



HELSINGIN YLIOPISTO
HELSINGFORS UNIVERSITET
UNIVERSITY OF HELSINKI

KOTONA ASUVIEN IKÄÄNTYNEIDEN RUOKAPALVELUJEN HYVIÄ KÄYTÄNTÖJÄ JA KOKEILUJA

RAV231 Ruokapalvelujen suunnittelu -kurssin projektityö, kevät 2018

Mari Kinnunen

Siiri Kuusjärvi

Katri Lyytikäinen

Katri Puputti

Heidi Sinisalo

Kerttu Uusimäki

Sisällys

1	Johdanto	3
2	Työn tavoitteet	4
3	Ruokapalvelujen hyvät käytännöt ja kokeilut	5
	3.1 Kriteerit.....	5
	3.2 Käytäntöjen arviointi	5
4	Käytäntöjä ja niiden arviointia.....	7
	4.1 Menukat	12
	4.2 Ikaalisten kotikokkikokeilu	13
	4.3 Innovatiiviset lounaspalvelumallit.....	15
	4.4 Ateriaali	17
	4.5 Yhteisöllinen ruokailu Mikkelissä	19
	4.6 Koulujen ylijäämäruoan ilmaisjakelu Rovaniemellä	20
	4.7 Ruokapostilaatikot Raumalla.....	22
5	Hyvien käytäntöjen ja kokeilujen arviointi koottuna	23
6	Pohdinta ja yhteenveto	26
	Lähteet.....	28

1 Johdanto

2000-luvulla ikääntyneiden, eli yli 65-vuotiaiden määrä Suomessa on kasvanut paljon (Tilastokeskus 2018). Myös tulevien vuosien aikana ikääntyneiden osuus väestöstä kasvaa edelleen merkittävästi. Suurinta kasvu tulee olemaan suurissa kaupungeissa (OECD 2015). Lähivuosina 65 vuoden iän saavuttavat asuvat vanhempia ikäluokkia yleisemmin kaupungeissa ja omakotitaloalueilla kaupunkien reunoilla. Harvaan asutuilla alueilla haasteena on ikääntyneiden kasvava osuus väestöstä ja palveluiden huono saatavuus, jolloin syntyy uusia palveluodotuksia ja –tarpeita. Ikääntyneille suunnatut ruokapalveluvaihtoehdot ovat pitkään olleet hyvin vähäisiä, ja ruokailuun on liitetty laitosten ajattelutapa. Ikääntyneiden toimintakyvyn tukeminen ja kotona asumisen edistäminen on valtakunnallisesti linjattu tavoite. Ikääntyneiden toimintakykyä ja terveyttä voidaan ylläpitää muun muassa ruokapalvelujen avulla. Osa ikääntyneistä pystyy asumaan kotonaan, mutta ruoanlaitto voi olla haastavaa, jolloin ateriapalveluilla ja kauppakassipalveluilla on paikkansa ikääntyneiden arjen helpottamisessa. Omatoimisuus on iäkkäälle tärkeää, joten kotona asumista pitäisi tukea vielä nykyistä enemmän, ja monipuolisemmilla ruokapalveluilla.

Ikääntyneiden hyvinvoinnilla on myös suuri merkitys kansantaloudellisesti, joten olisi tärkeää tukea ikääntyneiden hyvinvointia ja kotona asumista. Ihmisen ikääntyessä myös ravitsemuksen merkitys korostuu. Hyvän ravitsemustilan on todettu tukevan ikääntyneen hyvinvointia, toimintakykyä ja kotona asumista (THL 2009). Vaikka energiantarve vähenee iän myötä, ravintoaineiden tarve ei vähene, vaan saattaa jopa kasvaa esimerkiksi sairaudesta tai lääkityksestä johtuen. Siksi on tärkeää, että ikääntyneet saavat riittävästi laadukasta ravintoa. Tarjoamalla ruokapalveluja kotona asuville ikääntyneille voidaan tukea heidän terveyttään ja mahdollistaa kotona asuminen mahdollisimman pitkään.

2 Työn tavoitteet

Tämän projektityön tarkoituksena oli kartoittaa kotona asuville ikääntyneille suunnattuja ruokapalveluja ja tuoda esille hyviä käytäntöjä sekä kokeiluja Suomessa. Projektityö on tarkoitettu “Ikäihmisten ruokapalvelut muuttuvassa toimintaympäristössä” -hankkeen (2017-2018, VNK) selvitystyön avuksi. Hankkeen avulla halutaan tukea ikääntyvien kotona asumista ja hyvää ravitsemustilaa. Hanketta johtaa Helsingin yliopiston lehtori Raisa Valve, joka toimi ohjaajana myös tässä projektityössä.

Tässä raportissa ei ole esitetty kattavaa listaa kaikista uusista ikääntyvien ruokapalvelumuodoista, vaan se esittelee vain niitä hankkeita ja kokeiluja, joita työryhmämme projektiaikataulun puitteissa löysi.

3 Ruokapalvelujen hyvät käytännöt ja kokeilut

3.1 Kriteerit

Hyvät käytännöt voivat olla toimintatapoja, toimintamalleja, interventioita tai työmenetelmiä. Kyseessä voi olla vakiintunut tapa, ei välttämättä uusi toimintamalli. Hyvät käytännöt on todettu toimiviksi omassa toimintaympäristössään ja niiden vaikutukset on todettu pitkällä aikavälillä. Hyvien käytäntöjen tunnuspiirteisiin kuuluvat myös niiden siirrettävyys ja yleistettävyyden. Huomioon tulee ottaa myös taloudelliset tekijät, hyödynnettävyys sekä eettisyys (THL, 2018).

Hyvä käytäntö voidaan tunnistaa erilaisilla tavoilla. Organisaation oma työntekijä voi tunnistaa niitä esimerkiksi perehdytyksen, ryhmätöiden tai työnkierron aikana. Hyviä käytäntöjä voidaan laajemmin arvioida organisaatiossa esimerkiksi palautteiden perusteella, seurannalla ja itsearvioinneilla (THL, 2018).

Hyviä käytäntöjä voidaan arvioida organisaation sisällä käyttämällä tiettyjä työkaluja omaan toimintaan soveltaen. Tässä projektityössä on hyödynnetty Innokylän SOSTE Suomen sosiaali- ja terveys ry:n verkkosivuilta löytyvää Hyvän käytännön tunnistamisen ja arvioinnin työkalua, joka on alun perin Euroopan sosiaalirahaston (ESR) kehittämä (Aro ym. 2004). Työkalu sopii sellaisten kokeilujen ja käytäntöjen arviointiin, joista on jo konkreettista käyttökokemusta. Tästä syystä selvityksestä on suljettu pois sellaiset kokeilut, jotka ovat vasta hiljattain alkaneet. Myös sellaiset kokeilut ja käytännöt, joista ei ole projektin aikataulun aikana saatu suullista/kirjallista tietoa, on luonnollisesti jätetty pois. Tässä selvityksessä kukin työryhmän jäsen kokosi ensin tiedot oman vastualueensa käytännöstä/kokeilusta ja teki alustavaa arviointia, mutta lopuksi työryhmä varmisti yhtenäisen arvioinnin ja käsitteiden ymmärtämisen yhteisessä tapaamisessa.

3.2 Käytäntöjen arviointi

Organisaation tulee arvioida tarkkaan hyvien käytäntöjen toimivuutta erilaisista näkökulmista, jotta saadaan kattavasti tietoa niiden toimivuudesta, yleistettävyydestä ja siirrettävyydestä. Tässä projektityössä on käytetty soveltaen ESR-projektin hyvän käytännön arvioinnin työkalua käytettävissä olevien tietojen perusteella (Aro ym. 2004). Työkalu on käyttökelpoinen, kun halutaan arvioida, soveltuuko käytäntö joiltain osin tai kokonaan muihin toimintaympäristöihin. Työkalussa ensimmäisenä edellytyksenä on, että kyseessä on kysyntä- ja tarvelähtöinen tuote tai innovaatio ja että sitä on jo kokeiltu käytännössä ja siitä on saatu palautetta tai tuloksia. On myös tärkeää, että käytäntö voidaan selkeästi mallintaa tai tuotteistaa ja se on yleistettävissä ja dokumentoitu ymmärrettävässä muodossa. On myös otettava huomioon, miten käytäntöä voidaan siirtää ja levittää eli että se ei ole sidoksissa yhteen paikkaan tai toimijaan ja sitä on mahdollisesti jo levitettykin (Aro

ym. 2004). Alkuperäisen työkalussa arvioidaan myös prosessimaisuutta, mutta meidän kohdallamme prosessimainen etenemistapa ei ollut arvioitavissa selvästi, koska teemme organisaation ulkopuolista arviointia. Käytäntöjen prosessimaisuutta ei ole siksi erikseen arvioitu.

