksilla (Peltokoski 2020).

Ravintolan malliannoksesta (Kuva 2.) on havaittavissa selkeitä perusmakuja. Kuvassa näkyy makeita juureksia, joita on valmistusvaiheessa freesattu pannulla karamellisoidun pinnan saamiseksi ja makeuden korostamiseksi annoksessa. Karvasta makua saadaan annokseen pars- ja punakaaleilla sekä yrteillä. Umamia annokseen tulee häränlihasta, erilaisista sipuleista sekä lipstikkakastikkeesta. Happamuutta annokseen tulee sekä annoksen pikkelöidyistä tuotteista, että ruokajuomaksi valitusta punaviinistä. Suolaa annoksessa on käytetty makujen korostamiseksi omina itsenään, mistä muodostuu maukas kokonaisuus yhdistettynä suutuntumaan. Makua täydentää annoksen visuaalisuus.



Kuva 2. Härän Flank steak, lipstikkakastiketta, punajuurisoseetta sekä kasviksia (Kuva: Anne-Maria Hirvonen)

KULINAARINEN LAATU

Kulinaarisesti laadukkaassa ruoassa maku muodostuu useista eri komponenteista, joita yhdistelemällä mausta saadaan samettisen pehmeää. Ruoanvalmistuksessa usein kuitenkin unohdetaan, mistä kulinaarinen laatu muodostuu. Kulinaariseen laatuun vaikuttaa etenkin raaka-aineiden laatu. Raaka-aineet ovat parhaimmillaan tuoreena ja esimerkiksi vihanneksia tulisi käyttää kasvusesonkeja seuraamalla. Raaka-aineiden valinnassa tulisi kiinnittää huomiota niiden alkuperään ja tuotanto-olosuhteisiin. Jos emme tiedä tai tiedosta raaka-aineen alkuperää, on vaikeaa suunnitella kulinaarisesti laadukkaita, vastuullisia ja maukkaita aterioita. Kulinaariseen laatuun vaikuttavat myös raaka-aineiden muodot, värit, koostumukset sekä suutuntuma ja ruoan lämpötila. Tärkeässä roolissa on myös käsittely- ja valmistusmenetelmät. Kulinaarinen laatu riippuu siitä, miten raaka-ainetta käsitellään ennen valmistusta sekä siitä, miten makuja yhdistetään valmistuksen aikana.

Makujen symbioosia voidaan korostaa kerrostamalla makuja. Tämä tapahtuu käsittelemällä ja valmistamalla raaka-aineita omina itsenään, erilaisia val-

mistusmenetelmiä hyödyntäen. Makujen kerrostamiseen tulisi kiinnittää huomiota jo suunnittelussa. Myös erilaisia valmistustapoja kannattaa hyödyntää tuotekehityksessä. Esimerkiksi voissa paistamalla saadaan erilainen maku kuin ilman voita paistamalla. Joskus opitut, vakiintuneet tavat ruoanvalmistuksessa hidastavat maun kehittämistä muilla keinoin. Esimerkiksi voissa paistetun sipulin makuun on totuttu ja siitä on tullut myös totuttu valmistustapa. Tähän voitaisiin tuoda vaihtelua paistamalla sipuli ilman lisättyä rasvaa, jolloin sipulin makeus ja umami maustavat ruokaa pehmeämmin. Makuero voissa paistaen tulee voimavaroista rasvasta ja suolasta sekä sipulin sisältämästä umamista. Rasva ja suola korostavat umamin makua, jolloin ruoanmaku aistitaan voimakkaampana. Edellä mainittujen lisäksi ruoan makuun vaikuttavat myös suutuntuma, visuaalisuus ja tuoksu. Kuten huomataan, makuun vaikuttaa suuri määrä erilaisia tekijöitä. Nämä tekijät saattavat unohtua ruoanvalmistuksessa etenkin, jos tekijältä puuttuu osaamista hahmottaa kokonaisuutta ja kykyä nähdä lopputuloksena syntyvää maukasta kokonaisuutta. Joskus maustaminen jää vähemmälle huomiolle myös siksi, että laitteet ja etenkin valmistuotteet kehittyvät jatkuvasti. Tästä kehityksestä huolimatta on hyvin tärkeää muistaa, että edelleen maun muodostumista tulee havainnoida ja ruokaa täytyy aina maistaa jo valmistuksen aikana eikä vain lopussa.

Tässä artikkelissa on käsitelty ruoan makua. Täytyy silti muistaa, että ruoanvalmistuksessa myös vastuullisuus on olennainen osa toimintaa. Vastuullisuuden elementteinä ravitsemisalalla voidaan huomioida taloudelliset ja kestävät näkökulmat hankinnoissa. Kulttuurista vastuullisuutta ovat perinneruoat ja -tapakulttuuri, perinteisten raaka-aineiden hyödyntäminen sekä niiden sesonkiloontoisuuden huomioiminen. Ekologinen vastuu merkitsee lähi- ja luomuruoan suosimista huomioiden samalla hävikki, kierrätys sekä kuljetusten minimoiminen. Vastuullisuuden elementtejä toteutetaan parhaiten ruokalistasuunnittelussa. Jos vastuullisuutta mietitään vasta ruoanvalmistuksen aikana, on tehtävissä paljon vähemmän.

Tässä tekstissä olen halunnut tuoda esiin erilaisia tapoja vaikuttaa ruoan makuun. Se on mielestäni äärettömän tärkeä ruoanvalmistuksen perusasia, koska ruoan maku tuottaa mielihyvää asiakkaille. Ateria saattaa olla monelle vain energian tankkausta, mutta maukkaalla aterialla voi olla niin positiivinen vaikutus, että se on samalla ruokailijalle voimaannuttava kokemus. Huolimatta siitä, onko ruokailun toteuttajana lounasravintola, julkinen ruokapalvelu tai á la carte ravintola, maku muistetaan aina.

LÄHTEET

Smagskompasset. N.d. Juliste. KBH Madhus verkkosivu. Viitattu 14.11.2020.
https://assets-global.website-files.com/5bd03425d8493fc9417f6568/5d6e355aa1221a668e135c6f_smagskompasset_2019.pdf.

