



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU  
*Yhdessä enemmän*

# Käyttäjäkokemukset kotiin toimitettavista ateriapalveluista Vantaalla

Eteläaho, Mirva & Saini, Sarika

2017 Laurea





**LAUREA** Laurea-ammattikorkeakoulu  
AMMATTIKORKEAKOULU  
*Yhdessä enemmän*

## Käyttäjäkokemukset kotiin toimitettavista ateripalveluista Vantaalla

Eteläaho Mirva  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Sarika Saini  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Maaliskuu, 2017

Eteläaho Mirva ja Saini Sarika

### Käyttäjäkokeemukset kotiin toimitettavista ateriapalveluista Vantaalla

Vuosi 2017 Sivumäärä 72

---

Vantaan kaupunki ja MenuMAT Oy ovat solmineet määräaikaisen yhteistyösopimuksen kotiin toimitettavista ateriapalveluista. Kyseessä on ensimmäinen kerta kun Vantaan oman ateriapalvelun tuottajan, Vantin, rinnalle otetaan vaihtoehtoinen palvelun tuottaja. Tämä opinnäytetyö toteutettiin Vantaan kaupungin ja MenuMAT Oy:n toimeksiannon pohjalta. Opinnäytetyön tarkoitus oli vertailla MenuMATin ja Vantin asiakkaiden käyttäjäkokeuksia kotiin kuljetettavista ateriapalveluista. Työn tavoitteena oli saada kattava kuvaus asiakkaiden tyytyväisyydestä ateriapalveluista. Työssä selvitettiin myös mitkä tekijät ateriapalveluissa vaikuttavat asiakkaiden elämänlaatuun. Kohderyhmänä ovat Vantaan kotihoidon asiakkaat joilla on kokemusta sekä Vantin että MenuMATin palveluista.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys muodostuu käyttäjäkokeemuksesta, hyvinvointiteknologiasta, ateriapalveluista ja valinnanvapaudesta. Tutkimusmenetelmänä tässä laadullisessa tutkimuksessa käytettiin teemahaastattelua. Tutkimusaineisto muodostui kahdesta asiantuntijan haastattelusta ja kymmenen asiakkaan haastattelusta.

Tutkimustuloksista selviää, että asiakkaat arvostavat maukasta ruokaa, jonka saavat itse valita. Vantin päivittäistä ateriantoimitusta pidettiin arvossa sen tuoman sosiaalisen kontaktin vuoksi, vaikka samalla se satoi asiakkaan kotiin odottamaan ruokaa määrättyyn kellonaikaan. MenuMATin palvelukonseptiin kuuluvaa ateriapalvelulaitetta pidettiin hyvänä ja turvallisena ratkaisuna. Asiakkaat olivat pääsääntöisesti tyytyväisempiä MenuMATin kokonaispalveluun ja palvelun toivottiin jatkuvan kokeilujakson jälkeen. Käyttäjäkokeusten perusteella muodostettiin kehitysehdotuksia ateriapalvelun tuottajille. Etenkin ruon maku, mutta myös asiakkaiden yksilöllisyys, valinnanvapaus ja sosiaaliset tarpeet tulisi huomioida ateriapalveluissa. Kotiin vietävien palveluiden on tarkoitus tukea ikäihmisten voimavaroja.

Eteläaho Mirva and Saini Sarika

**Customer experience of home delivered food services in city of Vantaa**

| Year | 2017 | Pages | 72 |
|------|------|-------|----|
|------|------|-------|----|

---

City of Vantaa and MenuMat have made a temporary agreement on home delivered food services for elderly people. It is the first time that Vantaa has utilised the services of an alternative provider in addition to its regular caterer, Vantti. This Bachelor thesis was commissioned by City of Vantaa and MenuMat. The purpose of this thesis is to compare MenuMat's and Vantti's customer experience of home delivered food services. The objective of this study is to get a full picture of the customer's satisfaction with the food services. This study also answers questions of what are the main factors of food services that affect customer's life. The target group consists of Vantaa's home care customers, who have customer experience of MenuMat and Vantti.

The theoretical background of the thesis examines customer experience, well-being technology, food services and free choice. The qualitative method was applied in this research as a theme interview. The survey was conducted with two expert interviews and ten customer interviews.

The results show that a customer appreciates tasty food, which is chosen by them. Vantti's daily food delivery gives importance because of social contact, even if it ties one to stay at home to wait for food at a particular time. The Customers were in general more satisfied with MenuMat's services and wished if possible to continue after the trial period. Improvement suggestions were made for the company on the basis of the customer experience in this study. In addition to the taste of the food, the customer's loneliness, free choice and social contacts should also be taken into account in home delivered food services. Home delivered food services should support aged persons resources.

Keywords: Food services, well-being technology, aged person, customer experience, free choice

## Sisällys

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 1     | Johdanto.....  | 7  |
| 2     | Ateriapalvelut Vantaalla.....  | 8  |
| 2.1   | Vantaan kaupungin ja MenuMAT Oy:n välinen yhteistyö MenuMAT ateria-<br>automaattikokeilusta kaupungin kotihoidon asiakkaille ..... | 9  |
| 2.2   | Vantti Oy.....   | 9  |
| 2.3   | MenuMAT Oy.....  | 10 |
| 2.3.1 | Palvelut .....   | 10 |
| 2.3.2 | Laite .....  | 12 |
| 2.4   | MenuMATin palvelukonseptista teetetyt aiemmat asiakastyytyväisyyttä<br>selvittäneet tutkimukset.....                               | 13 |
| 2.4.1 | Ruoka osana ikääntyneen hyvää hoitoa .....   | 13 |
| 2.4.2 | Ikääntyneiden asiakkaiden mielipiteet vaihtoehtoisista<br>kotiateriapalveluista Oulussa .....                                      | 14 |
| 2.4.3 | Hyvinvointiteknologia ikääntyneiden terveellisen ravitsemuksen tukena  | 15 |
| 3     | Ateriapalvelujen tuottamisen toimintaympäristö .....   | 16 |
| 3.1   | Vanhuspalvelulaki .....  | 16 |
| 3.2   | Sosiaali- ja terveyshuollon uudistus .....   | 17 |
| 3.3   | Valinnanvapaus ja itsemäärämis-oikeus.....   | 17 |
| 3.4   | Hyvinvointiteknologia .....  | 18 |
| 3.5   | Käyttäjäkokemus .....  | 19 |
| 3.6   | Käyttäjäkokemuksen antajat eli asiakkaat .....   | 21 |
| 3.7   | Asiakasymmärrys .....  | 22 |
| 3.8   | Ateriapalvelut ja kotihoito osana ikääntyneiden palveluverkkoa .....   | 23 |
| 3.9   | Käyttäjäympäristö asiakkaan koti .....   | 24 |
| 3.10  | Ikääntyminen ja ravitsemus .....   | 24 |
| 4     | Tutkimuksen toteutus .....   | 26 |
| 4.1   | Menetelmä.....   | 26 |
| 4.2   | Aineiston keräämisen vaiheet.....  | 26 |
| 4.2.1 | Haastattelujen kulku .....   | 27 |
| 4.2.2 | Ikääntynyt osallistujana.....  | 28 |
| 4.3   | Aineiston analysointi.....   | 29 |
| 5     | Tutkimustulokset .....   | 33 |
| 5.1   | Taustakysymykset .....   | 33 |
| 5.2   | Tulokset teemoittain .....   | 34 |
| 5.2.1 | Yksilöllisyys.....   | 35 |
| 5.2.2 | Valinnanvapaus ja itsemäärämis-oikeus.....   | 35 |
| 5.2.3 | Ateriapalveluihin liittyvä sosiaalinen ulottuvuus .....  | 36 |

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 5.2.4 | Teknologia ja turvallisuus.....  | 36 |
| 5.3   | Yhteenveto tuloksista .....  | 38 |
| 6     | Johtopäätökset .....   | 38 |
| 6.1   | Millainen on Vantaan kotihoidon asiakkaiden käyttäjäkokemus Menuatin ja Vantin kotiateriapalveluista?..... | 39 |
| 6.2   | Kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat ateriapalveluihin Vantaalla?.....  | 42 |
| 6.3   | Kuinka ateriapalvelu vaikuttaa asiakkaan elämänlaatuun? .....  | 44 |
| 6.3.1 | Yksilöllisyys.....   | 44 |
| 6.3.2 | Valinnanvapaus ja itsemäärämisoikeus.....  | 45 |
| 6.3.3 | Sosiaalisen kontaktin tarve ja yksinäisyys .....   | 47 |
| 6.3.4 | Teknologia ja turvallisuuden tunne .....   | 48 |
| 6.4   | Tulosten vertailu aiempiin tutkimuksiin .....  | 49 |
| 6.5   | Kehittämisehdotukset .....   | 51 |
| 7     | Tutkimuksen luotettavuus .....   | 53 |
| 7.1   | Reliabiliteetti .....  | 53 |
| 7.2   | Validiteetti .....   | 54 |
| 7.3   | Luotettavuuden pohdintaa .....   | 54 |
| 8     | Pohdintaa eettisistä kysymyksistä .....  | 58 |
| 8.1   | Ikäihmisen osallistuminen palvelun kehittämiseen ja eettisyys .....  | 58 |
| 9     | Jatkotutkimuksen aiheita.....  | 59 |
|       | Lähteet .....  | 60 |
|       | Kuviot.....  | 64 |
|       | Taulukot .....   | 65 |
|       | Liitteet.....  | 66 |

## 1 Johdanto

Ikääntymiseen kuuluu luonnollisesti erilaiset toimintakyvyn muutokset jolloin avun ja tuen tarve usein lisääntyy. Kuntien veloitteena on vastata näihin tarpeisiin oikeaan aikaan ajoiteilla ja riittävillä toimilla. Kuntien taloudet ovat viime vuosina olleet tiukalla ja säästöjä haetaan lähes joka toimialalta. Luonnollisesti säästöjä haetaan myös sosiaali- ja terveydenhuollosta sillä toimialan menot ovat suuret. Ikääntyneiden määrä Suomessa on kasvanut suhteessa työikäisiin ja kunnat hakevat säästöjä kasvaneisiin sosiaali- ja terveysmenoihin. Palveluiden yksityistämisen, johon myös sosiaali- ja terveyshuollon hallinnollinen uudistus tähtää, ajatellaan tuottavan kunnille säästöjä. Ihmisten asumista kotona pyritään tukemaan mahdollisimman pitkälle, jolloin voidaan säästää laitospaikkoja vähentämällä. Ikäihmiset saavat monenlaista tukea kotiin kuten kotihoitoa, siivous- ja turvapalveluja. Ikäihmisten palveluihin kuuluvat myös ateriapalvelut, jolloin ruoka toimitetaan asiakkaan kotiin. Kuntien ateriapalvelujen lisäksi niitä tuottavat myös yksityiset yritykset.

Tässä työssä tutkitaan ikääntyneiden asiakkaiden käyttäjäkokemuksia kotiin toimitettavista ateriapalveluista Vantaalla. Vantaan kaupungin oman ateriapalveluiden tuottajan, Vantaan Tilapalvelut Vantti Oy, ohteen tarjotaan nyt ensimmäistä kertaa vaihtoehtona yksityisen yrityksen, MenuMAT Oy:n, tuottamaa ja toimittamaa ateriala. MenuMATin asiakaskuntaa ovat pääasiassa ikäihmiset. Kyseessä on vajaan vuoden kestävä yhteistyökokeilu. Vantaan kaupungin ja MenuMAT Oy:n väliseen yhteistyöhön kuuluu ateriapalveluiden käyttäjien asiakastyytyväisyyden selvittäminen.

Opinnäytetyön tarkoitus on tutkia MenuMATin ja Vantin asiakkaiden käyttäjäkokemuksia kotiin kuljetettavista ateriapalveluista. Kohderyhmänä ovat Vantaan kotihoidon asiakkaat, jotka ovat vaihtaneet ateriapalvelun Vantista MenuMATiin. Tavoitteena on verrata asiakkaiden käyttäjäkokemuksia kahden toimijan palveluista ja saada kattava kuvaus asiakkaiden tyytyväisyydestä niihin. Lisäksi tavoitteena on tuottaa uutta tietoa ateriapalveluista, jotta palveluita voidaan kehittää. Tutkimuskohteena ovat MenuMATin Vantaan alueella asuvat kokeiluun osallistuvat asiakkaat. Tutkimus koskee ainoastaan kotihoidon asiakkaita, jotka tilaavat ateriapalveluita kotiin MenuMAT Oy:lta. Asiakkaat, jotka ostavat MenuMATin palveluita yksityisesti eivät ole kotihoidon asiakkaita, jäävät tutkimuksen ulkopuolelle.

Tutkimuskysymykset, joihin etsitään vastauksia, ovat:

Millainen on Vantaan kotihoidon asiakkaiden käyttäjäkokemus MenuMATin ja Vantin kotiateriapalveluista?

Kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat ateriapalveluihin?

Miten kotiateriapalvelu vaikuttaa asiakkaan elämänlaatuun?

Tulosten perusteella esitämme kehittämisehdotuksia ikääntyneiden ateriapalvelujen tuottamiseksi Vantaalla. Niiden pohjalta palveluita voidaan parantaa ja MenuMAT ja Vantti voivat panostaa kilpailuetuihin.

## 2 Ateriapalvelut Vantaalla

Ateriapalvelulla tarkoitetaan yleisesti kotiin toimitettavaa lämmintä ateriaa. Kun henkilön toimintakyky heikkenee, on hän arviointikriteerit täytettyään oikeutettu saamaan ateriapalvelua käyttöönsä (Vantaa, 2017b). Henkilö itse, tämän läheinen, viranomainen tai muu henkilö voi ottaa yhteyttä kuntaan palvelutarpeen selvittämistä varten. Palvelutarvetta arvioitaessa kartoitetaan henkilön kokonaistilanne ja lisäpalveluiden tarve sekä ohjataan muihin hyvinvointia tukeviin palveluihin. Tarkoituksena on tukea asiakkaan asumista kotona. (Vantaa, 2017b.) Tyypillinen ateriapalvelun asiakas on iäkäs henkilö, jonka toimintakyky on joltain osin madaltunut. Usein asiakkaalla on ateriapalvelun lisäksi käytössään myös muita tukipalveluja. Ihanteellista olisi jos asiakas itse osallistuisi ruoanlaittoon henkilökohtaisen avustajan tai läheisen avustamana. (Kotilainen 2007.)

Vantaan alueella ateriapalveluita tuottaa pääasiassa Vantaan kaupunkikonserniin kuuluva Vantti, jonka lisäksi löytyy muitakin toimijoita kuten Palmia Oy, Fazer Food Services Oy ja MenuMAT Oy. Palmia Oy ja Fazer Food Services Oy tuottavat ravintoloitsijoina palveluita kouluissa ja päiväkodeissa (Vantaa, 2017c). MenuMAT on kilpailutettu Vantaan alueelle määrälliseksi ateriapalveluiden tuottajaksi kunnan kotihoidon asiakkaille. Kotiin toimitettavien ateriapalveluiden lisäksi asiakkaan läheiset ja esimerkiksi henkilökohtainen avustaja voivat toimittaa henkilön kauppa-asioita ja tehdä tälle ruokaa valmiiksi. Myös päivittäistavarakauppojen valmisateriat voivat kilpailla kotiin toimitettavien ateriapalveluiden kanssa (Nousiainen 2017).

Kunnallisen ateriapalvelun etuna on, että ruoka-annokset perustuvat Vantaan kaupungin asettamiin tarkkoihin kriteereihin siitä, millaista ruokaa iäkkäille tarjotaan. Kriteereistä tärkein on aterioiden ravintosisällön vastaaminen iäkkäiden ravitsemuksesta asetettuihin suosituksiin. Muita kriteereitä on esimerkiksi ruoan ulkonäköön ja ruokalistan vaihtelevuuteen liittyen. Lisäksi ruoan on sisällettävä kausituotteita ja asiakkaiden erityisruokavaliot on huomioitava. Ruoan on täytettävä vaatimukset turvallisuudesta ja yrityksen on huomioitava ympäristöasiat. Ruoan toimittajalta edellytetään taitoa nähdä asiakkaan tilanne ja auttaa tarvittaessa. Palvelun laatua myös seurataan ja valvotaan. Vantaan kotihoidon esimies Tiia Kotilainen kertoo, että Vantaan kaupungilla on samat kriteerit sekä Vantille että kilpaileville ateriapalvelun tuottajille. (Kotilainen 2017.)