4 Käytäntöjä ja niiden arviointia

Perinteisin tapa järjestää kotona asuvan ikääntyneen ruokapalvelu on kuljettaa ateriat ikääntyneelle kotiin joko lämpimänä tai kylmänä. Uusien palveluodotusten ja -tarpeiden myötä Suomessa on kehitetty monia tästä normista poikkeavia käytäntöjä ja kokeiluja. Tällaisia uudenlaisia ruokapalveluja on koottu taulukkoon 1, jossa kukin palvelu on jaoteltu johonkin neljästä ryhmästä: "Elintarvikkeet", "Ruoanvalmistus", "Valmiit ateriat" sekä "Yhteisöllisyys" riippuen siitä, minkälaisesta ateriapalvelusta on kyse. Taulukossa esiteltyt ruokapalvelut eivät muodosta kattavaa listaa kaikista Suomessa olevista ikääntyneiden ruokapalvelujen uusista käytännöistä ja kokeiluista.

Taulukko 1. Kotona asuville ikääntyneille suunnattuja ruokapalveluja. (Taulukossa - tarkoittaa, että tietoa ei ole raportin kirjoittamisvaiheessa saatu.)

	Missä	Milloin	Tarjoaja	Hinta	Tiedon lähteet
ELINTARVIKKEET					
Tukipalveluiden kaupparinki Kimppakyyti iäkkäille, jotka pääsevät kauppaan, joilla ei taksikorttia. 1h. 1 vapaaehtoinen avustaja mukana, auto ja kuljettaja kunnalta. Kymmeniä asiakkaita, 20 vakituista.	Turku	Vuosia käytössä	Turun kaupungin tukipalvelut	10 e/kerta	Tukipalvelut Carola Lignell
Kauppapalvelu Ikääntyneille, jotka eivät itse pysty hoitamaan ostoksiaan. Asiakas ja kotihoidon työntekijä laativat kauppalistan, joka toimitetaan kauppiaalle.	Seinäjoki	Vuosia käytössä	Seinäjoen kaupungin kotihoidon palvelut	-	Seinäjoen kaupungin verkkosivut ¹
Ruokapostilaatikko Viilea, johon kuljetetaan etukäteen tilatut ostokset	Rauma	-	Rauman kaupunki (Viilea on tarkoitettu myös yksityiskäyttöön)	-	Vanhuspalveluiden palveluvastaava Minna Nurminen, sekä Viilea:n verkkosivut ²

(Taulukko 1 jatkuu (2/4))

RUOAN VALMISTUS

Herkkukasari Oy Yritys, joka tarjoaa ruoanlaittoa kotona arkisin. Myös juhlia ym. ja kaupassakäyntiä tai ruokia valmiista aineksista. Ruokia voidaan tehdä samalla myös pakastimeen useiksi päiviksi.	Turku ja lähialue		Yksityinen yritys	Alkaen 18 e/kerta, sis. Kotitalousvähennyksen	Herkkukasari OY:n verkkosivut ³
Kotikokkipalvelukokeilu Kotikokki tekee ruoan tai leipoo toimintakykyrajoitteisen ikääntyneen kotona ja voi tehdä avustavia töitä seuraaville päiville. Kotikokki on myös saanut ravitsemusterapeutilta koulutusta aliravitsemuksen tunnistamiseen.	Ikaalinen	Kokeilu 8.8.2016- 31.12.2016 Jatkuu hankkeena vuoden 2018 loppuun asti ulkopuolisella rahoituksella.	Ikaalisten kaupungin kotihoito, ruokapalvelut ja työllisyyspalvelut	lääkälle 20e/ kerta, ostokassin toimitus 6e. Kokonaiskustannukset asiakaskäynnille 90e/kerta.	Ikaalisten kaupungin palvelupäällikön Kaija Rönnin opinnäyte kokeilusta ⁴
Ruoanvalmistus ikääntyvän kotona , lisäksi mahdollisuus kaupassa käyntiin Hoivanantaja valmistaa ruokaa ikääntyvän kotona ikääntyvän toiveiden mukaan kaapista löytyvistä raaka-aineista. Tarvittaessa hoitaja voi myös käydä kaupassa hakemassa tarvittavat raaka-aineet. Hoivanantaja myös pitää seuraa ikääntyneelle ja katsoo, että ikääntynyt syö riittävästi. Tarvittaessa hän raportoi omaisille esim. huonosta ruokahalusta. Lisäksi saatavilla muita kotihoidon tukipalveluja.	Helsinki, Espoo, Vantaa, Kauniainen, Lahti ja Tampere	Vuosia käytössä.	Home Instead Seniorihoiva	-	Home Instead:n verkkosivut ⁵ ja lisäksi tiedusteltu asiaa puhelimitse yrityksen asiakaspalvelusta 010 841 7400

(Taulukko 1 jatkuu (3/4))

VALMIIT ATERIAT

Menukat	40 eri kunnassa	Yritys toiminut vuodesta 1992	Kunnan kautta tai yksityishenkilö	Noin 8,5 euroa/ateria, kunnan kautta edullisempaa	Menukat Raija Hujanen, tuotevastaava
Kotiateriapalvelun päivälliskokeilu Ateriapalvelu tuo myös päivällisen samalla, kylmänä tuotavat ateriat. Sama hinta.	Turku, lähialueet	Kokeilu syksystä 2017 lähtien	Arkea Oy	5,50 kylmän aterian hinta Turun ateriapalvelussa	Arkea/ Sanna Malaska
Ateriaali Valmiin aterian toimitus ikääntyvän kotiovelle joustavalla aikataululla asiakkaan toiveen mukaan.	Helsinki, Espoo, Vantaa, Hyvinkää, Kirkkonummi, Nurmijärvi, Tuusula, Sipoo, Riihimäki, Järvenpää, Tampere, Orivesi, Lahti ja Turku	Vuosia käytössä	Hoiva Mehiläinen Oy, Kotipalvelu Mehiläinen	9,53 e/ateria+kuljetus, samassa kuljetuksessa tuodut lisäateriat 7,40 e/ateria Yleisimmät erityisruokavaliot saatavana perushintaan	Mehiläinen Oy:n verkkosivut ⁶ ja Ateriaalin asiakaspalveluun yhteydenotto sähköpostitse
Koulujen ylijäämäruoan ilmaisjakelu	Rovaniemi	Syksystä 2013 alkaen	Eläkeläisjärjestöt	Ilmainen	Toiminnassa alusta asti mukana ollut Kaarina Kapraali

(Taulukko 1 jatkuu (4/4))

YHTEISÖLLISYYS

Iäkkäiden ”ravintolapäivät” Iäkäs syö lounaan palvelukeskuksen ravintolassa yksin, yhdessä omaisen kanssa tai huonokuntoisemmat iäkkäät samassa ryhmäkodissa asuvien seurassa. Ruokailuun saattaa olla yhdistetty muuta ohjelmaa.	Toteutettu usealla paikkakunnalla (esim. Tampere ja Helsinki)	Käynnissä toistaiseksi	Palvelukodit, ryhmäkodit ja kunnan ateriapalvelut.	Ryhmäkodeissa kuuluu ateriapalveluiden hintaan.	Gaius-säätiön ravitsemustoimenjohtaja Eija Hiltunen, Tampereen Voimian suunnittelija Anja Jokahaara.
Yhteisöllinen ruokailu Kotihoidon ateriapalvelun lounas tarjotaan yhteisessä kerhotilassa, jossa iäkkäät syövät lounaan yhdessä.	Mikkeli	18.8.2015-13.10.2015	Mikkelin kaupungin kotihoidon ateriapalvelu	-	Mikkelin ammattikorkeakoulun Asiakaslähtöiset kotiruokapalvelut -julkaisu ⁷

MUUT

Turun kaupungin hoitajien ravitsemushoito -projekti on laadittu vuoden 2017 lopulla yksinkertainen toimintamalli hoitajien ravitsemushoidon kehittämiseksi vuoden 2018 aikana	Turku	2016-2018	Turun kaupunki		Marjut Aalto, Turun kaupunki
Senioriaterioista liiketoimintaa ja elämänlaatua Uudet innovatiiviset lounaspalvelumallit senioreiden lounasateriointiin	Seinäjoki	1.1.2015-30.11.2016	Seinäjoen kaupalliset, julkiset ja yhteisölliset toimijat	Riippuu mm. palvelun tarjoajasta ja lounaskokonaisuudesta	Tuija Pitkähöskki, hankkeen projektityöntekijä

¹ https://www.seinajoki.fi/sosiaali-jaterveyspalvelut/ikaantyvienpalvelut/kotihoito_0/kotihoidontukipalvelut.html

² <https://viilea.fi/>

³ <https://www.herkkukasari.fi/arkietu/>

⁴ <http://www.theseus.fi/handle/10024/124402>

⁵ <https://www.homeinstead.fi/hoivapalvelut/kotihoidon-tukipalvelut>

⁶ <https://www.mehilainen.fi/kotipalvelu/ateriaali/kotiateriat>

⁷ <http://www.theseus.fi/handle/10024/103998>

4.1 Menumat

Menumat on suomalainen yritys, joka on kehittänyt innovaation aterioiden ja jälkiruokien toimitukseen. Tavoitteena on ollut, että iäkäs saa mieleistään ruokaa silloin kun nälkä yllättää. Palvelun tilaajia on 40 kunnan alueella, asiakkaita on yhteensä 1500.