MUUTOS TUO OPPIA, VAIKKA EI AINA TOIVOTTUA LOPPUTULOSTA

Sanna Valkonen & Meiju Viiru

Muutos, josta tässä artikkelissa kerromme, lähti liikkeelle vuonna 2014 tehdystä päätöksestä rakentaa uusi potilaslähtöisempi sairaala, joka valmistuu vuonna 2020. Uuden sairaalan ja uusien tilaratkaisujen myötä muutoksia tulee myös ruokapalveluihin ja potilasruokailun toteuttamiseen. Vuonna 2016 sairaanhoitopiiri solmi sairaalan tiloissa toimineen ruokapalvelutoimijan kanssa aiesopimuksen, jonka mukaan sairaalan puhtauspalvelut keskittyvät jatkossa vain omaan ydintehtäväänsä ja osastoruokailun jakelun toteuttaminen eriyttään ruokapalvelulle. Tehtävää tarjottiin ruokapalvelutoimijalle keväällä 2017 ja keskustelut testauksen eli simuloinnin aloittamisesta aloitettiin saman tien, tavoitteena oli saada koko sairaala samaan toimintamalliin vuoden 2018 loppuun mennessä. Itse simulointi aloitettiin syksyllä 2017 ja samalla sovittiin, että uutta toimintatapaa mallinnetaan nykyisen sairaalan tiloissa niin pitkälle kuin se hajautetulla ruoanjakelumenetelmällä on mahdollista. Tämä tarkoitti sitä, että piti suunnitella toimintamalli olemassa oleviin tiloihin sekä uuteen sairaalaan koska vanhojen työtapojen yhteensovittaminen uuden toiminnan kanssa ei olisi ollut järkevää tai edes toimivaa. Eriyttämisen tavoitteena oli myös vakiinnuttaa eri työntekijäryhmien roolit ja vastuut sekä selvittää uuden sairaalan potilasruokailuun liittyvien sähköisten palveluiden kehittämistarpeet. Ruokapalvelutoimijan lähtökohtana muutoksessa oli potilasturvallisuuden lisääminen, potilaan ravitsemuksen edistäminen ja toimintatapojen yhtenäistäminen.

CASE OSASTORUOKAILU

Vuoteen 2017 keskussairaalan vuodeosastojen ruokapalvelutyö hoidettiin puhtauspalveluiden toimesta. Keittiövuorossa oleva sairaalahuoltaja otti päävastuun potilasruokailusta, ja hänen avukseen ruoanjakotilanteisiin tuli siivoustyötä tekevä sairaalahuoltaja. Keittiövuorolaisella oli mahdollisesti myös puhtauspalvelutehtäviä keittiötyön lomassa. Sairalahuoltajat jakoivat itsenäisesti kaikki ateriat lukuun ottamatta lounasta ja päivällistä, joiden jakeluun sairaanhoitajat osallistuivat ja osallistuvat vielä tälläkin hetkellä ravitsemushoitosuosituksen mukaisesti. Ruoan tilaaminen on ravitsemushoitosuosituksen mukaisesti jaettu niin, että sairaanhoitaja määrittelee ja tekee ateriatilaukset ja sairaalahuoltaja elintarvike- ja tarviketilaukset.

Ennen simuloinnin aloittamista piti tehdä päätöksiä, nimetä simuloinnin suunnittelijat, perustaa projektiryhmä, ohjausryhmä, tiedottaa kaikkia osapuolia, aloittaa keskustelut simulointiin osallistuvan henkilöstön kanssa, laatia budjetti ja tutustua toimintaan. Jo etukäteen haasteena oli se, että vanhassa sairaalassa on hajautettu ruoanjakelumenetelmä ja keskenään hyvin erikokoisia ja eri tavalla toimivia osastoja ja osastokeittiöitä. Tämä tarkoitti sitä, että vanhaan sairaalaan oli suunniteltava toimintamalli, jota kuitenkin ei voi siirtää uuteen sairaalaan ja kun tämä prosessi oli saatu päätökseen, suunnattiin katseet uuteen sairaalaan ja siellä tuotettavan palvelun suunnitteluun.

SIMULOINTI SUUNNITELTIIN HYVIN

Simulointi toteutettiin osasto tai osastokokonaisuus kerrallaan yhdessä sairaanhoitopiirin puhtauspalveluiden kanssa, sen henkilöstöä käyttäen. Tarkoituksena oli, että simulointiin osallistuva henkilöstö siirtyisi liikkeenluovutuksella ruokapalvelujen palvelukseen, kun simulointi on ohi. Puhtauspalvelut testasivat samalla omia uusia toimintatapojaan ja ajoituksiaan eriyttämistä ja uuden sairaalan toimintamallia varten. Ruokapalvelutoimijan tehtävänä simuloinnissa oli vastata osastoruokailun uudelleen organisoinnista sekä käytännön työnjohdosta ja opastamisesta osastolla.

Osastoruokailun simulointi aloitettiin laatimalla etenemissuunnitelma. Etenemissuunnitelmassa otettiin huomioon osastojen erityispiirteet ja sijainti sairaalassa. Etenemissuunnitelma laadittiin yhdessä puhtauspalveluiden edustajien kanssa ja hyvin pian molemmille osapuolille selvisi, ettei simulointia voi toteuttaa sairaanhoitopiirin toivomassa aikataulussa, jos se aiotaan tehdä hallitusti.

Suunnittelu aloitettiin poistamalla kaikki osastokeittiön ulkopuoliseen siivoukseen liittyvät työtehtävät puhtauspalveluiden työohjeista. Näin saatiin selville, kuinka paljon työaikaa osastoruokailuun ja osastokeittiön puhtaanapitoon käytettiin. Haasteena oli ratkaista, kuinka yksi työntekijä selviytyisi töistä, joita ruuhkahuipuissa aiemmin hoiti kaksi työntekijää kerrallaan. Tämän vuoksi oli mietittävä, kuinka ruoanjakoa ja muita työvaiheita voitaisiin yksinkertaistaa ja selkiyttää. Aiemmin sairaalahuoltajat olivat tiedustelleet aamu- ja iltapalalla jokaiselta potilaalta erikseen mitä he haluavat syödä ja juoda, jonka jälkeen he olivat käyneet kokoamassa ruoanjakovaunulla tarjottimen ja vieneet sen potilaalle. Heillä oli apunaan hoitajien ylläpitämä ruoanjakolista, jossa oli potilaan nimi ja ruokavaliot. Ruoanjakolistaan kirjattiin myös, jos potilas oli ravinnotta. Olemassa oleva ruoanjakolista ei ollut kuitenkaan tarpeeksi informatiivinen,

jotta ruoanjakaja olisi selviytynyt työstä itsenäisesti annetussa aikataulussa. Tämän vuoksi heti simuloinnin alussa suunniteltiin uusi ruoanjakolista, johon otettiin mallia keskitetyn ruoanjaon potilaskortista. Näin ruoanjakolistasta saatiin informatiivisempi, eikä potilailta tarvinnut kysytyä ruokailua koskevista valinnoista jokaisen ruokailun aikana. Muutostoiveet toki toteutettiin, jos niitä matkan varrella esitettiin.

Noin kuukausi ennen varsinaisen simuloinnin aloitusta osastolla pidettiin suunnittelupalaveri, jossa käytiin läpi osaston tilat, aikataulut, erityispiirteet sekä vastuuhenkilöt. Simuloitavat osastot olivat tiloiltaan ja toimintoiltaan melko erilaisia, joten jokaiseen oli räätälöitävä oma suunnitelmansa. Kahdelle osastolle perustettiin ruokasali, jotta potilaat saisivat ruokailla mahdollisuuksien mukaan myös potilashuoneen ulkopuolella. Muutamalla osastolla olemassa oleva ruokasali ei ollut juurikaan käytössä, joten nämäkin otettiin käyttöön. Kaikkiin suunnittelupalaveriin osallistuivat osastonhoitaja, apulaisosastonhoitaja, vähintään yksi sairaanhoitaja, puhtauspalveluiden johtaja, puhtauspalveluiden palvelupäällikkö sekä palveluohjaaja ja osastoruokailun simuloinnin toteuttaneet ruokapalvelun edustajat.