## 2.1 Vantaan kaupungin ja Menuumat Oy:n välinen yhteistyö Menuumat ateria-automaattikokeilusta kaupungin kotihoidon asiakkaille

Vantaan kaupunki ja Menuumat Oy solmivat keskinäisen yhteistyösopimuksen 18.8.2016. Yhteistyöstä säädettiin, että Menuumat ateria-automaattipalvelu tulee toiseksi vaihtoehdoksi Vantaan kaupungin ikääntyneiden asukkaiden kotiaterioita tuottamaan. Menuumat ateria-automaattikokeilu aloitettiin 1.9.2016 ja se päättyy 31.5.2017. Mahdollisesta yhteistyön jatkumisesta keskustellaan kevään 2017 aikana.<sup>1</sup> Vantaan kaupungin kotihoidossa työskenteleville pidettiin perehdytyskoulutus Menuumat ateria-automaatista ja Vantaan kaupunki myös valitsee kokeiluun osallistuvat asiakkaat. Kotihoidon esimies Tiia Kotilainen (2017) kertoo Vantaan kaupungin päätöksestä, että kokeiluun voivat osallistua henkilöt joilla ateriapalvelu jo käy. Niin sanotuille vanhoille asiakkaille on siis tarjottu mahdollisuutta vaihtaa ruoantuottajaa. Uudet ateriapalvelun piiriin tulevat asiakkaat ovat automaattisesti aloittaneet palvelun Vantin ruoilla. Kaupungilla päädyttiin edellä mainittuun ratkaisuun, jotta asiakkaat voisivat vertailla kahta palveluntuottajaa ja kertoa kokemuksiaan molemmista. (Kotilainen 2017.)

Asiaksmääräksi kokeilussa tavoiteltiin 50 henkilöä. Ensimmäiset asiakkaat saivat ateriapalvelulaitteen käyttöönsä 1.9.2016. Vantaan kaupungin ja Menuumat Oy:n yhteistyöhön kuuluu myös, että ateriapalvelukokeiluun osallistuvien asiakkaiden keskuudessa tehdään asiakastytyväisyyskysely tammi- helmikuussa 2017. Kyselyn tulokset raportoidaan Vantaan kaupungille 15.3.2017 mennessä.<sup>1</sup> Kokeilun aikana Vantaan kaupunki tukee asiakkaan ateriaa samalla summalla kuin kaupungin omaakin ateriaa. Hinta asiakkaalle ei siis muutu ateriapalvelukokeilun aikana. Muutoin Menuumat Oy on määritellyt aterioiden hinnat ruoka-annosten mukaan siten, että edullisin vaihtoehto maksaa 6,70€ ja kallein on 9,80€. Menuumat aterioiden hintoihin kuuluu pääateria ja jälkiruoka on erikseen ostettavissa.

## 2.2 Vantti Oy

Vantaan Tilapalvelut Vantti Oy (myöhemmin Vantti) on Vantaan kaupungin omistama yritys, joka toimii In-house periaatteella. In-house periaatteella tarkoitetaan, että Vantin palveluita ei tarvitse kilpailuttaa, sillä yrityksen omistaja eli kunta voi ostaa niitä suoraan yhtiöltä. Vantti on perustettu tukemaan Vantaan kaupunkikonsernia vuodesta 2012. Vantti Oy tuottaa Vantaan kaupungille ateria-, puhtaus- ja kiinteistö- sekä aula- ja turvapalveluita. (Vantti 2015e.)

Ateriapalveluita Vantti tarjoaa päiväkoteihin, kouluihin, vanhainkoteihin sekä sairaaloihin. Kotona asuville ikäihmisille Vantti tarjoaa ateriat kotiin kuljetettuina. (Vantti 2015c) Vantin

---

<sup>1</sup> Vantaan kaupungin ja Menuumat Oy:n välinen määräaikainen yhteistyösopimus 2016

ruokalistat kiertävät noin kuuden viikon välein (Vantti 2015a). Vantti ilmoittaa ruokalistansa omilla internetsivuillaan sairaala-, vanhainkoti- tai koulukohtaisesti. Vantin ruokalistoissa huomioidaan juhlapyhät sekä vuodenaajat. (Vantti 2015d) Vantin kotiin tuotaviin ateriapalveluihin kuuluu lämpimän aterian lisäksi jälkiruoka sekä salaatti ja leipä. Ateria tuodaan asiakkaan kotiin tiettyinä aikavälinä päivittäin. Vantin ateriavalikoimaan kuuluu kasvis- ja liharuoka sekä erityisruokavalio. Vantti toimittaa ruoat oman ruokalistan mukaan. Vantin ruoat valmistetaan kolmessa pisteessä Katriinan sairaalassa, Simonkodin tiloissa ja Myyrinkodissa. Näistä toimipisteistä kotiin kuljetettavat ruoat toimitetaan asiakkaiden koteihin lämpiminä. Vantti tarjoaa lääkärintodistusta vastaan erityisruokavalioruokia, jotta voidaan varmistaa erityisruokavalioiden oikeellisuus. Muut erityisruokavaliot, kuten sosemaisat, ruoka-aineallergiat tai diabeteksestä johtuva ruokavalio rinnastetaan perusruokavalioihin, ellei rajoituksessa ole kyse yli kahdesta ruoka-aineksestä (Vantti 2015b).

### 2.3 MenuMAT Oy

MenuMAT Oy on kotiateriapalveluita tuottava yritys, joka on toiminut Suomessa vuodesta 1994 lähtien. Yrityksen palvelukonseptin on keksinyt insinööri Jukka Penttinen. MenuMAT Oy:n asiakkaita ovat pääasiassa ikäihmiset joilla on kunnan osoittama ateriapalvelu käytössään. Yrityksen palveluita voi tilata myös yksityisesti käyttöönsä. MenuMAT Oy haluaa tuoda uusia ratkaisuja ikäihmisille hyvinvointiteknologiaa käyttäen. Yrityksen palvelukonsepti poikkeaa muista ateriapalveluista siten, että asiakkaan kotiin toimitetaan ateria-automaatti johon asiakas valitsee ruokalistalta ateriat ja lämmittää ne itse. (Nousiainen 2017.)

Palvelukonseptin taustalla on ajatus tukea ikäihmisten kotona asumista ja helpottaa heidän arkea. Myös kotihoidon henkilökunnan työ helpottuu. Laite ohjaa asiakasta puheella, on helpokäyttöinen ja turvallinen. Avainasia on pystyä takaamaan asiakkaille elintarviketurvallinen ruoka, jossa ruokien pakastus- ja lämmityslämpötilat ovat oikeita. MenuMATin ateriapalvelu sopii myös muistisairaille. Lievästi muistisairas oppii käyttämään laitetta ja hyötyy laitteen puheominaisuudesta. Muistisairauden edetessä pakastin on mahdollista saada lukkoon, jolloin laitetta käyttää asiakkaan puolesta kotihoito. Myös ääni voidaan kytkeä pois päältä, jotta laitteen puhe ei hämmennä asiakasta. (Nousiainen 2017.)

#### 2.3.1 Palvelut

Yritys tarjoaa liha-, kana-, ja kala-aterioita sekä kevyissä aterioissa vaihtoehtona löytyy myöskin kasvis ja keitto. Aterioita löytyy myös soseina sekä rikastettuina, eli normaalin noin 400 gramman annoskoon sijasta 250 grammaan on käytetty vielä ravintorikkaampia aineksia.<sup>1</sup> Annokseen kuuluu pääruoka lämpimine vihanneksineen ilman salaattia tai raastetta ja jälki-

---

<sup>1</sup> Vantaan kaupungin ja MenuMATin välinen määräaikainen yhteistyösopimus 2016

ruokaa. Tuore salaatti tai raaste on haastava toteuttaa pakasteruokakonseptissa. Jälkiruokia voi tilata erikseen. Aiempiin asiakastytyväisyyskyselyihin perustuen tiedetään, että asiakkaat jättävät verraten usein erikseen olevan salaatin ja jälkiruoan syömättä ja tähän MenuMATin ratkaisu perustuukin. Lämpimät vihannekset ovat pehmeudessaan helppoja syödä ja tuovat myös väriä ruokaan. MenuMAT tarjoaa kilpailukykyisiä ateriapalveluita kunnille. (Nousiainen 2017.)

Ruokien tilaukset tapahtuvat internetin välityksellä, puhelimitse tai paperisena lomakkeena täytettynä samalla kun edellistä ruokatilausta toimitetaan. Myös faksitse on mahdollista tilata. Tilaus on hyvä tehdä silloin kun pakastimessa on kolmesta viiteen ateriaa jäljellä. Yksineläjälle, joka syö yhden aterian päivässä, toimitusväli on kahdesta kolmeen viikkoa. Paris-kunnille tai mikäli henkilö syö kaksi ateriaa päivässä, aterioiden toimitusväli on yleisesti kerran viikossa. (Nousiainen 2017.)

Kotiin vietävien aterioiden lisäksi MenuMATin palveluihin kuuluvat myös ryhmäruokailut. Ryhmäruokailussa asiakkaat voivat lämmittää ruoan itsenäisesti erityisessä ateria-automaatissa, jossa uuniin mahtuu useampi annos kerrallaan. Ikäihmisten ryhmien ohella palvelu on laajenemassa ruokailuvaihtoehdoksi työpaikoille. (Nousiainen 2017.)

MenuMAT Oy on tuomassa kevään 2017 aikana palveluunsa lisää valikoimaa lounastoimitusten lisäksi. Jatkossa asiakas voi tilata listalta myös lämmitettäviä leipiä ja kananmunatuotteita esimerkiksi aamupalaksi. Jäätelöistä on tulossa laaja valikoima kesäksi. MenuMAT Oy kertoo olevansa ainoa jäätelöä toimittava ateriapalvelu. Jatkossa asiakas voi myös tilata kotiinsa koirin, josta voi halutessaan nauttia virvoitusjuomia, makeaa tai suolaista pikkupurtavaa tai proteiinituotteita. Asiakkaalle tarjotaan myös mahdollisuutta tilata päivittäistavara-kaupan yleisimpiä kuivat tuotteita kuten kahvia, hygienia tuotteita tai puurohiutaleita. Pikkupurtavat ja kaupan tarvikkeet laskutetaan kulutuksen mukaan kuukausittain. (Nousiainen 2017.)

### 2.3.2 Laite



Kuvio 1: MenuMAT ateria-automaatti

MenuMAT Oy asentaa asiakkaiden kotiin palvelulaitteensa, jonka alaosassa on pakastin ja yläosassa kiertoilmauuni. Pakastimessa on paikka 18 aterialle ja lisäksi alaosassa on laatikko erikseen tilattaville jälkiruokille tai lisäaterioille. Laatikkoon voi laittaa myös pakastimen uudelleentäytön yhteydessä ylijääneet ateriat. Koko laitteessa on yksi painike, jota painamalla asiakkaat voivat saada ohjeita sen käyttöön tai laite kertoo mitä se tekee tai on valmis tekemään. Kielivaihtoehtoina tällä hetkellä ovat suomi ja ruotsi. Pakastimessa aterioita vedettäessä kuuluu laitteesta ääni, joka kertoo aterian nimen ja minne ateria on tarkoitettu laitetta.

Laite on turvallinen, sillä kiertoilmauuni tunnistaa ainoastaan MenuMATin ateriat eikä reagoi mahdollisiin muihin uuniin meneviin ruokiin tai tavaroihin. Laite lämmittää pakastimesta otetun aterian noin puolessa tunnissa 75 asteiseksi. Näin pystytään takaamaan kylmäketjun säilyminen ja ruoan oikea lämpötila. MenuMAT Oy toimittaa asiakkailleen patalaput tai välineen jolla ateriapakkaus saadaan turvallisesti nostettua pöydälle (Nousiainen 2017.) Koska laitteen loppukäyttäjät ovat pääasiassa kotihoidon asiakkaita, on laiteturvallisuus erityisen tärkeää.

Laitetta voidaan ohjata etäyhteydellä ja sen välityksellä saadaan korjattua myös mahdollisesti sekaisin menneet aterioiden tunnuksot pakastimessa. Aterioita toimitettaessa ohjelmoidaan kullekin 18 aterialle oma paikkansa ja pakastimen oveen asetetaan asiakkaan nähtävälle lista, josta tämä tietää mitä ruokaa kullakin numeroidulla paikalla on. Asiakkaan otettua ruoan paikaltaan, laite kertoo mikä ruoka on kyseessä ja opastaa laittamaan sen uuniin. Laite tunnistaa aterian pakkauksessa olevan koodillisen tunnuksen. Etäyhteydellä MenuMAT Oy:ssä nähdään myös mihin kellon aikaan ruoka on otettu pakastimesta. Yritys on lisäksi kehittämässä palveluaan siten, että asiakkaan läheiselle lähtisi esimerkiksi tekstiviestillä tieto, että pakastinta on käytetty. Läheiset varmistuvat näin että ikäihminen on ainakin ottanut ruoan pakastimesta. (Nousiainen 2017.)

Etäyhteydellä saadaan myöskin korjattua mahdolliset pienet viat tai tehtyä korjaustoimenpiteet laitteessa. Esimerkiksi laitteen puheäänien voimakkuutta voi säätää etäyhteydellä. Mahdollisen vian esiintyessä laitteessa, viedään viallinen laite pois ja tuodaan uusi tilalle. Menu-mat Oy huolehtii myös säännöllisesti laitteensa huollosta ja pesusta. Yritys huomioi ympäristövastuun keräämällä asiakkailta takaisin käytetyt foliorasiat joissa ruoka toimitetaan. Foliorasiat kierrätetään. Ateriapalvelulaite on kokenut uudistuksen vuonna 2009. (Nousiainen 2017.)

#### 2.4 Menu-matin palvelukonseptista teetetety aiemmat asiakastyytyväisyyttä selvittäneet tutkimukset

Menu-mat Oy on teettänyt säännöllisesti tyytyväisyyskyselyjä asiakkailleen kunnittain ja tehnyt tuotekehittelyä tuotteensa parissa usean vuoden ajan. Menu-mat on teettänyt opinnäytetyön muodossa tutkimuksia asiakastyytyväisyydestä. Helsinkiin ja Mäntyharjulle asiakastyytyväisyystutkimuksen on tehnyt konsulttiyritys Ahonen Partners Oy. Aiemmissa tutkimuksissa on tutkittu paljon ruoan laatua, kokemuksia laitteesta, ruokailutilanteita, vaihtoehtoisia tuotantotapoja sekä asiakaspalvelua. Luvuissa 2.4.1, 2.4.2 ja 2.4.3 käydään läpi pääkohdat muuttamasta aiemmasta Menu-matin asiakastyytyväisyyttä selvittäneestä tutkimuksesta. Aiempien tutkimusten tuloksia verrataan tämän tutkimuksen tuloksiin myöhemmin luvussa 6.4.