4.1.1 Taustaa ja toiminnan kuvaus

Asiakkaalle toimitetaan yhdistetty pakastin ja kiertoilmauuni ja pakastimeen toimitetaan säännöllisesti aterioita, jotka voi ottaa heti nälän yllättäessä ja laittaa uuniin puoleksi tunniksi. Tarjolla on paljon erilaisia ruokia, jotka ovat ravitsemussuositusten mukaisia ja niihin kuuluu lihaa/broileria/kalaa sekä energialisuke ja lämpimiä kasviksia. Mahdollisuuksien mukaan käytetään kotimaisia ruoka-aineita. Laite on helppo käyttää ja se neuvoo käyttäjää puhumalla ja tekstein. Kunnille myydään avaimet käteen -palvelua ja laitteen voi tilata myös yksityishenkilönä. Kunnan kautta tilattuna kustannukset asiakkaalle ovat pienemmät, koska kunta maksaa noin puolet kustannuksista. Toisaalta yksityisasiakkaana tilatessa laitevuokraa ei peritä. Menumat järjestää myös ryhmäruokailua; esimerkiksi työpaikoilla ja palvelutaloissa on mahdollista tilata palvelu yhteiseksi. Asiakastyytyväisyyttä mitataan kyselylomakkeilla säännöllisesti, jopa 1-2 kuukauden välein. Aterioiden määrää seurataan ja laite huomaa, jos aterioita ei nautita säännöllisesti. Menumatin kautta voi tilata myös jälkiruokia ja samaa kautta myös kauppatarvikkeita.

4.1.2 Toiminnan arviointi

Tarve- ja kysyntälähtöisyys, käytettävyys

Pääongelmana on ollut kotipalvelun tarjottujen aterioiden laatu. Kunnalta tilatessa palvelussa ei aina tiedetä tarkalleen, koska ruoka tulee. Tarjolla ei ole myöskään paljon vaihtoehtoja, kun kotipalvelu tuo ruoan. Jos ruoka ei maita, se voi jäädä syömättä. Menumatin ruoissa on valinnanvaraa, tuotteet ovat ravitsemussuositusten mukaisia. Tosin tuoreita vihanneksia ja kasviksia ei ole tarjolla, vaikka lämpimiä kasviksia on mukana annoksessa.

Toimivuus ja tuloksellisuus

Palaute on ollut myönteistä. Ainakin Vantaalla positiivisia kokemuksia ja makua kiitetty verrattuna kunnan ateriapalveluun, samoin Turussa, yrityksen sivuilla on asiakkaiden kommentteja. Palvelu on käyttökelpoinen arjessa, koska on valmiit laitteet ja saa valita itse ruoat. Palvelua on kehitetty palautteiden perusteella ja samalla voi tilata muitakin kaupan tuotteita.

Mallinnettavuus ja tuotteistaminen

Käytäntö on ollut vuosia käytössä monissa kunnissa, se voidaan siis mallintaa. Kyseessä on suomalainen keksintö ja yritys. Palvelu on tehty helposti ymmärrettäväksi. Palvelu ei sovi muistisairaille, koska laitteen käytössä on uutta opittavaa.

Siirrettävyys ja levitettävyys

Levitetty jo ympäri Suomea, käytössä 40 kunnassa, on käytössä ympäri Suomen, Pohjois-Suomessakin. Voidaan mahdollisesti levittää muuallekin EU:ssa.

Haasteet

Sosiaalinen kanssakäyminen on vähäisempää kuin päivittäisen aterian tuomisella. Monet iäkkäät ovat yksin kotona ja haluavat vaihtaa pari sanaa ateriapalvelun henkilön kanssa. Tällaisen palvelun soveltuvuus maihin, jossa ollaan sosiaalisempia kuin Suomessa, täytyy kartoittaa.

4.2 Ikaalisten kotikokkikokeilu

Ikaalisten kaupungissa toteutettiin kotikokkikokeilu kotihoidon ja ruokapalvelun yhteistyönä syksyllä 2016. Vastaavanlaista toimintamallia ei ole aikaisemmin kokeiltu Suomessa. Ikaalisten kaupungin palvelupäällikkö Kaija Rönni on tehnyt kokeilusta opinnäytetyönään kvalitatiivisen tutkimuksen, jossa käytettiin tutkimusmenetelmänä palvelumuotoilua. Palvelun kehittämistä on jatkettu Leaderin rahoituksella ja rahoitus jatkuu vuoden 2018 loppuun asti.

4.2.1 Taustaa ja kokeilun kuvaus

Ikaalisten kaupungin kotiateriapalvelut sai keväällä 2015 suullista ja kirjallista palautetta kotiaterioiden heikosta laadusta. Asiakaspalautteen seurauksena perustettiin säännöllisesti kokoontuva asiakasraati, jonka tehtävänä oli käsitellä palautetta ja kehittää palvelua. Raadin toiminnan tuloksena kotiateriapalvelua tuotiin näkyvämmäksi ja asiakaspalautteita ja toiveita kuunneltiin. Samalla kuitenkin tiedostettiin, että ateriapalveluiden kehittämistä tulee edelleen jatkaa. Samoihin aikoihin Uusi Ikaalinen –hankkeen yhteydessä havahduttiin kotona asuvien ikäihmisten keskuudessa esiintyvään aliravitsemukseen. Nämä selkeät kehittämiskohteet loivat pohjaa kotikokkikokeilun toteuttamiselle. Uusi ateriapalvelumuoto tarjosi myös

uuden osa-aikaisen työn, jota eräs työrajoitteisen kokki, joka ei voinut tehdä normaalia suurtalouskokin työtä, lupautui kokeilemaan. Kokin apuna toimi myös osa-aikainen apukokki.

Kotikokkipalvelu oli ruokapalveluiden, kotihoidon yhteistyö ja työllisyyspalveluiden yhteiskokeilu, jossa työrajoitteinen kokki meni toimintakykyrajoitteisen asiakkaan kotiin ja valmisti siellä ruokaa ja leipoi. Kunnallinen Eläkelaitos tuki osa-aikaista työkokeilua, jolloin Ikaalisten kaupungille ei tullut toiminnan toteuttamisesta palkkakuluja. Kotikokkipalvelu alkoi kokeiluna 8.8.2016, ja aluksi asiakkaita oli kolme. Myöhemmin kokeilun aikana määrä nousi kahdeksaan. Kokeilu päättyi 31.12.2016, jonka jälkeen kotikokkipalvelua on jatkettu hankkeena Leaderin rahoituksella. Säännöllisiä asiakkaita on ollut hankeaikoina kahdeksan ja lisäksi muutamia epäsäännöllisiä asiakkaita ja yksittäisiä käyntejä.

4.2.2 Kokeilun arviointi

Tarve- ja kysyntälähtöisyys

Kokeilu kumpusi tarpeesta parantaa kunnallisen ruokapalvelun laatua, ehkäistä ja tunnistaa paremmin aliravitsemusta sekä luoda uudenlaisia työpaikkoja. Ennen kokeilua asiakasymmärrystä kartoitettiin puolistrukturoidulla kyselynä ja sidosryhmäkeskusteluilla. Todettiin, että kokeilulle oli tarvetta. Vaikka asiakkaita oli määrällisesti melko vähän, voidaan myös todeta, että kokeilulle oli kysyntää.

Toimivuus ja tuloksellisuus

Hankkeesta tehdyn kvalitatiivisen tutkimuksen mukaan palvelu vähensi ikäihmisten yksinäisyyttä, paransi heidän ruokahaluaan ja antoi kokemuksen turvallisuudesta ja mielihyvystä. Myös kotikokkina toiminut työntekijä koki työn mielekkäänä ja sopivana. Ammattitaitoinen ja työssään kehittyvä kotikokki mahdollisti sen, että asiakkaan voinnin muutokset ja tarpeet voitiin huomioida. Kotikokki teki näin ollen ennalta ehkäisevää terveyden edistämisen työtä varsinaisen ruoanlaiton ja leipomisen ohessa.