Suunnittelupalaverin jälkeen ruokapalvelujen edustajat mitoittivat osaston ruokapalvelutyön ja laativat uudet työohjeet osastokeittiöön. Puhtauspalveluiden edustajat kartoittivat työntekijöistään henkilöt, jotka halusivat osallistua osastoruokailun simulointiin ja sen myötä siirtyä ruokapalvelua tuottavan yrityksen palvelukseen myöhemmin sovittavana ajankohtana.

Viikkoa ennen simuloinnin aloitusta osastolla pidettiin aloituspalaveri, johon osallistuivat jo suunnittelupalaverissa olleet henkilöt sekä kyseisen osaston simulointiin osallistuvat sairaalahuoltajat. Ruokapalvelutoimija esitteli oman suunnitelmansa osastoruokailun toteuttamisesta ja puhtauspalvelut uuden siivoussuunnitelman. Samalla sovittiin myös muista käytännön asioista ja tehtiin tarvittaessa viime hetken muutoksia.

SIMULOINTI OSASTO KERRALLAAN

Osastoruokailun simulointi aloitettiin 40-paikkaiselta kirurgiselta vuodeosastolta, koska se oli toiminnan kannalta yksinkertaisin osasto ja näin ollen siitä oli helpoin aloittaa. Sen jälkeen simulointi eteni samalla kaavalla jokainen osasto tai osastokokonaisuus kerrallaan. Simuloinnin suunnittelijat olivat ensimmäisen viikon ajan ohjaamassa työntekijöitä ja seuraamassa ajoitusten ja käytännön työohjeiden toteutumista. Jos jokin asia tai ajoitus ei toiminut, siitä keskusteltiin osastolla ja työohjeita tai aikatauluja muutettiin sovitulla tavalla. Vuodeosastolla tehtiin myös sairaanhoitopiirin toimesta asiakasty-

tyväisyyskysely, jonka tuloksia käytettiin simuloinnin suunnittelussa. Matkan varrella kartoitettiin myös mahdollisuutta käyttää sähköistä työkalua paperisen ruoanjakolistan tilalla mutta sellaista sovellusta ei ollut olemassa, joka lukisi potilastietojärjestelmää, eikä ne palveluntarjoajat, joilta asiaa kysyttiin, olleet innokkaita sen suunnitteluun.

Simuloinnin aikana osastoista muodostui kuusi palvelukokonaisuutta, joihin jokaiseen kuului 2–4 osastoa. Simuloinnin loppuvaiheessa osastoruokailuhenkilöstölle nimettiin esimies ja esimiehen työn tueksi jokaiseen kokonaisuuteen nimettiin palveluvastaava, jonka tehtäviin kuului käytännön työn lisäksi mm. osastoilla tapahtuva viestintä, perehdytys ja työohjeiden päivitys. Simuloinnin jälkeen todettiin siirtyvä henkilöstömäärä ja tarkastettiin budjetti. Asia käsiteltiin molempien osapuolten kokouksissa ja laadittiin tarvittavat sopimukset liikkeenluovutusta varten. Simulointi saatiin päätökseen lokakuun 2018 loppuun mennessä. Varsinainen liikkeenluovutus tapahtui 1.1.2019, jolloin työntekijät siirtyivät virallisesti ruokapalvelutoimijan palvelukseen.

HENKILÖSTÖ KOULUTETTIIN UUSIIN TEHTÄVIIN

Ensimmäisen vuoden aikana henkilöstö opetteli uuden työnantajan tapoihin ja ohjeisiin. Työntekijöille räätälöitiin pitkäkestoinen täydennyskoulutus, koska harvalla heistä oli ruokapalvelualan koulutusta. Osa suhtautui koulutuksiin aluksi skeptisesti, mutta koulutuksen loputtua sitä kaivattiin takaisin. Aiemmin eri puolilla sairaalaa työskennelleet työntekijät tulivat keskenään tutuiksi ja saivat jakaa työskentelyä koskevia huolia ja vinkkejä toisilleen. Yhteisöllisyys lisääntyi. Rekrytointiongelmaan saatiin apua rekrykoulutuksesta, joka todettiin hyväksi tavaksi työllistää muutoin työhön soveltuvia henkilöitä, joilta puuttui alan koulutus. Koko työyhteisöstä hitsautui yhtenäinen joukko ravitsemusalan ammattilaisia.

MUUTOS TAKAISIN

Toisen toimintavuoden aikana aloitettiin keskustelut kustannuksista, koska uudella tavalla toteutettuna osastoruokailun jakelu ei tuonut toivottuja kustannussäästöjä. Puhtauspalveluiden tuottamana palvelu oli kustannustehokkaampaa, koska keittiö- ja puhtauspalvelutyö oli yhdistetty. Koronaepidemia alkoi vaikuttaa taloustilanteeseen ja lopulta tultiin siihen tulokseen, että toiminto siirretään takaisin sairaanhoitopiirille. Henkilöstössä tämä aiheutti hyvin erilaisia reaktioita, koska juuri oli totuttu uusiin työtapoihin ja uuteen työnantajaan. Moni oli muutoksen myötä päässyt toivomaansa keittiötyöhön,

johon oli halunnut jo pidemmän aikaa. Uusi päätös oli monelle työntekijälle henkilökohtaisella tasolla iso pettymys ja epävarmuus jatkosta nosti päätään. Liikkeenluovutus osastoruokailun jakelusta takaisin sairaanhoitopiirille tapahtui 1.10.2020. Osa työntekijöistä teki omat ratkaisunsa ja siirtyi toisiin tehtäviin. Loput jatkoivat simuloitua toimintatapaa sellaisenaan uuden organisaation johtamana ja nostivat katseensa kohti uutta sairaalaa.

Jos tämänkaltainen muutostarve joskus vielä esitettäisiin, niin olisi huolehdittava, että muutokseen ei lähdetä liian heppoisin perustein, koska se vaatii paljon aikaa ja resursseja. Ennen muutoksen käynnistämistä tulee olla tehtynä tarkat taustatyöt ja laskelmat. Suunnittelulle ja muutokselle tulee varata riittävästi aikaa, antaa riittävästi tietoa nykytilasta ja historiasta sekä nimetä muutokseen osallistuvien toimijoiden puolelta avainhenkilöt, jotka ovat muutoksessa mukana alusta loppuun saakka.