##### 2.4.1 Ruoka osana ikääntyneen hyvää hoitoa

Leena Luntin (2014) opinnäytetyössä selvitettiin vanhusten mielipiteitä Menu-mat-ateriapalvelujärjestelmän ruoasta sekä tyytyväisyydestä palveluun. Tutkimuksen toimeksiantajana oli Suupohjan peruspalveluliikelaitoskuntayhtymän toiminta-alueella Kauhajoella, Isojoella ja Karijoella oleva kotihoidon johto. Tutkimuksessa tutkittiin kokemuksia laitteesta, tyytyväisyyttä ruokien ulkonäköön, laatuun, lämpötilaan, ateriointiaikaa sekä -seuraa, ruokalaji vaihtoehtoja, hintaa ja halua käyttää palvelua jatkossa. Luntin tutkimukseen osallistui yhdeksän henkilöä. Lunti vertasi saamien tutkimustuloksia Helsingin, Mäntyharjun, Forssan ja Oulun tutkimustuloksiin. Hän on verrannut ja kiteyttänyt kaikki aiempien tutkimusten tulokset. Lunti on valinnut viisi lähestymisnäkökulmaa vertailua tehdessä; laite, ateria- ja ruokailutilanteeseen liittyvä palaute, palvelua tarjoavan tahon asiakaspalvelu ja palvelun hinta. (Lunti 2014, 39-41)

Tutkimustulosten mukaan Menu-matin asiakaspalvelu ja kuljettajien toiminta koettiin ystävälliseksi. Asiakaspalvelukyselyyn vastanneet kokivat, että Menu-mat-laite mahtuu kotiin hyvin eikä se vie paljon tilaa. Menu-matin ruoat olivat ulkonäöltään ainoastaan kuumana hyviä ja houkuttelevia. Vaihtoehtoja ruokalajeissa oli riittävästi, joskin Forssan tutkimustuloksissa asiakkaat kokivat haluavansa valita erilaisia ateriakokoja. Keittojen ja pääruoan maku koettiin

erittäin maukkaiksi. Lämpimien kasvien määrä on jäänyt pieneksi sekä Oulun alueen tutkimuksessa havaittiin aterioiden ravitsemuslaadun jäävän pieneksi ellei asiakas itse täytä sitä leivällä, juomalla tai salaattilla. MenuMATin ateriahinta koettiin enemmistön mielestä sopivaksi, mutta eri kunnissa on erilaisia palvelusopimuksia, joihin sisältyy erilaisia palveluita. Helsingin alueen palvelusopimus poikkesi muiden alueiden sopimuksesta. Muut kunnat kuin Helsinki käyttivät MenuMATin palvelua osana ateriapalvelujärjestelmää. Helsingin alueella on erilaisia palvelusopimuksia riippuen ikääntyneen omasta tilanteesta. (Lunti 2014, 41.)

#### 2.4.2 Ikääntyneiden asiakkaiden mielipiteet vaihtoehtoisista kotiateriapalveluista Oulussa

Päivi Lehtosaari-Drushinin (2012) opinnäytetyössä tutkittiin mielipiteitä muutamasta tuotantotavasta, joita olivat lämmin kotiin kuljetettu ateria, MenuMAT ateria-automaatti sekä Cook & Chill -ruokatuotantotavalla valmistettu, asiakkaalle kylmänä kotiin toimitettu ateria. Pilotitiin osallistuneilta asiakkailta kysyttiin mielipiteitä Oulussa tarjotusta ateriapalvelusta kyselylomakkeella. Kysymykset käsittelivät ruoan makua, annoskokoa, toimitustapaa, hintaa ja avun tarvetta. (Lehtosaari-Drushinin 2012, 3.) Tässä esitetään ainoastaan MenuMATin tutkimusosan tuloksia ja muiden tuotantotapojen tulokset jätetään pois, sillä ne eivät ole relevantteja tämän tutkimuksen osalta.

Lehtosaari-Drushinin (2012) tutkimus oli laadullinen määrällisen sijaan. MenuMAT-laitteen kokeiluun osallistui 12 vastaajaa, joista seitsemän vastasi kirjallisesti ja loput haastateltiin suullisesti. MenuMATin annoskokoa piti enemmistö osallistujista sopivana, etenkin pääruokia. Yhdeksän vastaajista oli tyytyväisiä ruoan makuun. Aterioiden hinta kokeilun aikana oli 6,40 €. Suurin osa piti tätä hintaa kohtuullisena kotiin kuljetetusta ruoasta. Kokeilun aikana MenuMAT-aterioiden toimitusväliä pidettiin sopivina. Suurin osa vastaajista tilasi yhdellä toimituskerralla noin 10-14 ateriaa ja jälkiruokia ei välttämättä tilattu lainkaan. Ruoan lämmittämisessä ei tarvittu apua, mutta osa ei voinut fyysisen kunnon vuoksi avata ateriapakkauksia. Tällaisessa tapauksessa kotihoito auttoi ruokailussa. (Lehtosaari-Drushinin 2012, 43.)

Moni vastaajista piti sopivana lämpimiä kasviksia salaatin tilalla. Moni vastaajista säästi ateriansa myöhemmäksi syötäväksi. Vähän alle puolet vastaajista koki vapauden lisääntyneen ruokailuajoissa ja loput eivät joko kokeneet muutosta tai ottaneet kantaa asiaan. Kun vastaajilta tiedusteltiin MenuMAT-ateriapalvelun soveltuvuutta heille, kertoivat he sen soveltuvan käyttöön hyvin. MenuMAT ateria-automaatti oli hyvin sopinut asiakkaiden kotiin. Jos asiakkaalle koituisi laitteen vuoksi euron lisäys sähkölaskuun, olisi se asiakkaiden mukaan vielä sopiva ja edullinen. (Lehtosaari-Drushinin 2012, 43.) Palautteena kerrottiin myös, että on tuotu aterioita, joita ei ole tilattu. Ruokalistojen olisi siis hyvä olla kahtena kappaleena, jotta yksi kappale jäisi asiakkaalle. Muistisairaiden voi olla haastavaa muistaa, mitä on tilannut. (Lehtosaari-Drushinin 2012, 44.)

### 2.4.3 Hyvinvointiteknologia ikääntyneiden terveellisen ravitsemuksen tukena

Leino Satun & Virtasen Jennin (2012) tutkimus oli osa kansainvälistä Creator Biolife-projektia. Ikääntyneille suunnattujen palveluiden ja tuotteiden kehittäminen oli projektin tavoitteena. Leino & Virtasen tutkimuksessa kartoitettiin Forssan alueen kotihoidon asiakkaiden käyttökokemuksia MenuMATIN ateria-automaatista. Aineistokeruumenetelmänä on käytetty teemahaastattelua, johon osallistui seitsemän asiakasta. Opinnäytetyön teemat olivat laitteen käyttö, ruoka, sosiaalisuus ja kehitysehdotukset. (Leino & Virtanen 2012, 21)

Haastateltavat kokivat laitteen käytön yksinkertaiseksi ja helppokäyttöiseksi, erityisesti miellytti MenuMATIN laitteessa puhuva tai opastava ääni. Laitteen sijoiteltavuutta tarkasteltaessa asiakkaat kokivat sen sopivan hyvin heidän kotiin ja kokivat sen tavalliseksi kalustoksi. MenuMATIN ateriakoot moni koki sopivankokoisiksi tai normaalikokoisiksi. Yksi haastateltava oli toivonut saavansa valita eri annoskokoja MenuMATILTA. Aterioiden ulkonäön lähes kaikki koki vähemmän houkuttelevana, sillä kastikkeet leviävät lämmittäessä ateriaa. Kaikki vastaajat olivat ruoan makuun erittäin tyytyväisiä. Heidän mielestä sai riittävästi valita, mitä haluaa syödä ja valinnanvaraa oli useaan makuun. Ruokavalikoima koettiin monipuoliseksi ja ateriat hyvin tehdyiksi. Valikoimasta löytyi jopa aterioita, joita asiakkaat eivät olleet ikinä maistaneet. Aterioista puuttui tuoreet salaattit ja kasvikset kokonaan. Asiakkaiden omaiset tai he itse tekivätkin niitä itse aterian lisukkeeksi. Lämpimät kasvikset olivat olleet kovia ja ne jäivät syömättä ikäihmisten pureskeluongelmien vuoksi. Jälkiruoissa leivonnaisten lämmitysohjeet olivat olleet epäselvät, sillä asiakkailla ei ollut tietoa niiden sulatusajoista. Pakkaustapaa pidettiin siinä mielessä huonona, että niitä ei voinut lämmittää MenuMATIN ateria-automaatissa. Jälkiruoat koettiin pieniksi annoksiksi. Osa haastateltavista osti pientä makeaa ruokakaupoista. Erityisruokavaliolle ei ollut erikoisesti tarvetta, mutta perussairaudet olivat tuoneet omia haasteita. (Leino & Virtanen 2012, 24.)

MenuMATIN asiakaspalvelussa erittäin hyväksi koettiin monta eri aterian tilaustapaa. Tilaustapoja ovat asiakaspalveluun soittaminen tai asiakaspalvelusta soitetaan, ruokalistalta tilaaminen ja tilauksen kuljettajalle jättäminen. Asiakaspalvelussa oli otettu huomioon astioiden kierrätys. Asiakas kerää alumiiniastiat ja kuljettaja vie ne kierrätykseen. Ateriat toimitettiin säännöllisin aikaväleihin asiakkaalle. Ruokien toimittaja oli ollut aina sama henkilö ja se toi asiakkaalle turvallisuuden ja luotettavuuden tunteen. (Leino & Virtanen 2012, 28.)

MenuMATIN ateriapalveluiden hintaa pidettiin kohtuullisena. Aterioinnin kokonaiskustannukset kasvoivat, sillä moni osti aterioinnin täydentämiseksi esimerkiksi hedelmiä, jogurttia ja salaatteja. Monet asiakkaista olivat halunneet kokeilla uutta ateriapalvelua sillä heidän toimintakyky oli alentunut. Eräs perhe oli sanonut, että MenuMATIN ateriapalveluita käytettäessä jää enemmän aikaa muiden asioiden järjestelyyn kuin perinteisellä ruoantoimitustavalla pys-

tyikään. Arjen sujuvuus parantui Menumatin ateriapalveluiden myötä. (Leino & Virtanen 2012, 25.)

Aterioinnin sosiaalisen merkityksen ikääntyneet ihmiset kokivat tärkeäksi. Moni vastaajista söi yksin kotona, sillä esim. lounasaikaan omaiset saattoivat olla töissä. Heillä oli kuitenkin tapana ruokailla illalla, viikonloppuisin tai viimeistään juhlapyhinä perheen kesken. Tämän he kokivat tärkeäksi. Laite sinällään ei kuitenkaan tuonut heille lisää sosiaalista elämää. (Leino & Virtanen 2012, 29.) Asiakkaat antoivat kehitysehdotuksia markkinoinnin ja monisairaiden ateriavalikoiman lisäämiseen sekä yrityslanseeraukseen, jolloin laitetta tarjotaan yrityksille tai työpaikkoihin. (Leino & Virtanen 2012, 15.)

### 3 Ateriapalvelujen tuottamisen toimintaympäristö

Aihealueemme keskeisimpiä käsitteitä ovat ikäihminen, käyttäjäkokemus ja -ympäristö, hyvinvointiteknologia, ikääntyneen ravitsemus, valinnanvapaus ja itsemääräämisoikeus.

#### 3.1 Vanhuspalvelulaki

Laki ”ikäntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvluista” eli vanhuspalvelulaki (VPL) velvoittaa kuntia järjestämään asiakkaiden tarpeiden mukaiset sosiaali- ja terveystalvluet. Tuen on oltava riittävä ja oikeaan aikaan tarjottua. Vanhuspalvelulain tarkoituksena on ”tukea ikääntyneen väestön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista” (VPL 1§). Lisäksi tarkoituksena on edistää ikäihmisten laadukkaiden palveluiden saamista ja osallisuutta heitä koskevissa asioissa ja palveluissa. Heillä on myös oikeus valita ja vaikuttaa tarjottavien palveluiden sisältöön (VPL 1§). Vanhuspalvelulain 3 §:ssa tarkoitetaan ikääntyneellä väestöllä väestöä, joka on oikeutettu vanhuuseläkkeeseen. Iäkkäällä henkilöllä puolestaan tarkoitetaan henkilöä, ”jonka fyysinen, kognitiivinen, psyykkinen tai sosiaalinen toimintakyky on heikentynyt korkean iän myötä” (VPL 3§).

Tähän tarkoitukseen Menumat Oy ja Vantaan kaupunki vastaavat tarjoamalla vaihtoehtoisen palvelukokonaisuuden kaupungin oman palvelun rinnalle. Samalla tuetaan ikäihmisten valinnan mahdollisuutta. Palvelun sisältöön asiakkaat voivat vaikuttaa esimerkiksi vastaamalla asiakastytyväisyyskyselyihin, joita Menumat Oy onkin säännöllisesti teettänyt asiakkailtaan. Kuntien velvoite on järjestää palvelut siten, että kuntalaisten yhdenvertaisuus toteutuu (VPL 2:7.1). Vanhuspalvelulaki uudistui vuonna 2015, jolloin laitoshoitopaikkoja vähennettiin ja resursseja siirrettiin avopalveluihin. Iäkkäiden kotona asumista ja kuntoutumista tuetaan, jotta raskaampaan laitoshoittoon meneminen siirtyisi mahdollisimman pitkälle eteenpäin. (VPL 3:13.2.) Ateriapalvelut tukevat omalta osaltaan ikäihmisten kotona asumista.



Vanhuspalvelulain lisäksi ikäihmisten kanssa asioidessa noudatetaan muun muassa sosiaali- huollon ja terveydenhuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista säädettyjä lakeja, joissa on omat lukunsa myös salassapidosta ja vaitiolovelvollisuudesta. Sosiaalihuoltolain (SHL) tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. SHL 8 §:ssa määrätään huomioimaan ensisijaisesti asiakkaan mielipide, etu ja itsemääräämisoikeus. Ateriapalvelut kuuluvat kotihoidon tukipalveluihin (Kotilainen 2017), joissa noudatetaan sosiaalihuoltolakia kotipalveluista.

### 3.2 Sosiaali- ja terveyshuollon uudistus

Sosiaali- ja terveysalalla on edessään suuri muutos, kun eduskunnan valmisteleva sosiaali- ja terveydenhuollon hallinnollinen uudistus astuu voimaan vuonna 2019. Yleisesti puhutaan sote-uudistuksesta. Kuntien tuottamat sosiaali- ja terveyspalvelut siirtyvät hallinnollisesti 19 maakunnan järjestämisvastuulle. Uudistuksella tavoitellaan asiakaslähtöisiä ja laadukkaita peruspalveluita yhdenvertaisesti koko Suomen alueella. Uudistuksen ennustetaan tuovan kustannussäästöjä muun muassa siten, että palveluiden tuottajat vähenevät 19:aan, jolloin päällekkäistä hallintoa puretaan. Toimijoiden vähenemisellä haetaan myös toiminnan tehostamista esimerkiksi henkilökunnan voidessa hoitaa asiakkaita yli organisaation rajojen. Myös hankinnat voidaan keskittää suuriin yksiköihin. Tärkeänä pidetään sitä, että toiminta on uudistuksen toteututtua taloudellisesti ennakoitavaa, sillä isossa yksikössä on verraten tasaisesti palvelua tarvitsevia, eikä niin sanottuja tyhjiä hetkiä tule. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016.)

### 3.3 Valinnanvapaus ja itsemääräämisoikeus

Sosiaali- ja terveyshuollon uudistuksen yhteydessä säädetään myös valinnanvapauden lisäämisestä (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016). Tällä hetkellä asiakas voi esimerkiksi vanhuspalvelulain 1 §:n mukaan valita käyttämänsä palvelut ja vaikuttaa niiden sisältöön. Palveluseteli on ollut tähän asti väline, jolla asiakas voi maksaa palvelusta valitsemalleen kunnan hyväksymälle palveluntuottajalle. Laissa sosiaali- ja terveyshuollon palvelusetelistä kerrotaan 3 §:ssa, että kunta korvaa palveluntuottajalle palvelun arvon siihen summaan saakka kun palveluseteliin on määritetty. Ateriapalvelukokeilun aikana MenuMAT Oy:n ateriat maksavat Vantaan kotihoidon asiakkaille saman verran kuin Vantin tarjoama ruoka. Vantaan kaupungin ja MenuMAT Oy:n yhteistyötä voidaan pitää osoituksena asiakkaan valinnanvapauden lisäämisestä.

Lisääntyvä valinnanvapaus tarkoittaisi asiakkaille oikeutta valita peruspalveluiden tuottaja ja joiltain osin myös erityissairaanhoidon tuottaja (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016). Palveluita tuottavat julkinen, yksityinen ja kolmas sektori (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016), joka tarkoittaa esimerkiksi järjestöjä, säätiöitä, yhdistyksiä ja muita usein voittoa ta-

voittelemattomia organisaatioita. Valinnanvapauden lisäämisellä tavoitellaan asiakkaan aseman vahvistamista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Taloudellisia näkökulmia ovat yritystoiminnan edistäminen, palveluiden monipuolistaminen ja kustannustehokkuus. Lisäksi tavoitellaan laadun parantamista, asiakkaan suurempaa hoitoon sitoutumista ja nopeampaa hoitoon pääsyä. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016.)