Mallinnettavuus ja tuotteistaminen

Palvelupolusta on tehty osana opinnäytetyötä konseptointi, joka mahdollistaa kotikokkipalvelun tuotteistamisen. Kotikokkipalveluun olisi mahdollista yhdistää myös muunlaisen avuntarpeen palvelua, kuten Ikaalisten kotikokkipalveluun yhdistettiin kokeilun loppupuolella Ikaalisten Eläkeliiton vapaaehtoistoiminta Apunen. Toiminnasta on tehty mallinnus ja sitä on jatkettu Kotikokkihanke Leader-rahoituksella 1.1.2017-31.12.2018.

Tutkimusta varten asiakkaista tehtiin käyttäjäprofiilit, joiden avulla voitiin tunnistaa asiakkaiden tarpeet ja ennakoita tulevia tarpeita.

Siirrettävyys ja levitettävyys

Kotikokkipalvelu on eräs vaihtoehto toteuttaa ikäihmisten ruokapalvelua ja siitä on hyviä kokemuksia Ikaalisista. Vastaavanlainen palvelu voisi olla mahdollista siirtää muualle Suomeen.

Haasteet

Palvelupäällikkö Kaija Rönnin mukaan kotikokkipalvelun haasteita on ollut kustannusten kattaminen ja kotikokkipalvelun brändääminen. Asiakkaat ovat pitäneet palvelusta, mutta eivät ole valmiita maksamaan siitä. Yksittäisen asiakaskäynnin kokonaishinta on 90e, ja tästä hinnasta on ollut suunnitelmista kattaa kolmasosa asiakasmaksulla, kolmasosa kunnan rahoittamana ja loput muulla rahoituksella. Tällä hetkellä asiakas maksaa yhdestä käynnistä 20 e. Vahva brändi voisi lisätä Rönnin mukaan asiakkaiden maksuhalukkuutta, mutta sen luominen vaatii töitä. Kunnan kiristynyt talous tuo palvelun rahoitukseen omat haasteensa.

Moniongelmaiset asiakkaat ja muunlaisen avun tarve ovat tuoneet vastaan laki- ja tietosuojongelmia, sillä kotikokki ei ole sosiaalityöntekijä. Myöskään eläkejärjestön vapaaehtoistoiminta "Apuset" ei ole suunnitelmista huolimatta hankkeen aikana käynnistynyt, sillä asiakkaat eivät ole olleet halukkaita ottamaan uusia ihmisiä kotiinsa. Näiden haasteiden edessä kotikokkipalvelulle etsitään uudenlaisia toteutustapoja ja yhteistyökumppaneita Leaderin rahoituksen päättyessä vuoden 2018 lopussa.

Lähteenä käytetty Kaija Rönnin opinnäytetyötä (Rönni 2017) ja sähköpostitse saatuja tietoja. Lisätietoa kokeilusta sekä käynnissä olevasta hankkeesta: kaija.ronni@ikaalinen.fi

4.3 Innovatiiviset lounaspalvelumallit

Tarve ja kysyntälähtöisyys

Ikääntyneen väestön määrän kasvaessa on syntynyt tarvetta myös palveluiden ja tuotteiden kehittämiseksi. Kotona asumista pyritään tukemaan, mutta sen tueksi tarvitaan myös uusia ja erilaisia ratkaisuja. Lounasateriointi on yksi esimerkki palveluista, joiden tarve tulee todennäköisesti tulevaisuudessa lisääntymään ikääntyvien keskuudessa. Seinäjoella on ollut käynnissä Senioriaterioista liiketoimintaa ja elämänlaatua –hanke, jonka tiimoilta on koottu myös Lounaspaikka-opas varttuneemmalle väestölle Etelä-Pohjanmaalla (Perttula ym. 2017). Hankkeen tavoitteena on ollut kehittää uusia innovatiivisia lounaspalvelumalleja ikääntyneiden lounasateriointiin, jossa kartoitettiin aluksi ikääntyneiden lounaspalveluiden valintaan vaikuttavia tekijöitä (Kuva 1). Hanke on toteutunut ajalla 1.1.2015-30.11.2016.



Kuva 1. Ikääntyneiden lounaspalveluiden valintaan vaikuttavat tekijät

Senioriaterioista liiketoimintaa ja elämänlaatua -hankkeen tavoitteena oli luoda uudenlaisia palvelukonsepteja kasvavan senioriväestön lounasateriointiin. Hankkeessa selvitettiin, miten kaupallisten, julkisten ja yhteisöllisten toimijoiden kanssa yhteistyössä voidaan luoda uudenlaisia senioriystävällisiä lounaspalvelukonsepteja, jotka vastaavat seniori-ikäisten palveluodotuksia, lisäävät ikäihmisten hyvinvointia ja luovat uutta liiketoimintaa myös lounaspalveluyrittäjille. Hankkeessa on ollut mukana laaja joukko eri alojen ammattilaisia ja osajia, mikä kielii siitä, että keskeiset toimijat ovat olleet yksimielisiä käytännön tarvelähtöisyydestä. Monialaisuus on selkeästi tämän päivän trendi erilaisten tuotteiden ja palveluiden kehittämisessä. Ruokapalveluilta vaaditaan laatua ja elämyksellisempiä vaihtoehtoja, joita nimenomaan tässä hankkeessa lähdettiin kartoittamaan.

Toimivuus ja tuloksellisuus

Useat ruokapalveluyrittäjät ottivat käyttöönsä seniorialennuksen, jonka tavoitteena on viestiä ravintolan senioriystävällisyydestä ja madaltaa kynnystä hyödyntää lounaspalveluja. Osa lounaspaikoista on myös kehittänyt ohjelmallisuutta lounaiden yhteyteen. Joissakin ravintoloissa senioriryhmät ovat olleet merkittävä asiakasryhmä, siksi osassa ravintoloita käytössä saattoi olla erilaisia ryhmätoimintamalleja. Myös ohjelmaa aterioiden yhteyteen järjestettiin sekä erilaisia teemapäiviä, jotka kannustivat senioreita ruokailemaan kodin ulkopuolella. Teemapäivissä saattoi olla tarjolla esimerkiksi erilaista ohjelmaa, tietoa palveluista, tempauksia

ja alennuksia. Tavoitteena on ollut, että seniorit hyödyntäisivät aikaisempaa enemmän kaupungin tarjoamia lounas- ja ateriapalveluja. Seniorit tiedostetaan yhtenä tärkeänä ja kasvava asiakasryhmänä, joten heille halutaan tarjota uusia ja entistä sopivampia palveluja.

Mallinnettavuus ja tuotteistaminen

Hankkeen tuloksena kehitettiin kuusi erilaista lounaspalvelukonseptia: 1. Nopeasti ja edullisesti monipuolista kotiruokaa, 2. Edullista kotiruokaa kodikkaassa ympäristössä, 3. Viihteellistä ohjelmaa sisältävät lounaat, 4. Lounas kotiin kuljetettuna, 5. Kokataan yhdessä lounaat ja 6. Juhlavissa puitteissa finimmin syömään. Kuhunkin konseptiin kuuluu oma tuotekorttinsa, jolloin konseptit ovat myös omaksuttavissa ja mallinnettavissa uusissa yrityksissä ja organisaatioissa. Palvelujen konseptointi on käynyt läpi kehitysprosessin asiakkaan tarpeiden huomioimisesta valmiiden konseptien kehittämiseen.

Siirrettävyys ja levitettävyys

Hankkeen aikana muodostuneet käytännöt ovat olleet toimivia ja käytännönläheisiä, jonka vuoksi ne olisivat toteuttavissa muuallakin Suomessa. Kehitetyt liiketoimintamallit ovat kakkien kaupallisten lounastoimijoiden monistettavissa ja omaksuttavissa. Tämän kaltainen palvelukonseptointi voidaan rinnastaa palvelumuotoilun ajatukseen, jossa keskeisenä lähtökohtana pidetään asiakasymmärryksen muodostumista. Jotta senioreille voitaisiin tarjota heidän tarvitsemiaan palveluja, tulee lähteä liikkeelle sitä, millaisiin motiiveihin asiakkaiden valinnat perustuvat ja millaisia tarpeita heillä on.

4.4 Ateriaali

4.4.1 Taustaa ja toiminnan kuvaus

Ateriaali on Hoiva Mehiläinen Oy:n tuottama ateriapalvelu ikääntyneille ja muille apua tarvitseville. Valmiit aterian toimitetaan ikääntyneen kotiovelle joustavalla aikataululla asiakkaan toiveiden mukaan. Toimitukset tehdään aina keskiviikkoisin ja/tai perjantaisin. Myös useamman aterian toimitus samanaikaisesti mahdollista. Ateriat ovat yksittäispakattuja ja jääkaappikylmiä, joten niiden lämmittäminen ja syöminen myöhemmin on mahdollista. Ateriantoimittaja voi myös tarvittaessa avustaa pienissä tehtävissä, kuten pakkausten avaamisessa ja roskien viemisessä. Asiakas saa itse valita mieluisen aterian kausittain vaihtuvalta 6 viikon ruokalistalta, jossa on päivittäin tarjolla runsaasti vaihtoehtoja. Kukin ateria sisältää alku-, pää- ja jälkiruoan. Aterioissa huomioidaan myös erityisruokavaliot. Yleisimmät erityisruokavaliot saa perushintaan.