Väistämättä tulee mieleen, että oliko kaikki tämä hukkaan heitettyä aikaa? Tosin muutoksen aikana saatiin muutettua niin monta asiaa potilasturvallisemmaksi, suoraviivaisemmaksi, näkyvämmäksi ja ravitsemuksen näkökulmasta paremmaksi, joten jos nämä muutokset jäävät käytäntöön, muutoksesta oli hyötyä. Ja vielä kun asiaa pohtii syvällisemmin, niin tämä prosessi antoi sellaista oppia, jota ei muuten olisi saatu. Prosessin aikana myös kirkastui ajatus siitä, kuinka henkilöstön aktiivisempi työkierto, tehtävän vaatiman koulutuksen ajan tasalle saattaminen, toimintatapojen avaaminen ja yhtenäistäminen sekä niiden toteutumisen säännöllinen seuranta vaikuttaa positiivisesti koko organisaation toimintaan ja talouteen.

KOULUTUS AUTTAA MUUTOKSESSA

Nykypäivän työelämä muuttuu jatkuvasti. Ilman muutosta työ ja työtavat eivät mene eteenpäin ja pysy ajan tasalla tämän päivän vaatimusten mukaisena. Henkilöstön hyvä pohjakoulutus ja jatkuva osaamisen päivittäminen ovat avaintekijöitä muutoksessa. Koulutus tuo sellaista näkemystä, jota ei pelkällä työkokemuksella pysty hankkimaan. Riittävä koulutus yhdistettynä kokemukseen on muutoksen eteenpäin viejä. Koulutus antaa varmuutta ja luo parhaimmillaan yhteisöllisyyttä ja verkostoitumista. Työntekijä arvostaa usein työnantajan panostusta koulutukseen, vaikka motivaatiota kouluttautumiseen ei välttämättä olisikaan. Motivaation avulla koulutuksesta saadaan kaikki hyöty irti. Motivaatio saattaa herätä vasta koulutuksen myötä ja joskus inspiroida jopa tutkintoon. Turhia koulutuksia ei ole, vaikka aluksi se voisikin tuntua siltä. Uutta tietoa tulee koko ajan paljon lisää, vanha tieto muuttuu ja osa opituista asioista poistuu. Oman tiedon päivitys on tärkeää, ja se onnis-

tuu koulutuksen avulla. Koulutuksesta ei hyödy vain työntekijä tai työnantaja vaan myös asiakkaat, yhteistyökumppanit ja työkaverit. Kouluttautumalla voi syntyä uusia innovaatioita ja uusia tapoja toteuttaa työtä, mikä hyödyttää niin työnantajaa kuin työyhteisöäkin. Hyvä koulutus on myös työntekijän turva, sillä harva työnantaja haluaa päästää irti hyvin koulutetusta työntekijästään.

PEREHDYTYSTÄ TARVITAAN

Perehdytystä tulee saada aina, kun työtehtävä vaihtuu tai kun työntekijä siirtyy kokonaan uuteen tehtävään. Perehdytys pitää tehdä huolellisesti, siihen tulee varata riittävästi aikaa ja varmistaa, että jokainen työntekijä on ymmärtänyt työtehtävänsä. Oma työnkuva pitää saada työntekijälle perehdytyksen aikana selväksi. Selkeä työnkuva antaa työlle raamit, jonka puitteissa toimia ja sen kautta työntekijä tietää mitä työnantaja vaatii ja odottaa. Työntekijät ovat erilaisia, eri ikäisiä, erilaisista koulutus- ja työtaustoista tulevia, jonka vuoksi kaikilla on erilaiset valmiudet hoitaa työnsä ja oppia uusia asioita. Tämä luo onnistuneelle perehdytykselle haastetta. Samanlainen perehdytysmalli ei toimi jokaiselle, mikä perehdyttäjän tulee huomioida ja havainnoida perehdytyksen edetessä. Myös perehdytyksen päämäärä tulee olla kirkkana perehdyttäjän mielessä. Prosessin aikana osa työntekijöistä voi alkaa virittämään omia käytänteitä sovittujen rinnalle, mikä hankaloittaa päämäärän saavuttamista. Kun on todettu, että perehdytys on saatu onnistuneesti päätökseen, alkaa perehdytyksen seuranta ja oppimisen varmistaminen. Tässä kohtaa tulee myös arvioida lisäperehdytyksen tarve. On tärkeää myös tiedostaa, milloin perehdytys tulee lopettaa ja todeta, että työntekijä ei suoriudu työtehtävistään. Perehdytyksen onnistuessa ja työtapojen vakiintuessa johtaminen helpottuu. Täytyy kuitenkin muistaa, että uutta tietoa tulee koko ajan ja työ muuttuu, joten perehdytys ja seuranta tulee olla jatkuvaa.

Tarve muutokselle lähtee usein toiminnallisesta tai taloudellisesta tarpeesta. Onnistunut muutos vaatii riittävää taustaselvitystä, organisaation ja toiminnan tuntemista, asiakkaiden tarpeen tunnistamista ja myös yhteistyökumppaneiden ymmärrystä ja tiivistä yhteistyötä muutoksen läpi viemisessä. Muutos aiheuttaa kipuilua ja tuo esille asioita, jotka muuten olisivat jääneet pimentoon. Joillekin muutos on mieluinen, joillekin se aiheuttaa ahdistusta ja jopa epätoivoa. Muutoksen toteuttajan tulee tunnistaa kaikki nämä tunteet mutta ei juuttua mihinkään, vaan luotsata joukkonsa kaiken tämän läpi kohti asetettua tavoitetta.

LÄHTEET

Valkonen, S. 2019. Kohti sairaala Novaa: Potilasruokailun kehittämistarpeet. Opinnäytetyö, ylempi AMK. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, matkailu, ravitsemis- ja talousala, palveluliiketoiminnan koulutusohjelma. Viitattu 20.10.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2019061116496>.



Osa 4

HOSPITALITY IN FOODSERVICES

Lise Justesen

The foodservice sector is often criticized with strong negative attitudes towards food quality, complaints of insufficient variety, poor food presentation and undesirable dining room settings (Cardello, Bell & Kramer 1996; Hartwell, Edwards & Symonds 2006; Warde & Martens 2000, 50). Institutional meals can be described as meals that support services. This includes meals served in public foodservices like hospitals and nursing homes, and partly substituted workplace canteens (Edwards & Hartwell 2009). A 1996 study of attitudes towards institutional foodservice concludes: '*Institutional foodservice may be better served by addressing the causes and potential solutions to poor consumer attitudes towards and expectations of institutional food, than by continued efforts to improve the intrinsic quality of food*' (Cardello, Bell, & Kramer 1996). So, there must be something more than the food. Therefore, an expanded understanding of institutional meals is needed (Johns, et al. 2010; Morgan 2006). This broader context includes the notion of hospitality.

This chapter introduces the notion of hospitality as part of foodservices and as means to understand the socio-material interactions in connections to meals provided by foodservice.

INTRODUCTION TO HOSPITALITY

The notion of *hospitality* has traditionally narrowly been defined as the management of commercial hospitality organisations such as hotel and restaurants. The word "hospitality" has a much broader significance. It emerges from the Latin *hostis*, meaning *enemy*, *army* or *stranger* and can be received as a guest or as an enemy (Friese 2004).. The notion of hospitality can therefore be understood in terms of receiving and protecting a stranger but also to be protected from the stranger (O'Gorman 2007).