Valinnanvapauden lisäämiseen liittyy asioita, joihin on valmisteluvaiheessa ja tulevaisuudessa käytännössäkin kiinnitettävä huomiota. Asiakkaan on esimerkiksi voitava vertailla palveluja ja niiden sisältöjä keskenään. Siihen hän tarvitsee tietoa. Henkilöstön on pystyttävä neutraalisti kertomaan omista palveluista ja mahdollisesti suositeltava kilpailijan palvelua, mikäli tämä vastaa asiakkaan tarpeeseen paremmin. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016.) Henkilöstön ammattietiikka korostuu. Asiakkaan asemaa pyritäänkin turvaamaan siten, että palvelukokonaisudet määritellään ja palvelun tuottajat käyvät läpi tietynlaiset menettelyt tullakseen hyväksytyiksi järjestelmään (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016). Yhtenäisyyttä haetaan samoilla vaatimuksilla ja toimintaedellytysten tarjoamisella. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016). Vantaan kotihoidon esimies Tiia Kotilainen kertoi, että Vantaan kaupungilla on samat kriteerit sekä Vantille että kilpaileville ateriapalvelun tuottajille.

### 3.4 Hyvinvointiteknologia

Teknologialla tarkoitetaan teknisiin laitteisiin ja järjestelmiin liittyviä tieteellisiä taitoja ja tietoja (Ahtiainen & Auranne 2007, 10). Termi on laaja käsittäen laitteiden ideoimisen, toteuttamisen, käyttämisen ja hyödyntämisen (Ahtiainen & Auranne 2007, 10). Hyvinvointitekniologiaa tästä osaamisesta tekee näiden teknisten ratkaisujen liittäminen ihmisten elämänlaadun, hyvinvoinnin, terveyden ja toimintakyvyn edistämiseen ja ylläpitämiseen (Ahtiainen & Auranne 2007, 13). Käsitteen laajaa sisältöä pilkotaan myös pienempiin kokonaisuuksiin käyttämällä sellaisia rajatumpia termejä sisältöineen kuin terveystekniologia, tekniset apuvälineet ja gerontekniologia, joka yhdistää vanhuuden tieteellisen tutkimuksen ja teknologian (Ahtiainen & Auranne 2007, 10 - 11.) MenuMAT Oy:n ateriapalvelulaite voidaan luokitella olevan hyvinvointitekniologiaa. Laitteen helposti lähestyttävästä ulkomuodosta huolimatta se sisältää korkeaa tekniologiaa tietokoneineen ja etäyhteyksineen.

Gerontekniologia on tänä päivänä monenlaisen uuden tuotekehittelyn vilkas kenttä, sillä ikäihmisten määrä etenkin teollisissa maissa lisääntyy suhteessa nuorten osuuteen. Suomi luetetaan yhdeksi Euroopan nopeimmin ikääntyvistä maista. (Leikas 2008, 30.) Tilastokeskuksen arvioiden mukaan 26 prosenttia väestöstä on yli 65-vuotiaita vuonna 2030 ja vuonna 2060 luku on 29 prosenttia (Suomen virallinen tilasto 2017). Yli 80-vuotiaiden määrän odotetaan olevan kolminkertainen vuonna 2030 kun verrataan vuoden 2008 lukuja (Leikas 2008, 30). Huolta yhteiskuntamme ikärakenteen voimakkaassa muutoksessa tuottaa lisääntyneeseen terveys- ja

sosiaalipalveluiden tarpeeseen vastaaminen. Onhan luonnollista, että ikääntyneillä erilaiset haasteet terveydessä ja toimintakyvyssä kasvavat. (Leikas 2008, 12.)

Geronteknologialle eli ikääntyneille suunnattujen hyvinvointiteknologisten laitteiden ja palveluiden tarve on siis ilmeinen. Ikääntymiskehityksestä johtuen markkinat tällä alalla ovat kasvavat (Leikas 2008, 8). Hyvinvointitekniset laitteet voidaan jaotella low ja high teknologisiin ryhmiin, jossa low teknologia sisältää muun muassa erilaisia konkreettisia apuvälineitä fyysisen turvallisuuden ja omatoimisuuden edistämiseksi ja ylläpitämiseksi. Esimerkiksi kävelykepit, rollaattorit ja kahvat saniteettitiloissa luokitellaan low teknologisiin laitteisiin. High teknologialla puolestaan viitataan uudemman teknologian käyttöön, kuten erilaisia tietotekniikkaan liittyvien sovellusten käyttöä. Helppokäyttötietokone senioreille kehitetyin sovelluksin, helppokäyttöpuhelin, erilaiset paikantimet hätäpuhelimin ovat high teknologian ratkaisuja ikääntyneiden hyvinvoinnin lisäämiseksi. (Ahtiainen & Auranne 2007, 10.)

Tietotekniikan sanotaan vaikuttavan eniten ikääntyvien arkielämään niin terveyden, päivittäisten toimintojen kuin liikkumisen, työn ja vapaa-ajankin alueilla. Hyvinvointiteknologisia ratkaisuja suunniteltaessa onkin tärkeää huomioida asiakasryhmä, jolle laitetta tai palvelua ollaan kohdistamassa. (Leikas 2008, 39.) Ikääntyneiden osalta on ymmärrettävä muutoksia fyysisessä, psyykkisessä, sosiaalisessa ja kognitiivisessa toimintakyvyssä (Leikas 2008, 17). Tieteistä fysiologian, psykologian ja sosiologian alueet tarjoavat suunnittelijoille ymmärrystä ikääntyneiden toimintaympäristöstä, jolloin heille suunnattu hoiva ja palvelut vastaavat suuremmin heidän tarpeisiinsa. Geronteknologialle on määritelty rooleja, kuten ongelmien ennaltaehkäiseminen, vahvuuksien korostaminen ja hyödyntäminen, heikkenevien kykyjen kompensoiminen, hoivatyön tukeminen ja tutkimuksen edistäminen. (Leikas 2008, 39.)

### 3.5 Käyttäjäkokemus

Käyttäjäkokemus (user experience) sisältää kolme pääpiirrettä: Käyttäjän osallistaminen, käyttäjän interaktiivisuus tuotteen tai palvelun kanssa, sekä käyttäjän kokemuksen mittaaminen tai havainnointi (William, A. 2013, 4-5). Asiakastyytyväisyyden selvittäminen käyttäjäkokemuksia keräämällä on kokemuksen mittaamista. Käyttäjäkokemus on laaja kokonaisuus, jossa katsotaan kokonaisvaltaista interaktiivisuutta, kuten myös ajatuksia, tunteita tai näkökulmia (William, A. 2013, 4-5). Yleensä sana käyttäjäkokemus sekoitetaan käytettävyyden (usability) kanssa, jonka tarkoituksena on mitata käyttäjien kykyä käyttää laitteita. Yleisesti katsoen kaikki haluavat käyttää laitteita, jotka ovat helppokäyttöisiä eivätkä hämmennä kulluttajaa. (William, A. 2013, 4-5). Etenkin iäkkäiden ihmisten kohdalla tämä on tärkeää, sillä heidän toimintakyky on usein alentunut joko sairauksien tai iän vuoksi.

Yleisesti asiakkailta kerätään käyttäjätietoja jotta tuotekehittely sujuisi jouhevasti siten, että tuote tai palvelu on asiakkaiden tarpeiden mukainen mahdollisimman pian. Käyttäjätiedon

keräämisellä tavoitellaan ajallista ja rahallista säästöä matkalla menestykselliseen liiketoimintaan oikeanlaisella kokonaispalvelulla. Yritykselle käyttäjätieto kertoo asiakkaiden tyytyväisyydestä palveluun ja se voi tuoda esiin toiveita mahdollisista muutoksista kokonaispalveluun. (Hyysalo 2009, 16.)

Uusien ratkaisujen kokeilut kestävät usein verraten pitkään (Hyysalo 2009, 63), useita kuuksia, kuten on myös MenuMAT ateriapalvelun kohdalla. Käyttökokeilut tuottavat yritykselle oleellista tietoa esimerkiksi siitä, kuinka laite tai palvelu toimii käyttöympäristössään ja muiden laitteiden kanssa, muuttuvatko käyttäjän toiminnot jollain lailla ja tuottaako laite uusia mahdollisuuksia heidän elämäänsä. Myös suunnittelussa olleet mahdolliset puutteet nousevat helposti esiin. (Hyysalo 2009, 63.) Käyttäjäkokenemusten keruu ja käsittely sekä edelleen työstäminen tukevat laitteen, tuotteen tai palvelun levittämistä marginaalisesta käyttäjäjoukosta laajemmalle. Usein kokeilijoiksi valitaan teknologiaan myönteisesti suhtautuvia henkilöitä. Levitessään laajemmalle tuote tai palvelu kohtaa myös kriittisiä käyttäjiä. (Hyysalo 2009, 63.) Silloin punnitaan tuotteen, laitteen tai palvelun todellinen toimivuus kohderyhmälleen. MenuMAT ateria-automaatin käyttäjäjoukko Vantaan kaupungin kokeilussa oli verraten pieni ja tästä joukosta jokainen asiakastyytyväisyyskyselyyn vastannut erottautui yksilöllisine tarpeineen ja toiveineen. Kun puhutaan ikäihmisistä, on muistettava että niin sanottua standardia tai perusasiakasta ei ole, vaan jokainen ansaitsee tulla palvelluksi yksilönä.

Asiakkailta saatava käyttäjäkokenemus on oleellista palautetta yritykselle, sillä laitteen toimivuus asiakkaan ympäristössä ja tälle helpolla tavalla on tärkeää käytön jatkuvuuden kannalta. Laitteen tekniikan on oltava kunnossa ja tarkoituksenmukaisesti suunniteltu, koska valmiin laitteen muutostyöt ovat yritykselle kalliita (Hyysalo 2009, 16). Mikäli laite osoittautuu mainettaan heikommaksi tai toimitusvarmuudessa on parannettavaa, ovat myös laitteen markkinointiin käytetyt rahat menneet hukkaan. Yrityksen liiketoiminnan kannalta käyttäjäkokenemukset kertovat esimerkiksi tuotteen oikeasta hinnoittelusta ja mahdollisista tulevista muutoksista laitteen käyttöympäristössä. Käyttöohjeet, tekninen tuki ja huolto voidaan suunnitella tarkoituksenmukaisesti kun tiedetään käyttäjäryhmä ja heidän kokemuksensa palvelusta tai laitteesta. (Hyysalo 2009, 16.) Käyttäjäkokenemus on siis tärkeää tietoa myös sekä tuotteen tai palvelun suunnittelussa että edelleen kehittämisessä. Yrityksen liiketoiminnalle oleellista on pysyä perillä asiakkaiden tarpeista ja niiden muutoksista.

Tuotetta tai palvelua ikääntyneille suunniteltaessa tai kehitettäessä tulisi heidän kokemukset ja näkökulma ottaa huomioon. Tuote tai palvelu voi toimia erinomaisesti, mutta mikäli se koetaan hankalana ja hämmentävänä tai se loukkaa yksityisyyttä, korostaa toimintakyvyn heikentymistä tai häiritsee käyttöympäristössään esimerkiksi kokonsa tai äänensä vuoksi, jää tuotteen tai palvelun elinkaari ikääntyneen käytössä lyhyeksi. Kun ikäihmisen näkökulma otetaan huomioon, saadaan tärkeää tietoa tämän elämässä olevista haasteista ja niihin voidaan

kehittää ratkaisuvaihtoehtoja. Näin markkinoille saadaan parempia ja toimivampia ratkaisuja ikääntyneille. (Leikas 2008, 91-92.)

### 3.6 Käyttäjäkokemuksen antajat eli asiakkaat

Hyysalon mukaan käyttäjiä on yleisesti viittä eri tyyppiä. On tekniset intoilijat joille laitteella ei ole väliä, kunhan siinä on vain teknologiaa. On varhaiset visionäärikäyttäjät, jotka uskovat teknologian mahdollisuuksiin elämänlaadun parantamisessa esimerkiksi työssä. On käytännölliset hyödyntäjät, joille tärkeää on suuri hyöty vaadittavaan vaivaan nähden. Konservatiiviset hyödyntäjät tutustuvat teknologiaan vasta kun vaihtoehtoja ei juuri ole. (Hyysalo 2009, 98.) Esimerkiksi ikäihminen voi hankkia matkapuhelimen vasta kun hänen lapsensa toivovat, että tämä on aina tavoitettavissa. Teknologiaa vieroksuvat eivät teknologiaa käytä (Hyysalo 2009, 98). Ikäihmisten joukossa teknologiaan suhtaudutaan monella tavalla, eikä stereotyyppioita ikäihmisten teknologian käyttämisestä kannata esittää.

Vantaan kaupungin kotihoidon työntekijät valitsevat ateriapalvelukokeiluun sopivat osallistujat oman harkintansa mukaisesti. Periaatteessa kaikilla ateriapalvelua kotiin saavilla noin 700-800 asiakkaalla on ollut mahdollisuus osallistua MenuMAT-ateria-automaattikokeiluun. Kotihoidon yksiköiden työntekijät tuntevat asiakkaansa ja ovat puhuneet kokeilusta potentiaalisten osallistujien kanssa. Esimerkiksi harhaisille ihmisille puhuvaa laitetta ei voi toimittaa. Myös muutoksiin haastavasti suhtautuvat asiakkaat on rajattu kohderyhmän ulkopuolelle. (Kotilainen 2017.) Osallistujat siis todennäköisesti suhtautuvat uusiin asioihin ja teknologiaan verraten myönteisesti, tai heillä on ollut tarve jonkin osa-alueen muutokseen Vantaan kaupungin tuottamassa ateriapalvelussa. Tästä lisää tutkimuksen luotettavuuden ja valinnanvapaus näkökulmien yhteydessä.

Niin sanotut ratkaisevat käyttäjät ovat tuotteiden ja palveluiden sellaisia käyttäjiä, jotka levittävät käyttökokemustaan laajalle ja jotka kuitenkin jättävät käytön mikäli se ei toimi toivotulla tavalla. Mikäli heidät huomioidaan, tuote tai palvelu leviää helpommin laajalle. Heidän käyttökokemuksensa on yritykselle myös arvokasta tietoa laitteen tai palvelun käytettävyydestä ja sopivuudesta ympäristöönsä. (Hyysalo 2009, 97.) Hyysalo muistuttaa, ettei teknologiaa ole teknologian vuoksi, vaan sen funktio on palvella jotain tavoitetta (Hyysalo 2009, 52). MenuMAT Oy:llä tämä tarkoittaa sitä, että laitteen, ruoan ja toimituksen taustalla on ikäihmisen tarve saada hyvää, terveellistä, kylmäketjultaan ehjää ja varmasti riittävän lämpimäksi lämmitettyä ruokaa silloin kun hänellä on nälkä. On siis tiedettävä miten näihin tarpeisiin vastataan ja sovitettava tuote tai palvelu sen mukaisesti.

Asiakkaat ovat palvelun keskiössä, joten he ovat parhaita arvioimaan palvelun hyötyjä ja haittoja. He siis pystyvät antamaan hyviä ehdotuksia tuotteen tai palvelun suunnitteluun ja kehittämiseen omaan kokemukseensa perustuen. (Turun yliopisto 2012.) Käyttäjäkokemuksia on

hyvä mitata laadullisella tutkimuksella, sillä ihmisten kokemuksista saa parhaiten tietoa muun muassa haastattelulla, havainnoinnilla tai kyselyillä (Jyväskylän yliopisto 2009).