4.4.2 Toiminnan arviointi

Tarve- ja kysyntälähtöisyys, käytettävyys

Asiakkaat voivat itse vaikuttaa aterioiden toimitusaikaan. Tosin aterioita toimitetaan ainoastaan keskiviikkoisin ja perjantaisin klo 8-14 välillä. Koska ateriat toimitetaan kylminä, voi asiakas itse päättää, milloin aterian syö. Ateriat valitaan 6 viikon kiertävältä ruokalistalta, jolla on useita eri vaihtoehtoja päivittäin, joten asiakas voi valita itselleen mieluisimman aterian. Ruokalistojen suunnittelussa hyödynnetään asiakaspalautetta sekä asiakkailta tulleita toiveita ja ehdotuksia. Asiakkaat ovat olleet pääosin tyytyväisiä aterioiden laatuun. Vaikuttaisi kuitenkin siltä, ettei asiakkaiden tarve ole ollut ateriapalvelun lähtökohtana, vaan kotipalveluiden valikoiman lisääminen yrityksen tuottavuutta kasvattamaan.

Toimivuus ja tuloksellisuus

Asiakastyytyväisyyttä seurataan vuosittaisilla asiakastyytyväisyyskyselyillä, jotka toimivat toiminnan kehittämisen pohjana. Lisäksi toimintaa ja ruokalistoja muokataan muualta tulleen palautteen perusteella. Vuoden 2011 Mainio Vireen Vuosikatsauksen (Mainio Vire 2011) perusteella asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä ruoan laatuun. He myös kokivat, että parannusta oli tapahtunut. Myös kuljettajien palveluasenteeseen ja kohtaamiseen oltiin tyytyväisiä. Tämän hetkisestä tilanteesta on vaikea sanoa, sillä tietoa ei oikein ollut saatavilla.

Mallinnettavuus ja tuotteistaminen

Vaikuttaa ideana on yksinkertaiselta ja selkeältä, joten voisi olla helposti mallinnettavissa. Konsepti on ollut käytössä useiden vuosien ajan ja toiminut hyvin. Palvelua voivat hyödyntää muutkin kuin iäkkäät.

Siirrettävyys ja levitettävyys

Ateriapalvelu on käytössä useissa Etelä-Suomen kunnissa niin pääkaupunkiseudulla kuin sen ulkopuolella, joten se toimii hyvin ainakin tiheämmin asutetuilla seuduilla.

Haasteet

Ateriapalveluun ei kuulu ikääntyneen ravitsemustilan seuranta. Kukaan ei myöskään seuraa, tulevatko toimitetut ateriat syötyä. Mikäli ikääntyneen ravitsemustilaa halutaan seurata, tulee palvelu tilata erikseen Mehiläisen hoivapalveluista. Ateriapalvelussa myös sosiaalinen kanssakäyminen jää vähäiseksi. Lisäksi ateriapalvelun levittäminen haja-asutuille alueille voi asettaa haasteita tuottavuuden kannalta.

4.5 Yhteisöllinen ruokailu Mikkelissä

Mikkelissä oli vuonna 2015 Mikkelin ammattikorkeakoulun hallinnoima Asiakaslähtöiset kotiruokapalvelut (ASKO) -hanke, jossa pyrittiin löytämään uusia palveluvaihtoehtoja perinteiselle aterioiden kotiinkuljetukselle. Tavoitteena oli suunnitella tulevaisuuden toimintamalli, jonka avulla kotona asuville ikääntyneille voidaan tarjota hänen omien tarpeidensa ja mieltymystensä mukaisia ruokapalveluja kustannustehokkaasti ja asiakaslähtöisesti. Hankkeeseen osallistuivat muun muassa Mikkelin kaupungin kotihoito sekä ruoka- ja puhtauspalveluiden yksiköt sekä ruokapalvelualan yrityksiä. Hanketta rahoittivat Etelä-Savon maakuntaliitto ja Euroopan unionin aluekehitysrahasto sekä Mikkelin ammattikorkeakoulu ja Mikkelin kaupunki. Hankkeen osana Mikkelissä järjestettiin ikääntyneiden yhteisöllisen ruokailun kokeilu.

4.5.1 Taustaa ja kokeilun kuvaus

Yhteisöllisen ruokailun kokeilun taustalla olivat ikääntyneiden esittämät toiveet yhteisestä ruokailusta sekä kaupungin kotihoidon ateriapalveluissa työskentelevän henkilökunnan halu kehittää omaa toimintaansa. Lisäksi oli tarve löytää uusia tapoja järjestää palveluja kasvavalle ikäihmisten joukolle. Yhteisöllisen ruokailun avulla pyrittiin yksinäisyyden vähentämiseen, terveellisen ja säännöllisen ruokailun edistämiseen sekä toimintakyvyn ja terveyden parantamiseen.

Yhteisöllisen ruokailun kokeilu toteutettiin syksyllä 2015 Laurinpuiston asumisyksikössä. Kokeilun aikana kotihoidon asiakkaille tarjottiin yhteinen lounas asumisyksikön kerhotilassa sen sijaan, että ateria olisi toimitettu heille kotiin, jossa he olisivat syöneet sen yksin. Ruoka valmistettiin kaupungin keskuskeittiössä ja tarjoilusta vastasi kaupungin kotihoidon ateriapalvelu. Ruoan kuljetuksesta, sen kattamisesta kerhotilaan sekä astiahuollosta ja siivouksesta vastasi ateriapalvelun työntekijä, joka tarvittaessa myös avusti ikääntyneitä saapumaan kotoa ruokailuun. Yhteisöllinen ruokailu järjestettiin 2 kertaa viikossa, aina tiistaina ja perjantaina lounasaikaan. Noin kaksi kuukautta kestäneen kokeilun aikana järjestettiin yhteensä 16 yhteisöllistä ruokailua, joissa kävi säännöllisesti 6-8 ikääntynyttä. Ruokailua arvioitiin kyselyiden, keskusteluiden ja havainnoinnin perusteella. Kokeiluun oltiin tyytyväisiä sekä ikääntyneiden että järjestäjien keskuudessa. Ruoka oli hyvää sekä terveellistä ja yhteisöllisen ruokailun koettiin muun muassa vähentävän yksinäisyyttä ja lisäävän liikunta-aktiivisuutta ja toimintakykyä. Ikääntyneet halusivat jatkaa yhteisöllistä ruokailua ja sitä jatkettiin myös kokeilun jälkeen.

4.5.2 Kokeilun arviointi

Tarve- ja kysyntälähtöisyys

Kokeilun taustalla oli tarve kehittää uusia kustannustehokkaita ja asiakaslähtöisiä palveluvaihtoehtoja kotona asuvien ikääntyneiden ruokailuun. Kokeilulle oli myös arjen kokemuksiin perustuvaa sosiaalista tilausta, sillä

ikäntyneet itse olivat toivoneet mahdollisuutta syödä yhdessä ja myös kotihoidon ateriapalvelun henkilökunta kaipasi uusia toimintatapoja. Kokeilu oli siis tarpeellinen ja kysyntälähtöinen.

Toimivuus ja tuloksellisuus

Kokeilun hyvydestä on luotettavaa tietoa, sillä kokeilun käytännön toimivuutta on arvioitu kokeilun alussa ja lopussa suoritettujen kyselyiden sekä kokeilun aikana käytyjen keskusteluiden sekä tehdyn havainnoinnin avulla. Niiden perusteella ikääntyneet olivat tyytyväisiä ruokaan sekä ruokailun järjestämiseen ja yhteisölliseen ruokailuun liittyvät odotukset täyttyivät. Kokeilun koettiin vähentävän yksinäisyyttä ja lisäävän aktiivisuutta ja toimintakykyä. Käytäntö oli toimiva käyttäjän näkökulmasta, mistä kertoi se, että ikääntyneet halusivat jatkaa yhteisöllistä ruokailua kokeilun jälkeen. Myös ruokailun järjestäjät olivat tyytyväisiä kokeiluun. Näin ollen kokeilu oli toimiva ja tuloksellinen.

Mallinnettavuus ja tuotteistaminen

Kokeilu on dokumentoitu muun muassa Mikkelin ammattikorkeakoulun Asiakaslähtöiset kotiruokapalvelut – julkaisussa (Laitinen 2015). Toimintamalli on selkeä ja dokumentoinnin avulla myös muut tahot pystyvät ymmärtämään sen. Ruokailuun voidaan halutessa yhdistää myös muuta ohjelmaa.