From the Greek and Roman period and up to the Age of Enlightenment, the notion of hospitality was mainly perceived as a sacred unselfish obligation. For Christians, the notion of hospitality was also correlated with a Christian duty. With a reference to the bible where the lesson of Lot claims that any stranger could be an angel in disguise (Heal 1990). As such, it was generally agreed that hospitality should be extended to offering care and provision to the poor but also to protect the stranger. Other people perceived hospitality

and their duties as host as a way of increase social status, honour and political influence. Heal (1990), and Telfer (2000) argue that private hospitality based upon charity moved towards a commercialized form of hospitality, motivated on the basis on political and economic considerations (Telfer, 2000).

HOSPITALITY IN HOSPITALS AS AN EXAMPLE

The connection of hospital to the word of hospitality is materialised in previous description of hospitals. In the mid-13th century, hospitals were described as "*shelters for the needy*" and in the early 15th century as "*charitable institutions to house and maintain the needy*" (Hospital 2010). It was not until the 16th century that a focus on providing protection and shelter for the needy changed to a focus on the sick body as hospitals were described as "institutions for sick people" (Hospital 2010). From then onwards, emphasis was placed on treatment of the sick bodies rather than on hospitality transactions protecting the 'needy' through the act of serving food (Risse 1999). Hospitality in hospitals has a long cultural history which underpins its contemporary interpretations in both private and public settings alike and further underpins its relevance for being re-introduced into a hospital meal context again and foodservice operations as well.

Few studies address hospitality within a foodservice context. One of them is the study by Hepple et al. (1990) on the identification of hospitality factors as a mean to evaluate satisfaction among patients in hospitals (Hepple, Kipps, & Thomson 1990). Four-hundred patients from three different hospitals were asked to consider aspects important for feeling 'at home' and subsequently ten important hospitality factors were identified and ranked in a survey. The ten hospitality ranked factors were friendly medical and non-medical staff; a smooth admissions procedure; information regarding daily routines; a varied menu choice; plain cooking; privacy; comfortable furniture; recreational facilities; and attractive décor. Varied menu choice and plain cooking were found to be fifth and sixth most important hospitality factors. The study concluded that hospitality as a concept could be applied and be useful as a basis for hospital management in the future (Hepple et al. 1990).

Neither meals nor food are mentioned by Patten (1994) as she argues that an increased market oriented and competitive environment for healthcare services in the United States has forced hospitals to develop hospitality business strategies that address patients' wellbeing and satisfaction by treating patients as customers in a service context (Patten 1994). She evolves a concept of hospitality in terms of three distinct levels: public, personal, and

therapeutic. She describes the public level as basic politeness characterized by brief personal interactions in a short service interaction. The personal level consists of a voluntary personal invitation in which the interactions go beyond a brief exchange and where the roles of host and guest and their boundaries emerge clearly. The therapeutic level signifies a service to humankind on a broader level and encompasses a more moral, ethical, and meta-physical dimension. Patten claims that an understanding of these levels could be helpful in integrating various dimensions of guest relation programmes. She also argues that the therapeutic level could form a basis for developing a nursing framework of hospitality in a search for enhancing patient satisfaction and therapeutic progress (Patten 1994). It has also been suggested by Severt et al. (2008) that these three levels of hospitality should be adopted as part of a hospitality-centric philosophy in which "hotel-like service" practices can be transferred into a hospital context in order to address patients' wellbeing and satisfaction (Severt, Aiello, Elswick, & Cyr 2008).

HOSPITALITY PREDICTABLE FOODSERVICES

These studies consider hospitality as representative of a broader hospital experience and do not specifically address hospitality in connection to meals in foodservice operations. Further, it can be argued that these studies represent a static and linear causality way of thinking, ranking, and categorizing hospitality factors as functional properties. For example, by varied menu plans and plain cooking or by categorizing hospitality transactions into stable hospitality exchanges. As a result, these studies represent an ontology based upon a stable and predictable homogeneous world which considers host and guest relations as asymmetrical and articulated through cognitive factors. Such factors neglect the fact that improved hospital meal experiences could be gained from embodied and sensory experiences and from epistemological positions that build upon knowledge gained from other methods such as written or oral methods (Lise Justesen & Overgaard 2017). The inherent dualities in the notion of hospitality opens up a broader approach towards the understanding of hospitality and it is within this frame that hospitality scholars such as Lashley, Lugosi, Lynch and (2011), have established the interdisciplinary field of hospitality studies carried out from a social science point of departure and manifested in books such as *In Search of Hospitality* and *Hospitality A Social Lens*, and in 2011 the new established English scientific journal named *Hospitality & Society* (Lashley 2000; Lugosi 2008; Lynch, Germann Molz, McIntosh, Lugosi, & Lashley 2011).

THEORETICAL APPROACH TOWARDS HOSPITALITY

A concise definition of hospitality is still being discussed but the definition introduced by Brotherton & Woods (2000) is often highlighted (Lashley 2000; Lynch et al. 2011):

"A contemporaneous human exchange, which is voluntarily entered into and designed to enhance the mutual well-being of the parties concerned through the provision of accommodation, and/or food, and/or drink" (Brotherton & Wood 2007).

This broad definition enables hospitality to be framed using a social science approach but can also be applied from a commercial hospitality perspective. The first part of the definition "A contemporaneous human exchange" can be elaborated as social interaction from different perspectives. Brotherton & Wood (2007) divide the social exchange of hospitality into two different themes in which hospitality can be perceived as a way to achieve social control or as social and economic exchanges (Brotherton & Wood 2007).

CONDITIONAL HOSPITALITY

Within the theme of perceiving hospitality as social control, the German philosopher Immanuel Kant's idea of 'universal law of hospitality' has been highlighted (Molz & Gibson, 2007, 4). From *Toward Perceptual Peace*, written in 1795, Kant describes cosmopolitan conditional hospitality as:

Under the law of hospitality, individuals should have the right as a foreign visitor to be treated without the threat of hostility, false imprisonment, fraud, theft or banishment as long as that visitor behaves in a peaceable manner in the place he happens to be (Brown 2010).

Kant emphasizes the juridical and political right of the strangers to visit, but also their obligations as a guest to obey duties and reciprocity defined by the host. These conditions are often reflected in traditional hospitality encounters through fixed and asymmetrical host-guest relations where the host has the sovereign authority of his/her house and where he/she defines the condition of hospitality. As such, by conceiving hospitality as a process of managing the stranger, whether it concerns nations, institutions or private or commercial domains, he describes the act of hospitality as social and cultural, dealing with duties, obligations and moral virtues (Telfer 2000). Telfer (2000) adds to the work on hospitality by suggesting that a good host is not

just skilful and attentive but also hospitable. Being hospitable is a genuine desire to care for and please others out of motives appropriate to hospitality (Telfer 2000).