### 3.7 Asiakasymmärrys

Palvelun tuottajan tulisi ymmärtää sekä asiakkaan toimintaa että ajatuksia, kun asiakas ostaa ja käyttää erilaisia tavaroita ja palveluja (Bergström & Leppänen 2016, 421). Vantin ja Menu-matin on siis ymmärrettävä mitkä tekijät vaikuttavat asiakkaiden tyytyväisyyteen ja miten palvelut vastaavat asiakkaiden tarpeita. Asiakastiedon muodostamiseksi tarvitaan tietoa yhdistäen eri lähteitä (Bergström & Leppänen 2016, 421), jotta saadaan kokonaiskuva asiakkaan ymmärtämiseksi. Palveluntuottajan on seurattava julkaisuja, tilastoja sekä ennusteita saadakseen yleiskuvan siitä, miten palvelun tarve on kehittynyt ja mitä valintoja asiakas tekee. Näin ollen asiakkaan kuunteleminen on tärkeää. Kuuntelu voi olla aktiivista tai passiivista. Aktiivisen kuuntelun edellytyksenä on, että tehdään kyselyjä, haastatteluja ja muita tutkimuksia sekä nykyisille että kohderyhmille kuuluville, jotka eivät ole vielä yrityksen asiakkaita. Passiivisessa kuuntelussa asiakas pääsee antamaan palautetta erilaisissa kanavissa, mutta sitä ei pyydetä aktiivisesti. (Bergström & Leppänen 2016, 421-422).

Tässä opinnäytetyössä selvitettiin asiakkaiden tyytyväisyyttä kotiin toimitettavista ateriapalveluista Vantaalla keräämällä käyttäjäkokemuksia. Asiakkaiden haastattelemisen oli osoitus aktiivisesta kuuntelemisesta. Menu-mat Oy on lisäksi teettänyt asiakastyytyväisyyskyselyjä kunnissa joissa se jo toimii. Vantin palveluista on tehty asiakastyytyväisyyskysely vuonna 2016 liittyen koulu- ja päiväkotiruokailuun (Kotilainen 2017). Ikäihmisten ateriapalveluista palautetta ei toistaiseksi ole kerätty (Kotilainen 2017). Tämän tutkimuksen tuloksiin perustuen ateriapalveluita voidaan kehittää ja muokata asiakaskeskeisesti.

Asiakasymmärryksen kannalta keskeistä tietoa löytyy yrityksen omista tietojärjestelmistä ja asiakastietokannoista. Nämä on syytä pitää ajan tasalla. Jos yrityksellä on kanta-asiakasjärjestelmä tai asiakastietoja rekisteröidään muulla tavoin, saadaan tietoa asiakkaiden ostoista ja valinnoista. (Bergström & Leppänen 2016, 422). Ateriapalveluissa tämä voi tarkoittaa viikottaisten syötyjen aterioiden määrää tai Menu-mat Oy:n kohdalla nähdään asiakkaiden eniten tilaamat ruoat. Sekä ateriapalveluiden käyttäjien sairauksista tietoa, jotta yritys voisi tarjota heille oikeita tuotteita. Menu-mat Oy on kasvattanut asiakasymmärrystä keräämällä tietoja muun muassa asiakkaiden ruoka-aineallergioista ja ruokalajeihin liittyvistä makuasioista (Nousiainen 2017). Lisäksi tietoa on asiakkaan asumisesta ja esimerkiksi muistisairauksista. Näillä tekijöillä voi olla merkitystä laitteen huollon yhteydessä tai yhteistyössä kotihoidon kanssa. (Nousiainen 2017.) Ateriapalveluiden käyttäjät ovat pääasiassa kotihoidon asiakkaita, joille on tehty palvelutarpeen selvitys. Samalla on kartoitettu henkilön kokonaistilanne johon kuuluu esimerkiksi tämän voimavarat, terveydentila ja läheisten antama tuki sekä muu sosiaalinen verkosto. (Vantaa 2017b).

### 3.8 Ateriapalvelut ja kotihoito osana ikääntyneiden palveluverkkoa

Kotihoito on osa Vantaan kaupungin vanhus- ja vammaispalveluja, joka puolestaan kuuluu kaupungin sosiaali- ja terveydenhuollon toimialaan yhdessä perhepalveluiden, talous- ja hallintopalveluiden sekä terveystaluiden kanssa. Sosiaali- ja terveydenhuollon toimiala vastaa kuntalaisten tasapuolisesta ja asetettujen tavoitteiden mukaisesta palveluiden toteutumisesta niin terveyden kuin sosiaalisen hyvinvoinnin saralla. Vanhus- ja vammaispalveluihin kuuluu vanhusten avopalvelut sekä sairaala-, vammais- ja hoiva-asumisen palvelut. Vanhusten avopalveluihin puolestaan sisältyy kotihoidon lisäksi myös palvelutalot ja ennaltaehkäisevät palvelut. (Vantaa 2017a.)

SHL 3:20 mukaan kotihoidolla tarkoitetaan kotipalvelun ja terveydenhuoltolain 25 §:n mukaisia kotisairaanhoidollisia tehtäviä. Kuntien velvollisuus on järjestää asumispalveluja kuntalaisille, jotka siihen apua tai tukea tarvitsevat. Ensisijaisesti tuetaan kotiin annettavia palveluita. Palvelun piiriin kuuluvien henkilöiden yksityisyyttä ja osallistumisen oikeutta tulee kunnioittaa. On myös huolehdittava siitä, että hän saa tarvitsemansa kuntoutus- ja terveystalut (SHL 3:21)

Ateriapalvelukokeiluun osallistuvat asiakkaat ovat Vantaan kotihoidon asiakkaita joilla on käytössään myös ateriapalvelu. Henkilö voi hakea kotihoidon palveluja, kun hän täyttää sosiaali- ja terveystalutakunnan hyväksymät arviointikriteerit (Vantaa 2016b). Kotihoito tukee henkilön kotona asumista silloin kun se ei ilman läheisten apua ja yleisten palveluiden avulla enää onnistu. Vantaan kaupungin kotihoitopalveluja haetaan Seniorineuvonnan kautta jossa jokaiselle tehdään henkilökohtainen hoito- ja palvelusuunnitelma. Kotihoidon tehtäviin kuuluu tukeminen, ohjaus ja neuvonta kotona asumiseen liittyen, asiakkaan toimintakyvyn tukeminen, huolehtiminen ravinnonsaannista ja hygieniasta. Lisäksi kotihoitajat huolehtivat lääkehoidon toteuttamisesta, sairaanhoidollisista asioista sekä laboratorionäytteiden ottamisesta jos tarpeen. Palvelut ovat maksullisia ja maksut määräytyvät henkilöiden tulojen ja tarvittavien palvelutuntien perusteella. (Vantaa 2016b.) Kodinhoidollisia palveluja voi tilata myös yksityisiltä toimijoilta.

Kunnalliseen kotihoitoon sisältyy kotipalvelu, kotisairaanhoito ja tukipalvelut (Ainasoja & Larjovuori 2007, 10-11). Kotipalvelun lisäksi asiakas voi saada lisätukea ateria- turva-, kauppa- tai siivouspalvelusta (Vantaa 2016b). Ateriapalvelu voi tarkoittaa esimerkiksi kotiin tuotua lämmintä ateriaa tai aamupalaa, lounasta tai päivällistä palvelutalossa. Kotiin toimitetun lounaan yhteydessä voidaan tuoda myös päivällinen, jonka asiakas itse lämmittää sopivana ajan-kohtana. (Vantaa 2016a.) Yleisesti ateriapalvelu mielletään kotiin kuljetetuksi lounaaksi.

### 3.9 Käyttäjäympäristö asiakkaan koti

Käyttäjäympäristöllä tarkoitetaan asiakkaan sitä ympäristöä, jossa tuote tai palvelu on käytössä. Ateriapalvelulaitteen kohdalla käyttäjäympäristönä on asiakkaan koti ja siellä useimmiten keittiö. Kotiin liittyy arjen lisäksi historiaa muistoinen ja ihmissuhteinen (Ylä-Outinen 2012, 31). Lisäksi kodissa ihmisellä on oma rauha, rutiinit ja vapaus päättää esimerkiksi tekekö kotitöitä, kuinka pukeutuu, milloin syö ja miten ajan haluaa käyttää (Ylä-Outinen 2012, 31). Kodissa tuntuu että elämä on hallinnassa ja siihen voi itse vaikuttaa (Ylä-Outinen 2012, 32). Kotona asuminen mahdollisimman pitkään on monen ikääntyneen toive, etenkin silloin kun toimintakyky on vielä kohtuullista.

Arviolta 60 prosenttia yli 65-vuotiaista asuu kotonaan hyvän toimintakyvyn turvin. Noin kolmenkymmenen prosentin osuudella toimintakyky tämän ikäisistä on jonkin verran alentunut ja kymmenisen prosenttia luokitellaan huonokuntoiseksi. (Leikas 2008,14.) Leikaksen mukaan toimintakyky toimii terveydentilan mittarina, sillä sen perusteella nähdään henkilön kyky selviytyä arkiaskareista ja voidaan määrittää avun tarvetta. Toimintakykyä arvioidaan fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja kognitiivisen eli älyllisen suoriutumisen näkökulmista. (Leikas 2008,17.) Toimintakyvyllä voidaan tarkoittaa myös kykyjen ja tavoitteiden suhdetta eli sitä kuinka hyvin ihminen pystyy toteuttamaan tavoitteitaan (Ylä-Outinen 2012, 29). Ikäihmiselle voi esimerkiksi olla tärkeää syödä itse ja käden toimiminen joko mahdollistaa tai estää sen. Yhtä lailla tärkeää voi olla määrittää itse ruokailun ajankohta. Menuumat-ateriapalvelulaitteen ollessa käytössä oleellista on kyetä ottamaan itsenäisesti ruoka pakastimesta, asettamaan se uuniin ja ruoan valmistuttua ottamaan se sieltä patalapuilla pöydälle nautittavaksi.

Korkeaan ikään liittyy usein sairauksia, vammoja tai rappeutumista. Esimerkiksi fyysisen toimintakyvyn heikkeneminen johtaa usein ihmisen eristäytymiseen kotiin, sillä apua liikkumiseen ei aina ole saatavilla tai sitä ei kehtaa pyytää. Terveet ikäihmiset voivat jatkaa ruokailua aiempien ravitsemussuositusten mukaisesti. Usein ikääntymiseen liittyvät sairaudet ja toimintakyvyn lasku vähentävät ihmisen energian tarvetta ja sen myötä myös ravitsemussuositukset muuttuvat. Ikääntyneet onkin jaettu siltä osin neljään ryhmään; hyväkuntoiset, kotona asuvat joilla on sairauksia, kotihoidon asiakkaat ja laitoshoidossa olevat. Ravitsemussuositusten yhteydessä muistutetaan liikunnan merkityksestä ikääntyneen terveystekijänä. (Hakala 2015.)

### 3.10 Ikääntyminen ja ravitsemus

Ikäihmisen päivittäisen energiantarpeen on laskettu olevan noin 1500 kcal. Luku täyttyy silloin, kun ikääntynyt syö aamiaisen, kaksi lämmintä ateriaa sekä kaksi tai kolme välipalaa. Eri-laiset tekijät kuten masennus, syöpä, leikkauksesta toipuminen tai lääkitys voivat vähentää ruokahalua ja esimerkiksi muistisairas ei aina muistakaan syödä. Silloin pienemmästä määrästä ruokaa on saatava tarvittavat ravintoaineet jotta paino ei käänny jyrkkään laskuun. Ikään-



tyneiden syömiseen onkin kiinnitettävä huomiota, sillä hoitamaton aliravitsemus aiheuttaa usein ikävän kierteen kun laihtuminen johtaa toimintakyvyn laskuun, josta voi seurata iho-ongelmia joka puolestaan voi aiheuttaa infektioita. Ravitsevan ruoan laiminlyönti voi siten johtaa pitkittyneeseen toipumiseen ja lisääntyneisiin lääke- ja hoitomenoihin. (Hakala 2015.)

Ravitsevaan ruokaan kuuluu riittävä määrä proteiinia. Proteiinin tarve ikääntyneenä kasvaa, sillä elimistö ei hyödynnä sitä samalla tavoin kuin aiemmin. Riittävä proteiinin saanti suojaa ihmistä lihaskadolta ja sen mukanaan tuomalta liikuntakyvyn heikentymiseltä. Suositellaan, että yli 64- vuotiaat söisivät proteiinia päivittäin noin 100 grammaa. Mikäli henkilö on sairas tai harjoittaa lihaskuntoa, on proteiinin tarve hieman suurempi. Lihaskadon jo vaivatessa tulisi proteiinia syödä vieläkin enemmän. Ravitsevaan ruokaan kuuluu lisäksi D-vitamiini ja kalsium. Ne pitävät huolta luuston terveydestä ja ehkäisevät siten kaatumisiin helposti liittyviä murtumia. (Hakala 2015.) B12-vitamiinin saantiin on kiinnitettävä huomiota sillä vakava puutos liitetään muistisairauksille altistumiseen (Honkanen 2011).

Ikääntyneen tulee huolehtia riittävästä juomisesta. Tunne janosta voi vähentyä ja käytössä olevat lääkkeet saattavat poistaa nestettä kehosta. 1-1,5 litraa nestettä ruoasta saadun nesteen lisäksi on sopiva määrä. Veden lisäksi maito ja tuoremehut kuuluvat suosituksiin. Alkoholia on hyvä käyttää maltillisesti jos ollenkaan. Ruokahalun ja janon tunteen vähennyttyä voidaan riittävästä energian saannista huolehtia tarjoamalla ikääntyneelle tämän suosikkiruokia ja välipaloja. (Hakala 2015.) MenuMAT Oy:n ateriapalvelulaitteeseen liittyy ruokahalua herättävä ruoan tuoksun leviäminen huoneeseen kun ruoka lämpiää uunissa.<sup>1</sup> Asiakkaat ovat myös valinneet ruoat laitteen pakastimeen ja valitsevat päivittäin itselleen mieluisan aterian syötäväksi. Edellä mainittuja asioita voidaan pitää ruokahalua edistävinä tekijöinä.

MenuMAT Oy:n asiakkailleen tarjoama ruoka on usean asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksen perusteella iäkkäille mieleistä ja kotiruoan tapaista. Ruoan ravintorikkauteen on kiinnitetty huomiota ja myös erityisruokavaliot on huomioitu. Valittavana on noin 45 pääruokaa jonka annoskoko on noin 400 grammaa. Rikastetun aterian voi valita vajaan 20 annoksen joukosta ja silloin annoskoko on noin 250 grammaa.<sup>1</sup> MenuMAT Oy on selvittänyt annoskoon sopivuutta aiemmissa asiakastyytyväisyyskyselyissä ja selvästi suurimman osan mielestä annoskoko on ollut sopiva.

---

<sup>1</sup> Vantaan kaupungin ja MenuMATin välinen määräaikainen yhteistyösopimus 2016

## 4 Tutkimuksen toteutus

### 4.1 Menetelmä

Tutkimusmenetelmäksi valittiin puolistrukturoitu teemahaastattelu. Kun isolta joukolta halutaan tietoa ovat määrälliset kyselyt hyviä tutkimusmenetelmiä. Tässä työssä käyttäjäkokeuksia kerättiin kymmeneltä hengeltä, kahdeksalta asiakkaalta ja kahdelta heidän läheiseltä. Tutkimukseen osallistuvien henkilöiden määrän jäädessä verraten pieneksi, on luotettavuuden näkökulmasta perustellumpaa valita määrän sijasta laatuun keskittyvä menetelmä. Silloin yhden vastaajan vaikutus prosentuaalisesti ei ole niin suuri. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimusote on usein induktiivinen, jolloin aineistosta poimitut yksittäisten henkilöiden havainnot johdetaan yleisiin merkityksiin (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 260). Haastatteluiden avulla saadaan syvempää tietoa haastateltavien kokemuksista ja mielipiteistä ateriapalveluiden käytöstä.

Laadullisissa tutkimuksissa tietoja kerätään melko yleisesti teemahaastattelun avulla (Kananen 2014, 76). Kysymykset esitetään laajoina teemoina (Kananen 2014, 76) jolloin voidaan saada myös vastauksia joita ei etukäteen osattu odottaa. Haastattelu on aineistonkeruumenetelmänä hyvä valinta, jos halutaan korostaa yksilön kokemusta tietyistä ilmiöistä. Haastattelukysymykset pidetään helposti ymmärrettävinä, sillä kotihoidon asiakkailla voi olla joiltain osin madaltunut toimintakyky ja jaksaminen on vaihtelevaa.