Siirrettävyys ja levitettävyys

Käytäntöä voidaan levittää ja se voidaan siirtää myös muualle Suomeen, sillä käytäntö ei ole sidoksissa aikaan, paikkaan, toimijoihin ja ympäröiviin olosuhteisiin. Kokeiluun on suhtauduttu positiivisesti ja sitä on haluttu jatkaa ja laajentaa myös pilotoinnin jälkeen. Käytännön levittämistä on suunniteltu alusta asti, mutta siihen ei aluksi varattu riittävästi aikaa. Yhteisöllistä ruokailua haluttiin kokeilla ASKO-hankkeen aikana myös muissa kotihoidon ateriapalvelun valitsemissa kohteissa, mutta tästä luovuttiin aikataulusyistä.

Lähteenä käytetty Mikkelin ammattikorkeakoulun Asiakaslähtöiset kotiruokapalvelut -julkaisua (Laitinen 2015)

4.6 Koulujen ylijäämäruoan ilmaisjakelu Rovaniemellä

4.6.1 Taustaa ja kokeilun kuvaus

Rovaniemellä aloitettiin koulujen ylijäämäruokailu vuoden 2013 syksyllä. Toiminta alkoi siitä, kun Rovaniemen eläkeläiset ry:n keskusteluryhmä otti keväällä 2013 kantaa biojätteen vähentämiseen liittyvään

EU-direktiiviin. Aloite vietiin eteenpäin Rovaniemen eläkeläisten yhteisjärjestölle (Rey), ja edelleen Rovaniemen kaupungille. Kaupungilta aloite sai päätöksen, että toiminta tulee toteuttaa vapaaehtoistyönä.

Toiminta on edelleen eri eläkeläisjärjestöjen yhteistyössä toimivaa vapaaehtoistoimintaa. Neljä vapaaehtoista hakee koulujen ylijäämäruokaa Rantavitikan ja Korkalonvaaran kouluista. Ruoka on pääasiassa yläkouluikäisille valmistettua. Ruoka jaetaan numerolappujärjestelmällä ikääntyneille omiin astioihin eläkeläistila Potkurissa. Annoksia jaetaan yksi per henkilö, ja hakijoita on päivittäin noin 25-35. Koska iäkkäät on opittu tuntemaan, voidaan ruoka-annos antaa myös ystävälle vietäväksi, jos hän ei itse liikunta- tai näkövamman tai talvikelien liukkauden vuoksi voi itse tulla Potkuriin. Ruokaa jaetaan klo 12:30-13:15, jonka jälkeen ruoan kuljetusastiat palautetaan koululle. Ruokaa jaetaan koko koulujen aukioloajan, syyskuusta kevätkauden loppuun.

4.6.2 Kokeilun arviointi

Kokeilun taustalla oli eläkeläisten oma idea biojätteen vähentämisestä. Kysynnästä ei ole varmaa tietoa, mutta eläkeläisjärjestöjen ideoidessa koulujen ylijäämäruoan nimenomaan iäkkäille, on tarve valmiille lounaille mahdollisesti ollut tiedossa.

Kaarina Kapraalin mukaan toiminta on muotoutunut ja vakiintunut vapaaehtoisten resurssien mukaan toimivaksi. Käytännön toimivuutta tai esimerkiksi ruoan ravitsemuksellista laatua ja merkitystä ei tämän hetkisen tiedon mukaan kuitenkaan ole erikseen arvioitu. Iäkkäät ovat tyytyväisiä toimintaan, ja koska iäkkäät on opittu tuntemaan, pysyy kävijäkunta ainakin osittain samana.

Kokeilua ja edelleen vakiintunutta käytäntöä ei ole dokumentoitu tarkasti missään. Tämä johtunee pääasiassa siitä, että toiminta on täysin vapaaehtoisten tuottamaa.

Käytäntö on siirrettävissä myös muualle Suomeen, sillä se voidaan toteuttaa missä tahansa koulujen läheisyydessä aina lukukausien aikana. Käytäntö ei myöskään vaadi toimijoilta erityistä koulutusta tai osaamista. Ruoanjakeluun sopii monenlaiset tilat, kuten eläkeläisten yhteisölliset tilat, koulut ja seurakunnan tilat. Kokeilun laajentaminen vaatisi kuitenkin nykyisten käytäntöjen arviointia. Nykyisellään käytäntö ei pyri tavoittamaan jokaista iäkästä, mutta käytäntöä voisi olla hyvä edistää siihen suuntaan, että myös huonommassa asemassa olevat voisivat siitä hyötyä.

Lähteenä käytetty Kaarina Kapraalin kanssa käytyä sähköpostikeskustelua.

4.7 Ruokapostilaatikot Raumalla

4.7.1 Taustaa ja kokeilun kuvaus

Viilea on ulkokäyttöön tarkoitettu ruokapostilaatikko, johon toimitetaan tavallisen postin lisäksi verkosta ennalta tilatut ruokaostokset. Rauma on ottanut ensimmäisenä kaupunkina käyttöön Viilea –ruokapostilaatikot. Asiakas voi tehdä tilauksen kauppaan verkkokaupasta, jolloin hän myös näkee kaupan tarjoukset. Posti tuo asiakkaan tilaamat ja kaupan keräämät tilaukset laatikoihin. Jos iäkäs ei itse pysty hakemaan tilaustaan, kotihoidon hoitajat voivat kätevästi hakea ruuat silloin kuin ehtivät, eikä tuotteiden kylmäketju katkea.

4.7.2 Kokeilun arviointi

Ruokapostilaatikoiden käyttö sai alkunsa Rauman kaupungin kotihoidon kauppapalvelun korvaavana toimintana. Kysyntää ruokapostilaatikoille ei iäkkäiden puolesta ollut, mutta toiminta on toteutettu siten, että se on iäkkäälle halvempaa, kuin Rauman kaupungin tuottamat kauppapalvelut. Myös Rauman kaupungin kustannukset ovat vähentyneet kauppapalveluiden vaihtuessa ruokapostilaatikkotoimintaan.

Alun perin Sote-johtajan ideana oli saada laatikoiden kantama kaikille kotona asuville ikääntyville, joilla on käytössään kotihoidon tukipalveluna kauppapalvelu, mutta tähän ei ole päästy. Rauman kaupungin palveluvastaava Minna Nurminen kuitenkin kertoi, että laatikot toimivat hyvin asuinkeskitymissä, kuten kerrostaloalueilla. Erityisesti kaupungin omien kiinteistöjen pihoilta laatikot on saatu hyvin laitettua. Laatikoita on tarjottu myös muihin asuinkeskitymiin, mutta asukkaat eivät ole aina olleet erityisen kiinnostuneita.

Haasteita ruokapostilaatikoiden käyttöön liittyen on. Vanhoissa laatikoissa lukot saattoivat jäätyä kylmällä säällä. Nykyisten sähkölukkojen kanssa ei tätä ongelmaa ole. Laatikko on kooltaan myös melko pieni, joten suuremmat ostokset eivät laattikkoon mahdu. Laatikot ovat ulkotiloissa, joten myös hygienia asettaa haasteita erityisesti kesäisin lintujen ulosteiden vuoksi. Laatikossa ei ole pakasteosiota, joten pakasteita, esimerkiksi pakastekasviksia tai jäätelöä, iäkäs ei voi tilata. Yhtenä mahdollisena haasteena on myös se, että hoitajilta kuluu aikaa tilauksien kanssa.

Toimintaa ei ole erikseen dokumentoitu, ja esimerkiksi iäkkäälle jäävää palvelun hintaa ei löytynyt. Käytännöllä on potentiaalia, mutta haasteista, ja esimerkiksi iäkkäiden kiinnostuksen puutteesta johtuen käytännön toimivuutta tulisi ensin tarkastella lisää.

Lähteenä käytetty Rauman kaupungin vanhuspalveluiden palveluvastaava Minna Nurmisen kanssa käytyä sähköpostikeskustelua ja Viilea:n verkkosivuja (<https://viilea.fi/>).

5 Hyvien käytäntöjen ja kokeilujen arviointi koottuna

Tässä projektityössä käytäntöjä ja kokeiluja arvioitiin organisaation ulkopuolelta, eikä kaikista käytännöistä ole ollut saatavissa yksityiskohtaista tietoa esimerkiksi erilaisten sidosryhmien osalta. Projektityössä ei ole otettu kantaa organisaation, rahoittajien tai muiden yhteistyötahojen yksittäisiä näkökulmia, vaan hyötyjä on arvioitu kokonaisuutena. Projektissa löydetyt hyvät kokeilut ja käytännöt on koottu arviointeiseen taulukkoon 2. Arvioinnissa on sovellettu luvussa 3.2 esiteltyä ESR-projektin hyvän käytännön arvioinnin työkalua (Aro ym. 2004). Arvioitavat osa-alueet ovat: *Tarve- ja kysyntälähtöisyys, Toimivuus ja tuloksellisuus, Mallinnettavuus ja tuotteistaminen* sekä *Siirrettävyys ja levitettävyyys*. Lisäksi taulukkoon on koottu keskeisimpiä haasteita kussakin kokeilussa tai käytännössä.