UNCONDITIONAL HOSPITALITY

Conversely, hospitality as a social and economic exchange considers hospitality as ethical through feelings of altruism, beneficence, and the exchange of honour, sharing generosity and respect. This leaves hospitality to be understood as an acceptance of the stranger and of differences (Lashley 2000; Lynch et al. 2011). The French philosopher Derrida conceptualises hospitality as ethical in contrast to Kant's juridical and political conditional hospitality (Derrida 2000; Derrida & Dufourmantelle 2000). Derrida (2000) opens up the notion of hospitality by claiming that hospitality has to be seen as unconditional (Derrida 2000). Although Derrida asserts unconditional hospitality as impossible in practice, he claims to welcome anyone and to see hospitality as infinite, absolute and open (Derrida 2000; Dikeç, Clark, & Barnett 2009). Dikeç (2002) elaborates on Derrida's hospitality approach by taking a point of departure in Derrida's four statements of hospitality, expressed as "we do not know hospitality", "hospitality is not present being", "hospitality as not yet" and "hospitality as self-contradictory" (Derrida 2000; Dikeç 2002). As such, Derrida (2000) claims makes the claim that hospitality is an experience beyond objective knowledge as we do not know how to meet a stranger with hospitality beforehand, and therefore we do not know hospitality. Further, Derrida claims hospitality to be temporal as the experience of receiving or giving hospitality can only last an instant and is therefore not a present being (Derrida 2000; Dikeç 2002). The statement of hospitality as "not yet" refers to the need for opening the notion of hospitality and to transcend the traditional way of understanding hospitality as conditionally reflected in duties and obligations. In other words, we do not know hospitality "yet". The last of Derrida's statements refers to the self-contradictory nature of hospitality as a host who, in order to be able to receive a stranger, must have sovereignty of his house which in principle make purely unconditional hospitality impossible (Derrida 2000; Dikeç 2002). Based upon these statements, Dikeç (2002) elaborates on Derrida's hospitality approach as an act of engagement through "mutual recognition of each other's alterity" (Dikeç 2002). In doing so, Dikeç (2002) wants to transcend the conventional and stable understanding of host-guest relations as distinct and stable categories towards an open conceptualisation in which hosts, and guests are in a constant process of

engagement and negotiation. This leaves hospitality to be conceptualised as dynamic, temporal, and relational so that hosts and guests are constitutive of each other, blurring host-guest relations.

The relational aspect of host-guest relations is also presented in Lugosi's (2008) attention to guest-guest relations in which individuals may be both hosts and guests simultaneously (Lugosi 2008). The temporal, emotional and unpredictable aspects of hospitality are presented by Lugosi (2008) in terms of *communitésque moments*. Such a concept is used to explain anti-structural experiences as a liminal space of symbolic detachment from societal norms built out of short-lived emotional bonds (Lugosi 2008). Additionally, Sheringham and Daruwalla (2007) introduce an anti-structural space of hospitality by introducing hospitality as a *carnavalesque* social construction with reference to the Russian philosopher Bakhtin (Sheringham & Daruwalla 2007). Here, a carnivalesque social construction signifies the idea of a caricature of the life that opposes hierarchy and authority. It is a free space for laughter where conventional norms are abandoned (Bakhtin 1984, cited in Sheringham & Daruwalla 2007).

Returning to Brotherton & Wood's (2000) definition of hospitality, the voluntary aspect can be interpreted through Derrida's hospitality approach as giving the guest an ability to remain a stranger rather than becoming another to empower the stranger. However, on the basis of the sociologist Goffman's (1961) introduction to the notion of "total institutions", it cannot be neglected that the involuntary aspect of being hospitalized and of being enrolled into a captive foodservice system must be considered as challenged and paternalistic in terms of disempowering the guest' (Holm & Smidt 2000).

HOSPITALITY AS WELLBEING

The wellbeing aspect assumes hospitality to be a desirable quality (Lynch et al. 2011). Within an institutional setting this implies that hospital meals are good, pleasurable experiences providing value for the guest, e.g., materialised as meaningful situations and adequate food intake. However, due to hospitality's close connection to hostility, it can be questioned whether the term hospitality should contain and conceal an oppressive element as the stranger cannot be respected unconditionally, given the hospital settings as discussed above.

HOSPITALITY AS MATERIALITY

The last element in Brotherton and Wood's (2000) hospitality definition is concerned with "food". This underlines that hospitality is closely associated to food and therefore there is a materiality aspect to hospitality. However, hospitality scholars have suggested that by providing artefacts with agency, which is not only attributed to food, the materiality aspect merits further attention and debate as only few hospitality scholars have addressed this aspect (Lynch et al. 2011). Di Domenico & Lynch (2007) found that hospitality venues as commercial home enterprises can be considered as performative settings in which artefacts and symbols are staged, not statically staged, but where participants are active in the host-guest processes (Di Domenico & Lynch 2007). In addition, the hospitality scholar Grit (2010) addresses the aspect of materiality in commercial home enterprises (Grit 2010) and Eksell (2013) discusses hotel keys as symbolic and sensuous representations connected to the activity of handling over hotel keys, given the hotel keys agency (Eksell 2013). The aspect of materiality as giving artefacts agency has been addressed by the political scientist Bennett (2010). In her book, *Vibrant Matter*, she advocates for the "vitality of things" in terms of their capacity as quasi-agents with "trajectories, propensities or tendencies of their own" (Bennet 2010).

The Hospitable Meal Model – A conceptual frame for considering hospitality in foodservice operations

To address the critic on existent hospitality foodservice literature, the Hospitable Meal Model has been developed as an conceptual framework (Lise Justesen & Overgaard 2017). The Hospitable Meal Model is thus an attempt to illustrate how the dynamic, contextual and situational nature of meal experiences might be conceptualized without losing sight of the more static aspects of the meals in foodservice operations. The Model displays a framework which allows meal experiences to be reflected in the different elements, which is illustrated through a design as a crystal (Figure 1).

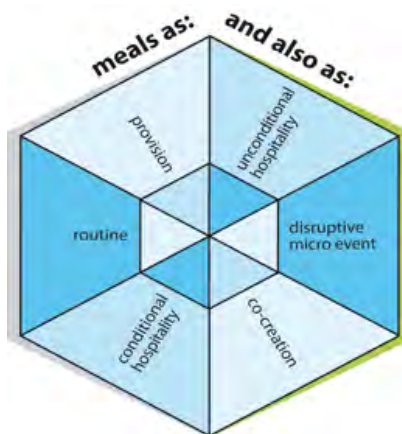


Figure 1. **Hospitable Meal Model.** The frame represents hospital meal element spanned in a field of tensions (Justesen & Overgaard 2017)

In a crystal the elements are reflected in each other. However, the model is also divided into a left and right area with the text *meals as* to the left, and the text *and also as* to the right. The left side of the model is represented by Immanuel Kant's descriptions of *conditional hospitality*. In a conditional hospitality perspective, the foodservices provision is operationalized by policies, strategies, and regulations but also bound in routines. Routines that is based on cultural well-known structure of meals but also culturally learned norms and pre-understandings of what the right meal is. Routines express not only the ordering of food and meal practice in a functional sense, but also how food and meals are part of a mental ordering of the world, hence the notion of a proper meal (Douglas & Nicod 1974) being a meal that meets specifics of time, place and circumstance. The notion of a proper meal reflects how food and meals are routinized in practices which take on the character of rituals, playing out differently in different historical and cultural contexts (Visser 1992). As an example, is the knowledge and cultural practice of eating cornflakes in a deep bowl with milk for breakfast. The routinization of institutional meals does not only express the strictly 'functional' needs of the food provisioning system such as providing the right amount of food to the right number of people; in the process of routinization, rituals and proper meals are likewise created as part of a 'total institution' (Goffman 1961). This imposes power on the totality of the hospital meal, transgressing the boundary between the patient eating the meal and the staff providing the meal.