Teemahaastattelu on keskustelunomainen tilanne, jossa keskustellaan etukäteen valituista teemoista ja niiden ympärille rakennetuista tarkentavista kysymyksistä. Teemat ja kysymykset johdetaan tutkimuksen viitekehuksesta ja ne tähtäävät tutkimusongelman ratkaisemiseen. Teemahaastattelussa keskiössä on haastateltavan tulkinnat ja merkitykset käsiteltävistä asioista. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.) Haastattelun avulla pyritään saamaan syvällistä tietoa käsiteltävästä aiheesta. Teemahaastattelun etu menetelmänä on se, että kysymyksiä voidaan esittää vapaassa järjestyksessä ja tarkentavia kysymyksiä viljellen; haastattelun yhteydessä voidaan samalla myös havainnoida vastaajia (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73).

### 4.2 Aineiston keräämisen vaiheet

Saatuamme tutkimusluvan Vantaan kaupungilta saimme käyttöömmme myös MenuMAT Oy:n ateriapalveluiden asiakkaiden yhteystiedot. Toimeksiantajan, MenuMAT Oy:n, toiveena oli että haastattemme kaikki kokeiluun osallistuvat asiakkaat. Asiakkaita oli yksitoista, joista haastatelimme kahdeksan henkilöä sekä kaksi asiakkaan läheistä. MenuMAT Oy:n ruokatoimittajat veivät asiakkaille saatekirjeemme (Liite 4), jossa esittäydymme ja kerroimme tutkimuksetamme ja toiveestamme haastatella henkilöä hänen käyttökokemuksistaan ateriapalveluista Vantaalla. Kahdelle henkilölle saatekirje postitettiin, sillä ateriatoimitusta ei ollut tulossa

ennen yhteydenottoamme. Saatekirjeessä kerroimme myös että haastattelut toteutetaan nimettömänä eikä asiakkaan henkilöyden paljastu ulkopuolisille missään tutkimuksen vaiheessa ja että haastattelun äänitteet tuhoetaan tutkimuksen päätyttyä, kuten tutkimuslupahakemuksessakin on luvattu. Lisäksi saatekirjeestä kävi ilmi että haastattelusta kieltäytyminen ei vaikuta palveluihin tai niiden saamiseen. Lopussa oli opinnäytetyön tekijöiden yhteystiedot mikäli asiakkailla olisi ollut kysyttävää.

Olimme asiakkaisiin puhelimitse yhteydessä ja sovimme haastatteluajat heidän koteihinsa. Yhdestätoista asiakkaasta kaksi kieltäytyi haastattelusta ja yksi ei terveydellisistä syistä osallistunut, joten asiakkaiden haastatteluja kertyi kahdeksan kappaletta. Lisäksi haastattelimme kahta asiakkaan läheistä. Asiakkaat, joita emme haastatelleet, olisivat varmasti tuoneet lisää näkemyksiä ja arvokkaita kokemuksiaan tutkimuksemme materiaaliksi. Yksi asiakas kertoi puhelimesta haastatteluajasta sopiessa, että hänen kokemuksensa ovat negatiivisen puoleisia eikä hän kokenut tarvetta osallistua haastatteluun. Tämä voi kertoa osaltaan sellaisesta ikäihmisen olettamuksesta, että asiakastyytyväisyyttä kartoittavassa haastattelussa tulisi olla vain positiivista kerrottavaa ja osallistuminen voidaan kokea tarpeettomana, epämiellyttävänä tai siitä halutaan kieltäytyä mikäli tällaista palautetta ei ole antaa. Ihminen haluaa antaa itsestään miellyttävän kuvan. Osallistumattomuuden syynä voi olla myös esimerkiksi se, ettei omia mielipiteitä pidetä arvokkaina tai ettei kotiin haluta vieraita.

#### 4.2.1 Haastattelujen kulku

Haastattelut suoritettiin tammikuussa 2017 jakautuen kolmelle eri päivälle. Haastateltavat jaettiin opinnäytetyön tekijöiden kesken siten, että molemmat haastattelivat neljää asiakasta. Asiakkaat saivat vapaasti päättää haastatteluajoista. Haastattelut olivat kestoiltaan noin 25-40 minuuttia. Ennen haastattelua pyysimme asiakkailta vielä kirjallisen suostumuksen vapaaehtoisesta osallistumisesta haastatteluun, haastattelumateriaalin käytöstä tutkimuksemme ja haastattelun äänittämiseen. Sekä saatekirjeessä, että itse haastattelutilanteessa korostimme, että kaikenlainen palaute on arvokasta ja kaikenlaiset palvelukokonaisuuden kehittämisisideat tervetulleita. Myös kahta asiakkaan läheistä haastateltiin. Nämä läheisten haastattelut tapahtuivat spontaanisti siten, että asiakkaan haastattelun jälkeen kysyttiin paikalla olleelta läheiseltä onko hän halukas kertomaan oman näkemyksensä ja kokemuksensa ateriapalveluista. Myös heiltä pyydettiin kirjallinen suostumus osallistumisesta. Tilanteen spontaanuudesta johtuen molempia läheisiä haastatteli sama henkilö.

Laadullisessa puolistrukturoidussa teemahaastattelussa (Liite 3) esitimme asiakkaille aluksi muutaman taustakysymyksen, joilla kartoitimme esimerkiksi asiakkaiden sukupuolen, iän ja yleisen suhtautumisen teknologiaan. Taustakysymykset ovat faktoja (Kananen 2014, 75) toisin kuin niitä seuraavat kokemuksia kuvaavat mielipiteet. Laadullisessa tutkimuksessa keskitytään vastausten ja sisällön laatuun määrän sijaan ja tällöin osallistujien määrä on kvantitatiivista

tutkimusta selvästi pienempi. Taustakysymyksillä aloittaminen pehmentää tilannetta ja saa osallistujat mukaan tilanteeseen, jolloin jännitys usein poistuu. Suoraan asiaan meneminen saattaa säikäyttää vastaajan jolloin arvokkaat kokemukset jäävät saamatta.

Taustakysymysten jälkeen esitimme kysymyksiä ateriapalvelun käytöstä eri teemojen ympäriltä. Haastattelun teemoja olivat aterioiden tilaaminen, laitteen käyttö ja siten myös toimijuus aterian valmiiksi saattamisessa, turvallisuus, etäyhteys ja palvelupuhelut, ruoka ja ruokailuhetki sekä Vantin ateriapalvelu. Esitimme myös kysymyksen voisiko palvelukokonaisuudet eri toimijoilla olla vielä parempia ja miten. Lopuksi pyysimme kouluarvosanat sekä MenuMAT Oy:n että Vantin ateriapalveluille ja perusteluja mikäli numero ei yltänyt täyteen kymmeneen. Haastattelujen aikana asiakkaat saivat kertoa vapaasti kokemuksistaan ateriapalveluista. Puolistrukturoidun teemahaastattelun hyvä puoli oli se, että pystyimme esittämään jatko- ja tarkentavia kysymyksiä, jotta saimme riittävän laajasti tietoa ja tarkennuksia vastauksiin.

#### 4.2.2 Ikääntynyt osallistujana

Ikääntyneiden henkilöiden osallistuessa käyttäjätutkimukseen on huomioitava että heille kerrotaan asiat muodossa, jossa he voivat ne omaksua. On myös varmistettava, että he ovat ymmärtäneet asiasisällön ja että heidän osallistumisensa on vapaaehtoista (Leikas 2008, 119.). Vapaaehtoinen suostumus merkitsee henkilön itsemääräämisoikeuden kunnioittamista ja se varmistetaan henkilön allekirjoittamalla suostumuslomakkeella (Leikas 2008, 120). Tässä opinnäytetyössä kerroimme asiakkaille jaetuissa saatekirjeissä, että pyydämme heiltä kirjallisen suostumuksen haastatteluun. Ennen haastattelun aloitusta dokumentin sisältö käytiin läpi painottaen edelleen vapaaehtoisuutta. Asiakkaat antoivat allekirjoituksellaan meille luvan nauhoittaa haastattelu ja käyttää haastattelumateriaalia tutkimuksessa. Lisäksi he vakuuttivat osallistuvansa vapaaehtoisesti ateriapalveluihin liittyvän käyttäjäkokemuksen haastatteluun. Suostumuslomakkeessa kerrottiin vielä, että tutkimusaineisto käsitellään salassapitosäännösten mukaisesti ja että se hävitetään tutkimuksen valmistuttua sekä tutkimuksen keskeyttämisoikeudesta missä vaiheessa vain. Lomakkeessa, kuten myös saatekirjeessä, oli opinnäytetyön tekijöiden yhteystiedot, mikäli lisäkysymyksiä olisi herännyt. Osallistujat vaikuttivat ymmärtävän suostumuslomakkeen sisällön ja kaikki allekirjoittivat suostumuksen. Puhelu- ja lisätiedon saamiseksi ei tullut tutkimuksen aikana eikä kukaan myöskään keskeyttänyt osallistumistaan.

Eettisesti kestävässä tutkimuksessa suhtaudutaan arvostavasti ikääntyneeseen vastaajaan. Haastatteluun varataan tarvittava aika eikä keskustelua kiirehditä. Esimerkiksi haastateltavan huonokuuloisuus ei tarkoita puutteita ymmärtämiskyvyn alueella. (Leikas 2008, 121.) Tässä työssä havaitsimme, että vaikka haastattelut kestivät keskimäärin 34 minuuttia, itse tapauksissa saattoi kulua tuntikin. Iäkkäät olivat puheliaita ja kertoivat mielellään myös muista asioista elämässään. Normaaliin ikääntymiseen kuuluu muutokset toimintakyvyssä, joten

opinnäytetyön tekijät osasivat odottaa esimerkiksi huonokuuloisuutta tai muistisairautta ja menivät tapaamisiin avoimin mielin.

On kohteliasta teititellä, sillä siihen ikääntyneet ovat tottuneet. Kielen on muutoinkin hyvä olla yleiskieltä, jossa ei slangia tai teknistä sanastoa käytetä. Liian tärkeilevä puhetyyli voi vaikuttaa jopa vastausten laatuun jos haastateltava reagoi siihen jännittämällä. Myös huumorin käyttöön on suhtauduttava varauksella. (Leikas 2008, 121.) Haastatteluita toteuttaessa esiin nousi seikka, että haastattelutaidoilla voi olla merkitystä saatuihin vastauksiin. Ilmapiiri on hyvä luoda luottamukselliseksi ja rennoksi. Tarkentavat kysymykset on asetettava huolella eikä haastateltavaa saa liikaa johdatella. Asiakkaalle on myös annettava aikaa muotoilla mielipide ja vastata.

Tutkimuksen osallistujat saavat usein asianmukaisen kannustimen tai palkkion. Sen on hyvä olla sopiva suhteessa tehtävään ja se kuuluu osallistujalle vaikka tämä tutkimuksesta kesken vetäytyisikin. (Leikas 2008, 122.) Me annoimme haastateltaville paketilliset peruskahvia. Palkkio annettiin jokaiselle asiakkaalle yllätyksenä haastattelun jälkeen, eikä siitä mainittu aiemmin esimerkiksi haastattelu-aikaa sopiessa. Palkkion ei näin ollen nähdä vaikuttaneen tutkimuksen tuloksiin.

Haastattelun ympäristöön on kiinnitettävä huomiota sillä osallistuja kokee yleensä suoritus-paineita (Leikas 2008, 122). Tilanteen tuntuminen viralliselta ja tieto nauhoittamisesta voivat lisätä jännitystä (Leikas 2008, 122). Tässä tutkimuksessa haastattelut pidettiin osallistujille tutussa ympäristössä, heidän kotonaan, joka oli osaltaan tekemässä tilanteesta vapaamuotoisempaa. Tapaamisen alussa käyty keskustelu haastattelun tarkoituksesta ja suostumuslomakkeen sisällöstä saattoivat rentouttaa tilannetta. Lisäksi Leikas mainitsee henkilön oikeudesta saada tietää tutkimuksesta sekä kesken tutkimuksen, että halutessaan myös tuloksista tutkimuksen valmistuttua (Leikas 2008, 123). Hän muistuttaa myös vielä luvasta nauhoittaa, anonymiteettisuojasta ja oikeudesta vetäytyä (Leikas 2008, 123). Kun nämä kaikki on tutkijan mielessä ja kerrottuna asiakkaalle, on tutkimuseettisyys hyvällä pohjalla. Tässä tutkimuksessa edellä mainitut asiat kerrottiin asiakkaille. Myös itse haastattelutilanne pyrittiin pitämään rentona, jotta haastateltavat uskaltavat paineetta kertoa kaikenlaiset mielipiteet ja kokemukset.

#### 4.3 Aineiston analysointi

Haastattelujen jälkeen asiakkaiden nimet muutettiin tunnistetiedoiksi (A1, A2, A3 ja niin edelleen), jolloin vastaajien anonymiteetti voidaan taata. Analysointi aloitettiin heti haastatteluiden jälkeen, jolloin haastatteluaineisto oli vielä tuoreessa muistissa ja tuntuma aineistoon säilyi. Haastatteluiden jälkeen äänityksiä kuunneltiin uudelleen ja ristiin ja teimme muistiinpanot niistä. Aineiston purkamiseen käytettiin referoivaa litterointia, jossa nauhoitet-

tua materiaalia ei kirjoiteta puhtaaksi sanasta sanaan, vaan suoria lainauksia kirjattiin suurpiirteisemmin (Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto 2017). Haastattelunauhoista tehtiin kuuntelukerroilla muistiinpanot ja samalla poimittiin teemoittaiset oleelliset kommentit ylös. Kuuntelukertojen jälkeen aineisto koottiin Excel- taulukkoon. Taulukossa informanttien tunnistetiedot asetettiin ylös vaakariveille ja sivulle kirjoitettiin allekkain sekä haastattelussa esitetyt taustakysymykset että teemoittaiset kysymykset. Siten yhdellä silmäyksellä nähtiin kaikkien asiakkaiden vastaukset yhdellä rivillä. Vastaavasti pystysarakkeet kertoivat asiakas-kohtaiset vastaukset. Kyseistä taulukkoa ei esitetä tässä työssä, sillä vastaajien anonymiteettiä kunnioitetaan ja tutkimusaineisto on luvattu hävittää tutkimuksen valmistuttua.