Taulukko 5.2 Hyvien käytäntöjen ja kokeilujen arviointi

	Tarve- ja kysyntälähtöisyys	Toimivuus ja tuloksellisuus	Mallinnettavuus ja tuotteistaminen	Siirrettävyys ja levitettävyyt	Haasteet
Menuumat	Toimiva, edullinen ruokapalvelu. Ruokaa kun haluaa ja valinnanmahdollisuus. Kotimainen.	Opinnäytetyöt ja asiakaspalautteet positiivisia, asiakkaita 40 kunnan alueella	Dokumentoitu yrityksen toimintasuunnitelmaan. Käytännössä siirrettävissä ulkomaillekin.	Toimii koko Suomen alueella. Täytöt harvoin, joustoa. Koko ajan levitetty.	Taloudellinen, mutta asiakas ei saa sosiaalista kontaktia usein. Ei lautasmallin mukainen, salaattia ei ole
Kaupparinki Turku	Taksikortittomille järjestetty. Kauppaan ovelta ovelle ryhmässä, vaihtoehto palvelubussille, jolla aikataulu ja useita pysäkkejä.	Vakinaisia käyttäjiä on paljon, ei kustanna kunnalle liikaa, koska vain auto kunnalta.	Yksinkertaisesti suunniteltu, siksi siirrettävissä. Pitää tehdä kunnassa tarvekartoitus ja malli. Isoille kunnille.	Helposti järjestettävissä oleva palvelu, sosiaalinen tilaus. Voisiko laajentaa ruokailuun? Kartoitus tarpeellinen.	Vain taksikortittomille, joten käyttäjiä ei paljon. Voisiko laajentaa kimpakyytiin yhteisruokailuun?
Senioraterioista liiketoimintaa ja elämänlaatua, Seinäjoki	Perustuu kysyntään, elämyksellisten palvelukokonaisuuksien tuottaminen ja palvelumuotoilu tulevaisuuden trendi.	Seniorialennukset, teemapäivät, lounaspaikkaopas senioreille. Uusia yritysten hyödynnettävissä olevia palvelukokonaisuuksia.	Selkeä konseptointihyvä mallinnettavuus, lähtee liikkeelle ikääntyneiden tarpeiden huomioimisesta ja heidän toiveistaan.	Toimii edelleen yhteistyössä Seinäjoen kaupallisten ja yhteisöllisten yritysten parissa. Helposti siirrettävissä ja monistettavissa myös muualle, koska konseptirakenne on selkeä.	Palvelujen konseptointi on käynyt läpi kehitysprosessin asiakkaan tarpeiden huomioimisesta valmiiden konseptien kehittämiseen
Kotikokkikokeilu, Ikaalinen	Tarve kotiaterioiden laadun parantamiseen ja iäkkäiden aliravitsemuksen vähentämiseen. Tarve luoda uudenlaisia työpaikkoja.	Palvelu vähensi asiakkaiden yksinäisyyttä, paransi heidän ruokahaluaan sekä lisäsi mielihyvän ja turvallisuuden tunnetta.	Palvelupolusta on tehty konseptointi ja toiminta on mallinnettu. Kokeilu on dokumentoitu kattavasti.	Toimintaa on jatkettu hankkeena 2017-2018. Vastaavanlaista kokeilua ei ole vielä muualla Suomessa, mutta malli olisi mahdollista siirtää myös muualle.	Rahoitushaasteet, asiakkaiden alhainen maksuhalukkuus, kotiin ei haluta herkästi vieraita, palvelun brändäyksen haasteet
Yhteisöllinen ruokailu, Mikkeli	Asiakaslähtöinen, kustannustehokas ruokapalvelu ikääntyneille. Ikääntyneiden ja kotihoidon ateriapalvelun henkilökunnan toiveet.	Positiivista palautetta. Sekä iäkkäät että ruokailun järjestäjät olleet tyytyväisiä.	Dokumentoitu Mikkelin ammattikorkeakoulun julkaisuun. Selkeä toimintamalli.	Kokeilua haluttiin jatkaa ja laajentaa pilotoinnin jälkeen. Malli on mahdollista siirtää muualle Suomeen.	Haasteena on, että malli on paljolti kiinni siitä, miten työntekijät toimivat ja suhtautuvat kehittämiseen ja uudistamiseen.

Ateriaali	Paljon ateriavaihtoehtoja. Aterian voi nauttia silloin, kun haluaa.	Nykyhetken tietoa oli vähän saatavilla. Vuoden 2011 asiakaspalautteiden perusteella asiakkaat olivat olleet tyytyväisiä.	Vaikuttaa yksinkertaiselta ja selkeältä.	Toimii useissa Etelä-Suomen kunnissa. Todennäköisesti mahdollista siirtää muuallekin Suomeen.	Ravitsemustilan puutteellinen seuranta. Yksinäisyys. Toimivuus ja kannattavuus haja-asutuilla alueilla.
------------------	--	---	--	--	---

6 Pohdinta ja yhteenveto

Projektityön haasteeksi osoittautui tiivis aikataulu yhdistettynä tietolähteiden sirpaleisuuteen. Saatavilla olevat ruokapalvelut ja niiden käytännöt vaihtelevat paljon kunnasta riippuen. Lisäksi ruokapalveluista oli melko huonosti saatavilla tietoa kuntien nettisivuilta. Jotkut kunnat olivat tehneet selkeitä ohjeita ruokapalvelun ravitsemuslaadusta kaikkien saataville, kuten esimerkiksi Asikkalan kunnan Ruokarytmi-ravitsemuskäsikirjassaan (Asikkalan kunta, 2015). Ruokapalveluyritysten nettisivuilla tietoa heidän tarjoamista palveluista oli paremmin saatavilla. Sekä kuntien että yritysten nettisivuilta löytyi melko hyvin erilaisten asiantuntijoiden ja vastuuhenkilöiden yhteystietoja. Olimme yhteydessä moniin vastuuhenkilöihin puhelimitse tai sähköpostitse. Monet olivat innokkaita auttamaan meitä projektissamme, sillä he kokivat aiheen tärkeäksi. Tosin tiivis aikataulu asetti heille haasteita ja osoittautui joissakin tapauksissa jopa esteeksi. Henkilöt olisivat olleet valmiita kokoamaan meille tarvittavia tietoja, mutta eivät pystyneet toimittamaan niitä aikataulumme puitteissa. Vastaan tuli myös monia lupaavia projekteja, jotka ovat vielä kesken, eikä niistä ollut muodostunut vielä käytäntöjä, joita olisi mahdollista arvioida.

Ruokapalvelujen tulee tulevaisuudessa vastata ikääntyneiden erilaisiin tarpeisiin ja muuttuviin elämäntilanteisiin. Laadukas ja terveellinen ruoka tulee turvata kaikille ikääntyneille varallisuudesta ja sosioekonomisesta taustasta riippumatta. Tärkeää olisi tehdä palveluja näkyväksi, sillä projektityön tuloksena selvisi, että ateriapalveluista ja konsepteista löytyy niukasti tietoa verkosta. Olisi tärkeää tiedottaa siitä, millaisia vaihtoehtoja kaupungeilla ja kunnilla on tarjota ikääntyneiden tarpeisiin. Tämä toimii myös yhtenä kaupungin vetovoimatekijänä, kun ikääntyneiden ruokapalveluihin kiinnitetään huomiota ja niihin ollaan panostettu. Ikääntyneet ovat nykyään myös yhä enemmän tietoisia siitä, millaista on laadukas ja ravitseva ruoka. Näihin toiveisiin tulee osata tulevaisuudessa vastata.

Palveluiden näkyvyyden ja tiedon lisäämisen kannalta olisi tärkeää dokumentoida erilaiset ikääntyneiden ruokapalveluihin liittyvät käytännöt. Erityisen tärkeää olisi dokumentoida erilaiset hankkeet ja kokeilut huolellisesti, sillä dokumentointi mahdollistaa kokeilujen arvioinnin jälkikäteen. Dokumentoinnin olisi hyvä olla myös mahdollisimman avointa ja julkista, jotta hyviä käytäntöjä ja kokeiluja voidaan hyödyntää ja soveltaa myös muissa kunnissa. Avoin dokumentointi auttaa paitsi siirtämään onnistuneita malleja muualle, niin myös välttämään muissa hankkeissa ilmenneitä epäkohtia. Huolellisen dokumentoinnin tarjoamat mahdollisuudet ovat erityisen tärkeitä nykyisessä toimintaympäristössä, jossa on löydettävä uusia toimivia keinoja järjestää ruokapalveluja kasvavalle ikääntyneiden joukolle.