Based on Kant's approach towards *conditional hospitality*, the right side of the Hospitable Meal Model does also represent asymmetrical host-guest relations. In a context like nursing homes, hospitals, or school canteens it becomes the food service organizations who in general decide the specific menus ex. based on their capabilities, economy, technology, and feedback mechanism from their customers.

CO-CREATION AS A WAY TO BRING VALUE INTO A MEAL

The right side of the model (Figure 1) represent an open-ended approach toward meals and based on Derrida's description of unconditional hospitality. Here hospitality is considered as the unknown element and constructed by the notion of co-creation and disruptive micro-events. The term co-creation arises from the field of marketing research and has gradually been diffused into the field of service management (Elg, Engström, Witell, & Poksinska 2012). Ramaswamy and Gouillart (2010) present co-creation as: '*Co-creation involves both a profound democratization and decentralization of value creation, moving it from concentration inside the firm to interactions with its customers, customer communities, suppliers, partners, and employees, and interactions among individuals*' (Ramaswamy & Gouillart 2010). The idea behind co-creation is therefore to transcend a traditional separation of production and consumption in which the customer or guest is perceived as a passive recipient of products or services (Ramaswamy & Gouillart 2010). Instead, the idea of co-creation be a facilitation of the customers own role in the value-creation process, underling co-creation as democratization and decentralization processes. Here, customers are considered as co-producers of value and the provider and customer are each other's constitutive conditions (Vargo & Lusch 2004; Wikström 1996), similar to Derrida's description of host-guest relations. Being each other's constitutive conditions allows the consumer as a guest to become a temporary host and the producer as host to become a temporary guest.

MICRO-EVENTS IN MEALS PROVIDE NEW VALUE

The notion of disruption has been introduced in the field of economic theory in terms of the theory of disruptive innovation in which disruption is conceptualized as new inventions that both disrupt the existing market and creates a new market using new technology (Guttentag 2013). The notion of the disruptive micro-event does not represent a negative macro-event such as the impact of natural disasters on social interactions or innovation that

change and create new market share. Instead, we are interested in the small disruptive micro-events that provide value to institutional meal experiences. It can be explained as something that happens to an already known structure such as a meal and the change it or given it new alternatives possibilities (Veijola, Molz, Pyyhtinen, Höckert, & Grit 2014).

The above approach to disruption allows the value of institutional meal experiences to be unpredictable and means that meals can be arranged and experienced differently. A meal event such as breakfast is not as such a regular and predictable event but an event that can happen anytime and anywhere and disruptive micro-events can be materialized in situations where guest is distracted from their current situations. This can happen in carnivalesque events. Carnivalesque events signify the idea of a caricature of the life that opposes hierarchy and authority and is a free space for laughter where conventional norms are abandoned (Bakhtin 1984, cited in Sheringham and Daruwalla 2007), and it happens in unexpected events that transcend the traditional structure and cultural perception of meals (Justesen, Gyimóthy, & Mikkelsen 2014). This means that the way we eat cornflakes can be changed from the usual bowl to and other way in which cornflakes are changed into a face with cornflakes hair as presented in picture 1.



Picture 1. A carnivalesque events as a free space for laughter where conventional norms are abandoned (Picture Lise Justesen).

REFERENCES

Bennet, J. 2010. *Vibrant Matter – A Political Ecology of Things*. Durham: Duke University Press.

Brotherton, B., & Wood, R. C. 2007. The Nature and Meanings of 'Hospitality'. In B. Brotherton & R. Wood C. (Eds.), *The SAGE Handbook of Hospitality Management*, 37–61. London: SAGE.

Brown, G. W. 2010. The Laws of Hospitality, Asylum Seekers and Cosmopolitan Right A Kantian Response to Jacques Derrida. *European Journal of Political Theory*, 9, 3, 308–327.

Cardello, A. V., Bell, R., & Kramer, F. M. 1996. Attitudes of consumers toward military and other institutional foods. *Food Quality and Preference*, 7, 1, 7–20.

Derrida, J. 2000. Hospitality. *Angelaki: Journal of Theoretical Humanities*, 5, 3, 3–18.

Derrida, J., & Dufourmantelle, A. 2000. *Of hospitality*. Stanford: Stanford University Press.

Di Domenico, M., & Lynch, P. A. 2007. Host/guest encounters in the commercial home. In C. Lashley, P. Lynch, & A. Morrison (Eds.), *Hospitality A Social Lens*, 26, 321–338). Oxford: Elsevier.

Dikeç, M., Clark, N., & Barnett, C. 2009. Extending hospitality: giving space, taking time. *Paragraph*, 32, 1, 1–14.

Edwards, J. S. A., & Hartwell, H. J. 2009. Institutional meals. In H. L. Meiselman (Ed.), *Meals in science and practice*, 102–127. Cambridge: Woodhead Publishing Ltd.

Eksell, J. 2013. *Värdeskapande gästfrihet. Hur gästfrihet som värde ramas in, etableras och förhandlas i hotellbranschen*. Lund Universitet, Sweden.

Elg, M., Engström, J., Witell, L., & Poksinska, B. 2012. Co-creation and learning in health-care service development. *Journal of Service Management*, 23, 3, 328–343.

Friese, H. 2004. Spaces of hospitality. *Angelaki: Journal of the Theoretical Humanities*, 9, 2, 67–79.

Goffman, E. 1961. Asylum- Essay on the Social Situations of Mental Patients and Other Inmates. In *New York*. New York: Penguin Books.

Grit, A. 2010. *The opening up of hospitality spaces to difference: Exploring the nature of home exchange experiences*. University of Strathclyde, UK.

Guttentag, D. 2013. Airbnb: disruptive innovation and the rise of an informal tourism accommodation sector. *Current Issues in Tourism*, (ahead-of-print), 1–26.

Heal, F. 1990. Hospitality in early modern England. In *Oxford studies in social history*. Oxford: Clarendon.

Hepple, J., Kipps, M., & Thomson, J. 1990. The concept of hospitality and an evaluation of its applicability to the experience of hospital patients. *International Journal of Hospitality Management*, 9, 4, 305–318.

Holm, L., & Smidt, S. 2000. Eating in the hospital. In D. Gannik & L. Launsø (Eds.), *Disease, knowledge and society*, 197–213. København: Samfundslitteratur.