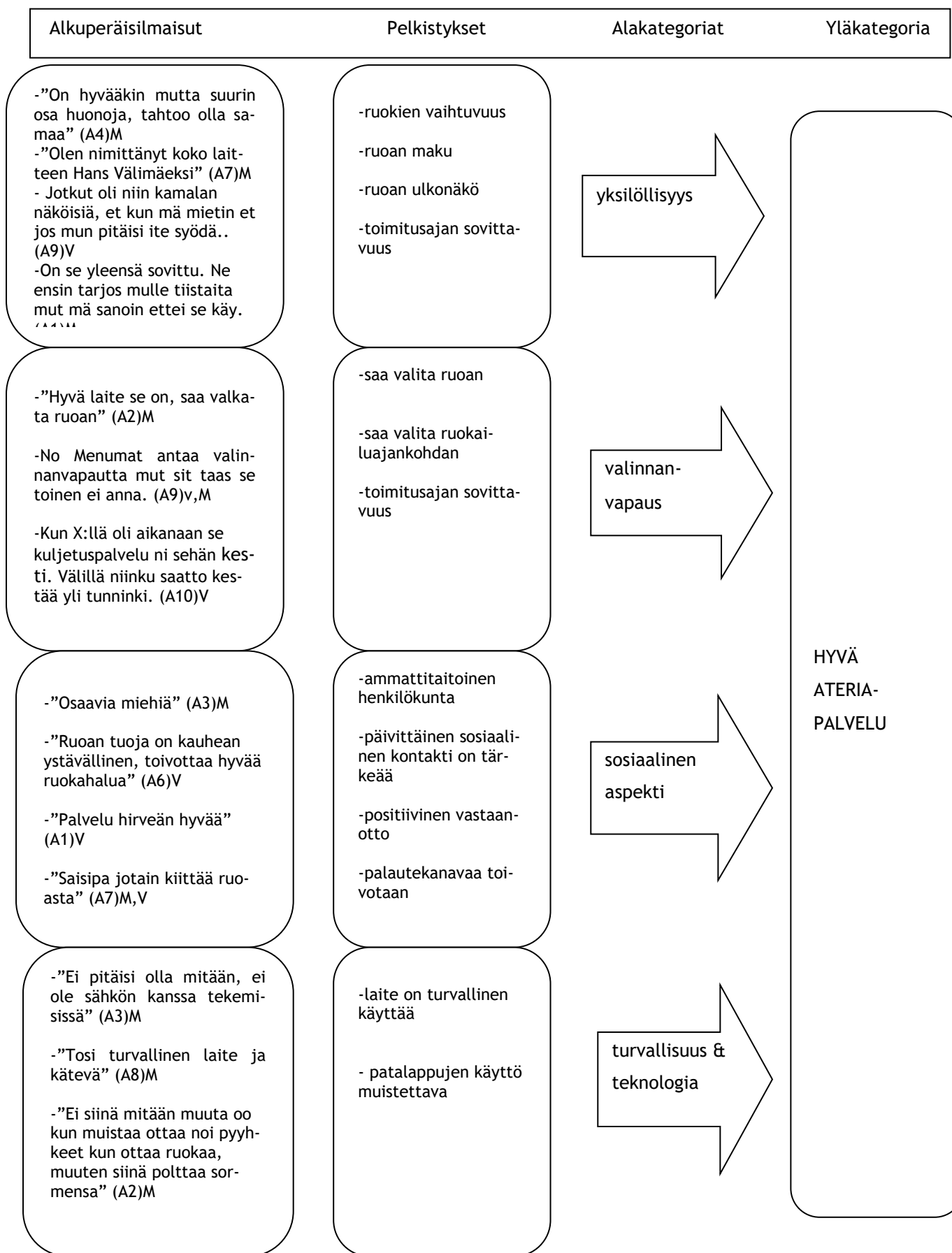
Referoivaan litterointiin päädyttiin, koska haastatteluaineistosta tulokset teemoittain nousi hyvin selkeästi esiin ja nämä teemat toistuivat haastattelusta toiseen. Tässä ei tarkoiteta haastattelukysymysten teemoja, vaan tuloksia. Myös se, että tutkimusaineistoa ei ole tarkoitus käyttää jatkossa vaan se on luvattu hävittää, puolsi referoivan litteroinnin riittävyttä tässä opinnäytetyössä. Referoiva litterointi ei yleensä mahdollista aineiston käyttöä jatkossa (Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto 2017). Aineiston jatkokäytöstä oltiin tämän työn osalta yhteydessä Vantaan kaupunkiin. Kaupungilla ei ollut aietta arkistoida tutkimusaineistoa ja aineiston vastattiin kuuluvan opinnäytetyön tekijöille. Litteroinnin tasoa olisi pohdittu vielä tarkemmin mikäli olisi ollut tiedossa tai oletettavaa, että aineisto säilytetään mahdollista seuraavaa tutkimusta varten. Litteroijan päättyessä mikä aineistosta litteroidaan, on tulkinnalla iso rooli (Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto 2017). Tämän myös opinnäytetyön tekijät tiedostavat.

Haastattelumateriaali kuunneltiin läpi useaan kertaan, minkä jälkeen se purettiin teemoittain Excel-taulukkoon. Teemoittelussa katsotaan aineistossa esiin tulleita asioita, jotka ovat olleet haastateltaville yhteisiä (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 110). Kuten Ojasalo yms. korostavat (2015, 110), esiin voi nousta yllättäviä asioita, jotka ovat olleet haastateltavien mielessä. Kotiateriapalvelun asiakkaiden haastatteluissa nämä olivat ruokien laatuun tai palveluun liittyviä asioita, joista asiakkaat halusivat erityisesti kertoa. Haastatteluaineistossa esiin tulleet yhtäläisyydet ja niiden tarkastelu toisiinsa nähden on tärkeää, sillä ilman sitä analyysistä voi tulla pintapuolinen (Ojasalo yms. 2015, 111).

Tässä työssä on käytetty väljästi sisällönanalyysin luokittelua ja teemoittelua. Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, joka sopii moneen tutkimukseen. Sisällönanalyysiä voi käyttää omana metodina tai väljemmin jolloin se sopii monenlaisiin kokonaisuuksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91.) Luokittelevassa sisällönanalyysissä aineisto ensin luokitellaan ja seuraavaksi lasketaan monesti luokat esiintyvät aineistossa (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93). Tässä työssä luokittelua tehtiin kartoitettaessa asiakkaiden tyytyväisyyttä MenuMATin ja Vantin palveluihin. Teemoitteleva sisällönanalyysi tarkoittaa aineistosta esiin nousseiden asioiden ryhmitte-

lyä, joista johdetaan teemoja (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93). Teemoittelevaa sisällönanalyysiä käytettiin etsittäessä vastausta kysymykseen kuinka ateriapalvelut vaikuttavat asiakkaiden elämänlaatuun. Teemoittelevan sisällönanalyysin prosessin kuvaus on nähtävissä seuraavassa kuviossa (kuvio 2).

Aineiston analyysiä tehtäessä on otettava huomioon eettisyyden ja luotettavuuden samanaikainen tarkastelu. Analyysin avulla pyritään saamaan vastaukset tutkimuskysymyksiin ja tuomaan esiin erilaisia näkökulmia asioista, joita voidaan käyttää ateriapalveluiden kehittämiseen. Aineiston analysoinnissa korostui muutama haastatteluissa esiintynyt suurempi teema. Nämä teemat käsitellään tutkimustuloksissa. Teemoittelevan sisällönanalyysin tulokset nousivat molemmille hyvin selvästi esiin haastatteluista ja teemoitteleva analyysi vahvisti tuloksen. Luokittelevan sisällönanalyysin ja vertailevan analyysin tekeminen jaettiin kahden opinäytetyön tekijän välillä. Niistä saatuja tuloksia tarkasteltiin myös ristiin.



Kuvio 2: Hyvän ateriapalvelun tekijöitä



## 5 Tutkimustulokset

### 5.1 Taustakysymykset

Haastattelimme kahdeksaa asiakasta, joilla oli ennen MenuMAT ateria-automaattia ollut käytössään Vantaan kaupungin oma ateriapalvelu Vantti. Asiakkaiden lisäksi kysyimme kahdelta asiakkaan läheiseltä heidän kokemuksista ateriapalveluista kokonaisuudessaan. Läheisiltä ei kysytty taustakysymyksiä, joten seuraavat lukumäärät koskevat vain haastateltuja asiakkaita (n=8). Kaikki ateria-automaatin käyttäjät (n=8) kertoivat itse kokemuksistaan eikä välikäsiä tarvittu esimerkiksi kotihoidon henkilökunnan tai henkilökohtaisen avustajan muodossa. Haastatelluista asiakkaista kolme oli naisia ja viisi miehiä. Haastatelluista kolme oli alle 75 vuotiaita ja loput viisi ylittivät tämän iän. Läheiset olivat alle 75 vuotiaita. Suurin osa vastaajista asui yksin (n=6) ja loput asuivat puolison kanssa. Ehdoton enemmistö (n=7) söi yhden ateriapalvelun annoksen päivässä ja yksi ei palvelusta huolimatta sitä tällä hetkellä käyttänyt. Yksi asiakas vastasi syövänsä yhden aterian päivässä, vaikka myöhemmin kävi ilmi että ateria voikin jäädä syömättä.

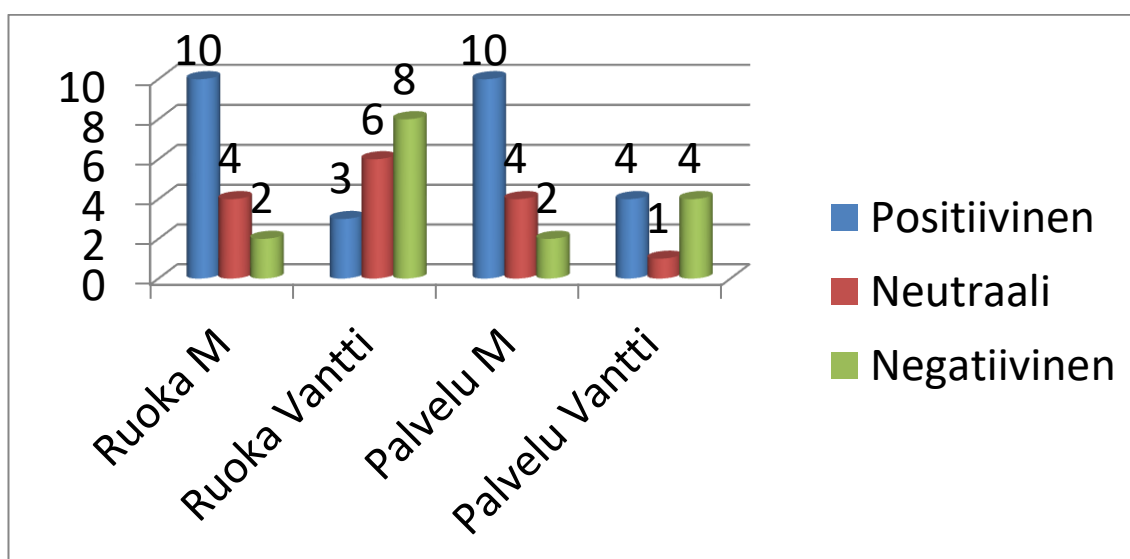
Kaikkien asiakkaiden kotona käy kotihoito. Kotihoidon käyntitiheys asiakkaan luona kertoo asiakkaiden toimintakyvystä tai hoidettavista sairauksista. Puolella haastatelluista (n=4) kotihoito käy kerran päivässä. Muilla vastaajista kotihoito käy kolme kertaa päivässä, kaksi kertaa päivässä, kaksi kertaa viikossa tai kerran viikossa. Vantaan kaupungin ja MenuMAT Oy:n väliseen yhteistyösopimukseen kuuluu, että kotihoidon henkilökunta suosittelee laitetta valitsemilleen kunnan kotihoidon asiakkaille. Suurimmalle osalle (n=6) kotihoito oli laitetta siis suositellut. Kahden asiakkaan kohdalla ateriapalvelukonseptin muutos oli ollut epäselvää.

Asiakkaiden ruokatilaukset tapahtuvat usein kotihoidon (n=4) kautta. Myös itse (n=3) tilataan ruokia tai läheinen tilaa (n=1). Tilaus tapahtuu usein edellisen ruokatoimituksen yhteydessä, tai puhelimitse (n=2). Moni tilaa aterioita vajaan kolmen viikon välein (n=6). Muut ovat tilanneet aterioita kerran laitteen toimituksen jälkeen. Haastatteluun vastasivat asiakkaat itse, joten kenenkään ulkopuolisen apua ei tarvittu. Asiakkaat ymmärsivät kysymykset ja osasivat vastata niihin. MenuMATin ateriapalvelut tulivat yli puolella (n=5) käyttöön syys-lokakuun aikana ja muilla (n=3) palvelu on ollut käytössä noin kahdesta kolmeen kuukauteen. Kaikilla on ollut Vantin ateriapalvelut käytössä ennen MenuMAT Oy:n palveluiden aloittamista.

Ateriointiajat asiakkailla (n=4) oli puolen päivän aikoihin, mutta muutama henkilö (n=2) koki, että diabeteksen takia on tärkeää syödä ateria heti insuliinipistoksen jälkeen. Kerrottiin myös (n=2), että syödään silloin kun halutaan. Kysyttäessä asiakkailta tuliko ateriointiaikoihin muutoksia, iso osa (n=5) koki helpotusta siitä, ettei heidän tarvinnut enää odottaa Vantin kuljettajaa ateriointia varten. Loput vastaajista eivät kokeneet minkäänlaista muutosta ateriointiajoissa.

## 5.2 Tulokset teemoittain

Sisällönanalyysimme johtivat kahteen yläkategoriaan: *Asiakastyytyväisyys ja Hyvän palvelun tekijät*. *Asiakastyytyvyyden* kohdalla tehtiin vertaileva diagrammi, johon kerättiin yhteen kokemuksia sekä Menumatin, että Vantin palveluista. Alakategorioiksi muotoutui kolmenlaisia käyttäjäkokemuksia, jotka ovat positiivinen, neutraali ja negatiivinen kokemus. Käyttäjäkokeemukset luokiteltiin vielä ruoan ja palvelun mukaan. Positiivisia mainintoja ruoasta löydettiin Menumatin kohdalla kymmenen ja Vantilla niitä oli kolme. Neutraaleja mainintoja Menumatille kertyi neljä ja Vantille kuusi. Negatiivisia mainintoja ruoasta tuli Menumatille kaksi ja Vantille kahdeksan. Palvelun kohdalla Menumat sai positiivisia mainintoja kymmenen ja Vantti neljä. Neutraalisti Menumatin palvelusta kerrottiin neljä kertaa ja Vantin palvelusta yhden kerran. Negatiivisia ilmauksia palvelusta Menumatille tuli kaksi ja Vantille neljä. Johtuen Vantin yksinkertaisemmasta palvelukonseptista, ilmauksia palveluosuuteen tuli vähemmän. Tulosten palveluosuus sisälsi Vantin kohdalla vain ruokien toimituksen. Menumatilla palveluosuuteen kuului sen lisäksi etäyhteys ja asiakaspalvelu puhelimitse. Valinnanvapaus on käsitelty teemoittaisissa tuloksissa erikseen, joten sen vaikutus ei näy vastauksissa palvelusta. Asiakkaiden käyttäjäkokemukset käyvät ilmi seuraavassa kuviossa (kuvio 3).



Kuvio 3: Asiakkaiden tyytyväisyys ateriapalveluihin

Seuraavaksi tarkastelemme toista yläkategoriaa, *hyvän ateriapalvelun tekijöitä*, tekstimuodossa tarkemmin. Alakategorioiksi muodostui neljä eri tekijää jotka ovat yksilöllisyys, valinnanvapaus, sosiaalinen aspekti sekä teknologia ja turvallisuus. Kokemukset hyvän ateriapalvelun tekijöistä alkuperäisilmaisuineen käyvät ilmi tekstin lomassa ja luvussa 4.3. Haastatteluita poimittujen suorien lainausten perässä olevat merkinnät tarkoittavat etukirjaimensa mukaan Menumatia ja Vanttia. A1, A2 ja niin edelleen tarkoittavat kukin asiakasta jota tähän työhön haastateltiin.

### 5.2.1 Yksilöllisyys

Aterian annoskoon kokivat (n=4) olevan sopivan kokoinen ja nälän lähtevän sillä, mutta loput kokivat sen olevan liian suuri. Aineistossa esiintyi myös toivetta, että lihan määrää voisi lisätä ja perunaa ja riisiä vähentää. Yli puolet (n=5) tutkimukseen osallistujista eivät tilanneet jälkiruokia lainkaan. Vantin ruoassa asiakkaat (n=5) kokivat paljon puutteita, kuten mausteiden puute ja näkivät sen enemmän massapalveluna. Ruoan maku koettiin erittäin tärkeäksi ja asiakkaat toivoivat, että ruoka on maistuvaa.

Haastattelija: “Mitä te toivoisitte lisää näihin ateriapalveluihin, mikä ois niinku kaikkein paras, millä lailla ateriapalvelun tulis toimia että se sopisi teille kaikkein parhaiten?”

Asiakas: “En minä oikeestaan mitään, kunhan tekevät kunnan ruokaa, siinähan se on.” (A4)M,V

Muutama asiakas näki Vantin ruoat sairaala- tai laitosruokina. Koettiin ettei erilaisia asiakasryhmiä huomioida vaan kaikille valmistetaan samaa ruokaa.

“On tehty enempi niinku ...onko se nyt, sanoisinko sitte vanhemmille ihmisille, sellasille joilla ei esimerkiksi hampaat toimi tai jotain muuta” (A1)V

Yksi asiakas kommentoi MenuMATin palveluita “MenuMATilla tarpeet on huomioitu yksilöllisesti, mutta Vantti rajoittaa valinnanvapautta”. Toinen asiakas kommentoi MenuMATin ruokia, “MenuMATin ruoista saa TOUCHia ja ne on huolella maustettu”. Muutama vastaaja koki listojen kiertävän suhteessa valikoimaan hyvinkin sopivasti, mutta jälkiruokalistan kierto oli hidasta. Perinteisiä ruokia kaivattiin enemmän, kuten karjalanpaistia, sekä pyhäpäivinä tai teemapäivinä jotain siihen liittyvää toivottiin. Osa haastatelluista asiakkaista (n=2) toi ilmi, että MenuMATin annoksissa pihvien koko tai lihan osuus oli pieni.