Työtä tehdessämme törmäsimme siihen, että kokeilujen ja käytäntöjen dokumentointi on kuitenkin usein puutteellista. Pienempiä kokeiluja, jotka ovat käynnistyneet yksittäisten ihmisten tai muiden kuin julkisten tahojen aloitteesta, ei välttämättä ole raportoitu kirjallisesti lainkaan. Huomasimme, että erilaisten käytäntöjen arvioiminen projektin ulkopuolisen silmin oli siitä syystä vaikeaa. Arvioinnin kannalta riittävän tiedon saaminen olisi edellyttänyt hankkeessa tiiviisti mukana olleiden henkilöiden löytämistä, mikä voi olla

haastavaa varsinkin silloin, jos kokeilu on ollut vain muutaman ihmisen pyörittämä tai organisaatiossa on tapahtunut muutoksia kokeilun jälkeen. Olemmekin arvioineet käytäntöjen hyvyttä niiden tietojen pohjalta, joita olemme tähän mennessä saaneet, joten aivan kaikkia kokeiluja ei pystytty kaikilta osin arvioimaan.

Erilaisia käytäntöjä kartoittaessamme mietimme sitä, mistä tarve erilaisten kokeilujen toteuttamiseen on kummunnut. Onko pyrkimyksenä ollut ikääntyneiden ravitsemustilan parantaminen vai jotkin muut syyt kuten taloudelliset tekijät. On hyvä, että kokeiluja syntyy eri lähtökohdista, mutta kokeiluissa olisi hyvä huomioida aina myös ravitsemukselliset näkökulmat. On tärkeää, ettei tyydytä ainoastaan siihen, että ruoka saadaan toimitettua ikääntyneelle, vaan kiinnitettäisiin huomiota myös ruoan ravitsemukselliseen laatuun ja ikääntyneen ravitsemustilaan. Ruoan ravitsemuslaatua ei ole kaikissa löytämässämme käytännöissä seurattu, joten tällä osa-alueella on vielä parannettavaa. Pohdimme kuitenkin myös sitä, kuinka paljon ruokailuun on oikeus puuttua ravitsemuslaadun parantamisen nimissä, varsinkin jos ikääntynyt maksaa palvelun kokonaan itse.

Projektityötä tehdessä tuli ilmi, että useat yritykset tarjoavat ateriapalveluiden lisäksi myös erilaisia hoito- ja kodinhoitopalveluja. Palvelut ovat tosin yleensä itsenäisiä ja toisistaan eriytettyjä. Jokaisesta palvelun osuudesta maksetaan erikseen. Lisäksi palvelut ovat useimmiten eri toimijoiden tuottamia. Sama tilanne on usein myös julkisella puolella, jossa ongelma on laajempi. Kotihoidon toimesta tehdään ravitsemustilan kartoitusta ja sen toteuttaminen vaihtelee kunnittain. Monesti esimerkiksi ateriantoimittajat ja hoivanantajat ovat eriytettyinä palveluina kunnassa, jolloin ateriapalveluun ei yleensä sisälly ravitsemustilan seuranta. Mikäli ikääntyneellä on ainoastaan ateriapalvelu käytössään ja hän ei vastaanota kotihoidon palveluja, voi hän siis jäädä täysin ilman ravitsemustilan seuranta. Tämä altistaa aliravitsemukselle. Ikääntyneen ravitsemustilan seuranta on tärkeää, koska Suomessa kotihoidon asiakkaista jopa puolet oli aliravitsemuksen riskissä ja kolmasosalla ruokavalio on epätasapainoinen (Suominen 2007). Ruoan ravitsemuksellisen laadun seurannalle on omat kriteerinsä ja osassa ruokapalveluyrityksistä nämä kriteerit olikin huomioitu. Kuntien pitäisi mielestämme teettää ehkäisevää kartoitusta kaikkien iäkkäiden kuntalaisten ravitsemustilasta riippumatta heidän avun tarpeestaan. Kunta voisi esimerkiksi tarjota käynnin ravitsemusterapeutin luona myös niille iäkkäille, jotka eivät vastaanota kotihoidon palveluja. Käynnillä käytäisiin läpi ikääntyessä huomioonotettavia asioita ravitsemuksessa. Myös ravitsemustilan seurannan yhdistäminen esimerkiksi ateriapalveluihin voisi olla yksi keino parantaa ikääntyneiden ravitsemustilaa ja tukea siten paremmin ikääntyneiden hyvinvointia, toimintakykyä ja kotona asumista.

On hyvä, että kotona asuvien ikääntyneiden ruokailun järjestämiseksi on paljon erilaisia vaihtoehtoja, ja toivottavasti niitä kehitetään jatkossa myös lisää. Jokainen käytäntö kumpuaa erilaisista tarpeista ja kaikissa niissä on omat hyvät puolensa sekä haasteensa. Iäkkäiden hyvän ravitsemustilan saavuttamisen ja ravitsemuslaadun varmistamisen tulisi kuitenkin aina olla käytäntöjen taustalla. Olisi hyvä, jos käytännöt laajenisivat uusille alueille, ja kunnissa olisi tarjolla useampia erilaisia ruokapalveluja, joiden joukosta ikääntynyt voisi valita parhaiten omaan tilanteeseensa ja tarpeisiinsa sopivat palvelut.

Lähteet

Aro, Timo; Kuoppala, Mikko & Mäntyneva, Päivi 2004: Hyvästä paras. Jaettu kehittämisvastaa ESR-projekteissa. Hyvät käytännöt -käsikirja. Työministeriö.

[Asikkalan kunta]Asikkalan kunta. 2015. Ruokarytmi ravitsemuskäsikirja. Saatavilla: https://www.asikkala.fi/wp-content/uploads/2014/09/Ruokarytmi_ravitsemuskasikirja.pdf Viitattu 4.5.2018.

[Home Instead] Home Instead Finland Oy. Home Instead Seniorihoiva. 2018. Saatavilla: <https://www.homeinstead.fi/hoivapalvelut/kotihoidon-tukipalvelut>. Viitattu: 4.5.2018.

Laitinen Marja-Liisa (toim.) 2015. Asiakaslähtöiset kotiruokapalvelut. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Saatavilla: <http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/103998/URNISBN9789515885357.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Viitattu 3.5.2018

[Mainio Vire] Mainio Vire Oy. 2011. Vuosikatsaus 2011 Mainio Vire. Saatavilla: <http://docplayer.fi/522358-Vuosikatsaus-2011-mainio-vire.html>. Viitattu: 4.5.2018.

[Mehiläinen] Mehiläinen Oy. 2018a. Ateriapalvelut kotiin. Saatavilla: <https://www.mehilainen.fi/kotipalvelu/ateriaali>. Viitattu: 4.5.2018.

[Mehiläinen] Mehiläinen Oy. 2018b. Kotiateriat. Saatavilla: <https://www.mehilainen.fi/kotipalvelu/ateriaali/kotiateriat>. Viitattu: 4.5.2018.

OECD data. Elderly population 2015. Saatavilla: <https://data.oecd.org/pop/elderly-population.htm>. Viitattu 29.4.2018

Perttula K., Pitkäkoski T. & Eromäki, H. 2017. Arkirokailua ja fiiniä ateriointia: senioraterioista liiketoimintaa ja elämänlaatua - hanke: loppuraportti. Saatavilla: <http://www.theseus.fi/handle/10024/122822>. Viitattu 3.5.2018

Rönni K. 2017. Kotikokkipalvelu kotihoidon ja ruokapalvelun yhteistyönä. Opinnäytetyö. TAMK. Saatavilla: http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/124402/Ronni_Kaija.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Soini, H., Routasalo, P., & Lauri, S. (2006). Nutrition in patients receiving home care in Finland: tackling the multifactorial problem. Journal of Gerontological Nursing, 32(4), 12-17.

[THL] Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2009. Ikääntyneiden suomalaisten ateriointi. Ruokapalveluiden seurantaraportti 3. Saatavilla: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/79979/5572b601-e49d-4196-aeaf-22b5b968a7eb.pdf?sequence=1>. Viitattu: 2.5.2018.

[THL] Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2018. Hyvät käytännöt. Saatavilla: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/hankkeet-ja-hanketuki/arviointi/hyvät-kaytannot>. Viitattu 2.5.2018.

Tilastokeskus. Findikaattori. 2018. Väestön ikärakenteen kehitys. Saatavilla: <https://findikaattori.fi/fi/81>. Viitattu: 2.5.2018.

[Turun kaupunki] Turun kaupungin tukipalvelut. 2018. Tukipalveluiden kaupparinki. Saatavilla: <https://www.turku.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sosiaalipalvelut/koti-ja-asumispalvelut/vanhusten-avopalvelut-kotihoit-4> Viitattu 4.5.2018.