Hospital. N.d. 2010. Online Etymology Dictionary. Retrieved from <http://dictionary.reference.com/browse/hospital>, 3 October 2014

Justesen, L., Gyimóthy, S., & Mikkelsen, B. E. 2014. Moment of hospitality, Rethinking Hospital Meals through a Non-Representational Approach. *Hospitality & Society*, 3, 4, 231–248.

Justesen, Lise, & Overgaard, S. S. 2017. The Hospitable Meal Model. *Hospitality & Society*, 7, 1, 43–62.

Lashley, C. 2000. In search of hospitality: Towards a theoretical understanding,. In C. Lashley & A. Morrison (Eds.), *In search of hospitality*, 1–17. Oxford: Taylor & Francis.

Lugosi, P. 2008. Hospitality spaces, hospitable moments: Consumer encounters and affective experiences in commercial settings. *Journal of Foodservice*, 19, 2, 139–149.

Lynch, P., Germann Molz, J., McIntosh, A., Lugosi, P., & Lashley, C. 2011. Theorizing hospitality. *Hospitality & Society*, 1, 1, 3–24.

Molz, J. G., & Gibson, S. 2007. *Mobilizing hospitality: The ethics of social relations in a mobile world*. Ashgate.

O’Gorman, K. D. 2007. Dimensions of hospitality: exploring ancient origins. In C. Lashley, P. Lynch, & A. Morrison (Eds.), *Hospitality A social Lens*, 89–100. Oxford: Elsevier.

Patten, C. S. 1994. Understanding hospitality. *Nursing Management*, 25, 3, 80A-80H.

Ramaswamy, V., & Gouillart, F. J. 2010. *The power of co-creation: Build it with them to boost growth, productivity, and profits*. Simon and Schuster.

Risse, G. B. 1999. *Mending bodies, saving souls: a history of hospitals*. New York: Oxford University Press.

Severt, D., Aiello, T., Elswick, S., & Cyr, C. 2008. Hospitality in hospitals? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 20, 6, 664–678.

Sheringham, C., & Daruwalla, P. 2007. Transgressing hospitality: Polarities and disordered relationships? In C. Lashley, P. Lynch, & A. Morrison (Eds.), *Hospitality A Social Lens*, 33–45. Amsterdam: Elsevier.

Telfer, E. 2000. The philosophy of hospitableness. In C. Lashley & A. Morrison (Eds.), *In search of hospitality*, 38–55. Oxford: Taylor & Francis.

Vargo, S. L., & Lusch, R. F. 2004. Evolving to a new dominant logic for marketing. *Journal of Marketing*, 68, 1, 1–17.

Veijola, S., Molz, J. G., Pyyhtinen, O., Höckert, E., & Grit, A. 2014. Introduction: Alternative Tourism Ontologies. In S. Veijola, J. G. Molz, O. Pyyhtinen, E. Höckert, & A. Grit (Eds.), *Disruptive Tourism and its Untidy Guests*, 1–18. Hampshire: Palgrave Macmillan.

Wikström, S. 1996. The customer as co-producer. *European Journal of Marketing*, 30, 4, 6–19.

Kirjoittajat

KIRJOITTAJAT

Enni Mertanen, yliopettaja (yliopettaja emerita 1.3.2021 alkaen), Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Tarja Viitanen, lehtori, Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Elina Vaara, lehtori, Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Kirta Nieminen, lehtori, Seinäjoen ammattikorkeakoulu

Taina Seppälä-Kolkka, projektipäällikkö, Seinäjoen ammattikorkeakoulu

Susanna Suorauha, ruokapalveluasiantuntija, ruokapalvelujen hallinto, Ruokapalvelut, Seinäjoen kaupunki

Anna-Leena Pollari-Kupila, palvelupäällikkö, ruokapalvelujen hallinto, Ruokapalvelut, Seinäjoen kaupunki

Elli Åback, ruokapalvelujohtaja (kevääseen 2020 saakka), ruokapalvelujen hallinto, Ruokapalvelut, Seinäjoen kaupunki

Tuija Sinisalo, liikelaitosjohtaja, Kylän Kattaus, Jyväskylän kaupunki

Teija Rautiainen, tutkimuspäällikkö, TKI ja palvelut, Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu XAMK

Anni Kaipainen, palvelusuunnittelija, ruokapalvelu, Lempäälän kunta

Lauri Keränen, asiakkuuspäällikkö, Wulff Naxor

Kati Moisio, ateriapalvelupäällikkö, Keravan kaupunki, Ateriapalvelut

Jari-Markus Peltokoski, vastuukouluttaja, Sedu, Seinäjoen koulutuskuntayhtymä, Seinäjoki

Sanna Valkonen, ruokapalveluesimies, Kylän Kattaus, Jyväskylän kaupunki

Meiju Viiru, ruokapalvelutyönjohtaja, Kylän Kattaus, Jyväskylän kaupunki

Lise Justesen, Senior Lecturer, PhD, University College Copenhagen

JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULUN
JULKAISUJA



MYynti JA JAKELU

Jyväskylän ammattikorkeakoulun kirjasto
PL 207, 40101 Jyväskylä
Rajakatu 35, 40200 Jyväskylä
Puh. 040 552 6541
Sähköposti: julkaisut@jamk.fi
www.jamk.fi/julkaisut

VERKKOKAUPPA

www.tahtijulkaisut.net

jamk | Jyväskylän
ammattikorkeakoulu



Jyväskylän ammattikorkeakoulu

PL 207, 40101 Jyväskylä
Rajakatu 35,
40200 Jyväskylä
Puh. +358 20 743 8100
Fax. +358 14 449 9694

jamk.fi

JAMKin julkaisut tutkittua tietoa sinulle.

Ruokapalvelujen merkitys ja tärkeys on koronavuonna 2020 nähty: ne kuuluvat elämämme päiväkotiruokailusta ja ravintoloista ikäihmisten ateriapalveluihin. Ruokapalvelut huolehtivat lasten ruokailusta ja ruokakasvatuksesta päiväkodissa ja koulussa, työpaikkalounaista ja sairaalan potilasruokailusta, ravintola-aterioista, pizzoista ja pikaruosta.

Ruokapalvelujen kehittäminen on jatkuvaa työtä. Tässä kirjassa on esimerkkejä ruokapalvelujen kehittämisestä AMK-opinnäytetöissä sekä ruokapalvelujen kehittämiskohteista ja ravitsemusaiheista YAMK-opinnäytetöissä.

Lisäksi nostetaan esiin muutamia ruokapalvelujen monista kehittämiskohteista: ravitsemuksellista laatua, kestävyyttä ja hävikin hallintaa. Valmistuneet opiskelijat kertovat ruokapalvelujen kehittämisestä tai YAMK-opinnäytetyöstään. Justesenin englanninkielinen artikkeli avaa alan keskeistä hospitality-teoriaa ja -käsitettä ruokapalvelujen osana.

ISBN 978-951-830-601-9

jamk