### 5.2.2 Valinnanvapaus ja itsemäärämisoikeus

Suurin osa asiakkaista koki valinnanvapauden toteutuvan MenuMATin palveluissa. Iso tekijä on se, saa valita mitä päivittäin syö. Kerrottiin myös, että mitä vähemmän aterioita pakastimessa on jäljellä, sitä vähemmän on mistä valita. Tai jos syö kaksi ateriala päivässä, supistuu viidenkymmenen aterian ruokalista samassa suhteessa puoleen, ellei halua syödä samaa ateriala. Vantin palveluista valinnanvapaus koettiin puuttuvan kokonaan.

“Sehän on vähän niin kuin oikeesti ravintolan lista. Et siel on tosi paljon kuitenkin valinnanvaraa, paitsi et ne kalaruoat ei oo mitenkään hirveen erikoiset. Se

on aika pieni valikoima ku ajattelee, et kalaa kuitenkin pitäis syödä kerran viikossa.” (A9)M

Muutammat asiakkaat kokivat, että Vantin palvelut säätelevät heidän aikatauluja. Menuumatilla sai sovittua milloin laite tullaan täyttämään aterioilla. Vantin pelisäännöt olivat yksipuoliset eikä ruokien toimitusaikoihin voinut vaikuttaa. Vantilla ruoan toimitusajat heittelivät ja toisinaan asiakkaat joutuivat odottamaan jopa yhdestä kahteen tuntia. Asiakkaat toivat esiin, että Menumatin ateriapalvelu mahdollistaa ruokailun ajankohdan valinnan, jolloin sen ei koettu säätelevän asiakkaan aikatauluja lainkaan.

Haastattelija: “No miten koette tota ateriapalveluissa, että on yksilöllisesti.. kunnioitetaan henkilön valinnanvapautta? Vai onko siinä rajoitteita paljon?”  
Asiakas: “No Menumat antaa valinnanvapautta mut sit taas se toinen ei anna minkäänlaista.” (A9)M,V

### 5.2.3 Ateriapalveluihin liittyvä sosiaalinen ulottuvuus

Tutkimuksessa ilmeni, että asiakkaat arvostavat päivittäistä sosiaalista kontaktia aterian toimittajaan. Ruoantoimituksen yhteydessä kuljettaja koettiin erityisesti Vantilla ystävälliseksi ja tätä päivittäistä sosiaalista kontaktia arvostettiin. Kuljettaja toivotti aina hyvää ruokahalua ja hänen kanssaan tuli hetki keskusteltua.

“Sieltä tuli yleensä aina se sama henkilö tuomaan sen ruoan, et se niinku tuli silleen tutuks.” (A9)V

Menumat Oy:n ateriapalvelun yhteydessä selvää yhteyttä ei löytynyt vaikka henkilökunnan palvelua kehitettiin hyväksi ja asialliseksi. Yksi asiakas kommentoi Menumatin laitetta,

“Toi on aika hengetön ei toi puhu mitään, muuta kun että aterianne on nyt valmis ” (A6)M

Asiakkaat kaipaavat että heiltä kysytään, miltä ruoka maistuu. Lisäksi kaivattiin mahdollisuutta antaa palautetta ja kiitosta (n=2). Yli puolet vastaajista (n=5) halusi syödä ateriansa yksin kotona. Myös puolison tai henkilökohtaisen avustajan kanssa ruokailtiin (n=2).

### 5.2.4 Teknologia ja turvallisuus

Vastaajista suurin osa oli teknologian suhteen positiivisia ja kokivat sen käytön tarpeelliseksi. Loput (n=2-3) kokivat, etteivät juurikaan ymmärrä teknologiaa eivätkä myöskään käyttäneet sitä aktiivisesti. Asiakkaista suurin osa käyttää laitetta itse (n=6) ja loppuilla aterian heille lämmittää kotihoitaja tai henkilökohtainen avustaja. Menumatin ateria-automaatin käytön

asiakkaat kokivat helpoksi ja laitteen teknologiassa kehittyneeksi. Kerrottiin, että helpompaa voi olla vain silloin jos laite siirtäisi itse aterian uuniin ja sanoisi kun on valmista.

“Se on ihan näppärä. Ei vois helpompaa olla oikeestaan. Sit jos ite laittais kaikki valmiiks, sanois vaan.” (A5)M

Samalla osa vastaajista koki tarvitsevansa lisätietoa laitteesta ja palvelusta. Suuri osa kaipasi, että ruoan toimituksen yhteydessä voisi neuvoa enemmän. Toisaalta kerrottiin myös että kaikki tarpeellinen kysytään ateriatoimituksen yhteydessä. Kaikki (n=2) eivät tieneet että jälkiruokia voi tilata erikseen. Jonkun asiakkaan laitteen volyymitasoa oli tarve nostaa. Pari asiakasta kertoi, että MenuMATIN ruoantoimitajat kysyvät ystävällisesti laitteeseen ja ruokiin liittyen, vaikka asiakkaat itse eivät muistaneet kysyä tai kertoa mielessä olevasta asiasta tai ongelmasta. MenuMATIN laite kuluttaa sähköä ja yksi asiakas pohti, että paljonko se tulee vaikuttamaan hänen taloudelliseen tilanteeseen.

Asiakkaat pitivät siitä, että laite ohjaa puheella käyttäjää ja kertoo esimerkiksi jäljellä olevan ajan ennen kuin ruoka on valmista. Laite antaa myös ohjeistuksen ruoanlaiton toimenpiteisiin kertomalla muun muassa että “asetta ateria uuniin”.

“Hyvä kun se puhuu, ilmoittaa että aterianne on valmis” (A2)M

Kaikkien vastaajien mielestä ruoan lämmitys aika on sopivan pituisen. Suuri osa asiakkaista koki saavansa päiväänsä ylimääräisen puolituntisen kun ruoan valmistus ei edellytä paikalla oloa. Puhuvan laitteen vieminen henkilön kotiin on edellyttänyt kotihoidon henkilökunnalta harkintaa sillä esimerkiksi harhaisen asiakkaan toimintakykyä palvelu sellaisenaan ei tue (Kotilainen 2017). Puhuva laite sekä tukee että voi hämmentää asiakkaita joilla muisti on heikentynyt.

“Kerran säikäytti kun miesääni sanoi aterianne on valmis” (A6)M

Moni asiakkaista ei ollut käyttänyt etäyhteyttä laisinkaan. Jotkut olivat tilanneet ruoan tai soittaneet laitevian takia MenuMATIN asiakaspalveluun. Monelle asiakkaasta etäyhteyttä käytetään kotihoito.

MenuMAT Oy:n asiakkaat kokivat MenuMAT ateria-automaatin olevan täysin turvallinen, sillä uuni sammuu itsestään kun ateria on valmistunut. Laite ei myöskään reagoi muihin kuin MenuMAT aterioiden koodeihin, eikä kuumennus käynnisty jos jotain muuta laittaa uuniin kuten toisessa luvussa on mainittu. Osa asiakkaista toi esiin ateriapakkausten ja ruoan kuumuuden uunista otettaessa. Kukaan ei kuitenkaan kertonut palovammoista tai muista haavereista.

Haastattelija: “Kysyisin turvallisuudesta ja turvallisuuden tunteesta tämän laitteen kanssa...”

Asiakas: “Ei siinä mitään muuta oo kun muistaa ottaa noi pyyhkeet kun ottaa ruokaa, muuten siinä polttaa sormensa.”

Haastattelija: “Onko sillä lailla käynyt?”

Asiakas: “Ei oo, onhan ne kuumalt tuntunut mut ei ne palanu oo pahasti.”

Haastattelija: “Sormet... tai suu?”

Asiakas: “Ei kun siel on semmoset ...”

Haastattelija: “Ne patalaput.”

Asiakas: “Patalaput niin millä, millä...” (A2)M

### 5.3 Yhteenveto tuloksista

Asiakkaiden palautteet, ikäihmisten muiden palveluiden ja etuuksien vaikutus ateriapalveluihin, kuten tulotaso ovat tärkeitä asioita, joilla on vaikutus palveluiden valintaan. Haastatellut asiakkaat antoivat arvosanan molemmille ateriapalvelutoimittajille käyttökokemuksiinsa perustuen. Arvosanojen keskiarvoksi tuli Menumatille 9,0 ja Vantille 7,3. Menumatin asiakkaat kokivat haluavansa jotain pientä lisää ruokiin ja palveluihin, jotta se yltäisi täyteen kymppiin. Osa Menumatin asiakkaista toivoi lisää hedelmiä tai salaattia sekä riisiin ja perunoihin vaihtelua. Toiset halusivat lisää ainesosa- ja maustevaihtoehtoja. Myös ruokien ravintosisällöstä ja energiamääristä toivottiin tietoa. Muutama asiakas toi esiin, että perinteisiä ruokia haluttaisiin lisää. Menumatilta kaivattiin myöskin lisää sosiaalista kontaktia. Muutama asiakas toivoi lisätietoa ateria-automaatin sähkönkulutuksesta. Vantin palveluissa asiakkaat kokivat enimmäkseen epäsäännöllisten ruoantoimitusaikojen ja ruoan mauttomuuden olevan suurin arvosanaa alentavana tekijänä. Vantin ruoissa valinnanvapaus puuttuu kokonaan, sillä palvelu ei tarjoa mahdollisuutta valita mitä syö. Ruoat olivat asiakkaiden mielestä laitosruokia, joten he eivät kokeneet että asiakkaita otettaisiin yksilöinä huomioon.

## 6 Johtopäätökset

Asiakkaiden kokemukset sekä Vantin että Menumat Oy:n ateriapalveluista kokonaisuudessaan vaihtelivat verraten paljon. Molemmilla ateriapalveluiden tuottajilla oli omat vetovoimatekijät joilla he erottuvat kilpailijoista. Molempien toimijoiden kokonaispalvelusta löytyi myös parannettavaa.

## 6.1 Millainen on Vantaan kotihoidon asiakkaiden käyttäjäkokemus MenuMATin ja Vantin kotiateriapalveluista?

Vantti tunnetaan Vantaan kaupungin omana palveluntuottajayrityksenä ja MenuMAT yksityisenä palveluntuottajana. Tämä luku vastaa kysymykseen *Millainen on Vantaan kotihoidon asiakkaiden käyttäjäkokemus MenuMATin ja Vantin kotiateriapalveluista?* Alla oleva taulukko kuvaa asiakkaiden käyttäjäkokemuksia molemmista kotiateriapalveluista (taulukko 1).

MenuMAT tarjoaa asiakkailleen laajan valikoiman ateriavaihtoehtoja liharuoista kalaruokiin ja kasvisvaihtoehtoihin asti. MenuMATilla asiakas saa itse päättää ruokalistalta, mitä haluaa syödä ja tilaa ruoan sen mukaan. Tässä korostuu asiakkaiden mielestä valinnanvapaus. Vantilla valinnan mahdollisuutta ei ole, vaan ruoka toimitettiin asiakkaille Vantin oman päivittäisen ruokalistan mukaisesti. Ruokalista on nähtävillä Vantaan kaupungin internetsivuilla sekä Vantaan Sanomissa.

Ateriapalveluita aloittaessa MenuMAT-palvelun palveluntuottaja tuo asiakkaan kotiin ateria-automaatin, jonka yläosassa on kiertoilmauuni ja alaosassa pakastin. MenuMATin ruokat tuodaan asiakkaan luokse pakastettuina noin kolmen viikon välein, sillä pakastimeen mahtuu kerrallaan 18 ateriaa. Minimitilausmäärä MenuMATilla on kymmenen ateriaa. Vantin ruoka kuljetetaan päivittäin lämpimänä asiakkaan kotiin, jolloin asiakkaan tulee olla kotona vastaanottamassa ateria. Asiakkaan ei tarvitse itse lämmittää ruokaa, vaan annos on valmis nautittavaksi. Vantti ei pääsääntöisesti tarjoa vaihtoehtoja aterioihin, vaan erityisruokavaliopyynnöt käsitellään lääkärintodistusta vastaan. Aterian toimitushetkellä Vantin ruoan kerrottiin toisinaan olleen jäähtynyttä.

Tutkimuksessa ilmeni, että asiakkaat kokivat Vantin palveluissa puutteita etenkin aterioiden toimitusajoissa ja ruoan laadussa. Vantin palveluissa asiakkaat kokivat rajoitteita siinä, ettei saanut päättää ruokailuhetkeä ja toimitusajat olivat epäsäännölliset. Toisaalta osa asiakkaista söi ruoan reilusti toimitusaikaa myöhemmin, jolloin ajankohdan oli voinut valita, mutta annos oli lämmitettävä uudelleen. MenuMATin laitteen myötä asiakkaat saivat vapaasti päättää ateriointiajasta, eikä laitetta tarvinnut vahtia sen lämmittäessä ateriaa. Tämän koettiin lisäävän vapaa-aikaa.

|                      | Menuumat   | Vantti   |
|----------------------|--|--|
| Ruoantoimitus        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Toimitus alle kolmen viikonvälein, jos syö yhden aterian päivässä</li> <li>- Pakasteruokana</li> <li>- Täytyy itse lämmittää</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Toimitus päivittäin</li> <li>- Lämmin ateria ovelle, mutta kuljettaessa ruoan lämpötila saattoi laskea</li> </ul> |
| Ruoka                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ravintolaruokaa</li> <li>- kotoisaa ruokaa</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- laitosruokaa</li> <li>- massapalvelua</li> </ul>  |
| Sosiaalinen kontakti | <ul style="list-style-type: none"> <li>- sosiaalinen kontakti harvoin (toimitus)</li> <li>- lisäksi asiakaspalvelu puhelimitse</li> </ul>  | - ateriatoimituksen yhteydessä vaihdettiin sanat (kiitos ja hyvää ruokahalu)   |
| Valikoima            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Yli 50 eri vaihtoehtoa</li> <li>- Saa vapaasti valita, mitä syö</li> <li>- Jälkiruokalistan vaihtuvuus hidasta</li> </ul>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruokalistassa oleva ruoka toimitetaan kaikille</li> <li>- Ei saa valita, mitä syö</li> </ul>                      |
| Ruokalista           | - - Menuumat laitteen ovessa tai laite kertoo  | - Vantaan kaupungin internetsivuilla ja Vantaan Sanomissa  |
| Ruoan houkuttelevuus | - Ok:n näköisiä  | - Ulkonäön puolesta annos ei houkuttele syömään  |
| Aikataulu            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Saa valita toimituspäivän</li> <li>- Ei säätele aikatauluja ja ateriointiaikoja</li> <li>- Lisäsi vapaa-aikaa</li> </ul>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Epäsäännölliset toimitusajat</li> <li>- Yksi puoliset pelisäännöt - säätelevät paljon aikatauluja</li> </ul>      |
| Asiakaspalvelu       | - Ystävällisiä ruoantoimittajia, mutta eivät erikseen neuvo (ainoastaan pyydettyäessä)   | - Ruoantoimittajat erittäin ystävällisiä   |
| Teknologia           | Teknologiaan perustuva palvelu   | Ei perustu teknologiaan  |
| Kokonaisarvosana     | 9,0  | 7,3  |

Taulukko 1: Asiakkaiden käyttäjäkokemukset Menumatin ja Vantin ateriapalveluista

Ateriapalveluita tuottaessa on erityisen tärkeää huomioida ikäihmisten terveys ja kunto. Diabetesta sairastavat asiakkaat kokivat tärkeäksi syödä ateriansa heti insuliinipistoksen jälkeen, jotta säännöllinen ateriointiaika säilyisi ja verensokeri olisi tasapainossa. Menumatin laitteessa on mahdollisuus käyttää ajastinta. Silloin aterioinnin ajankohta voidaan arvioida ja esimerkiksi kotihoito voi ajastaa uunin lämmittämään ruoan sopivaan aikaan. Vantilla tässä löytyi kehitettävää, sillä tunnin tai pari myöhästynyt ateria nostaa näläntunteen korkealle, mikä saattaa jopa vaarantaa asiakkaan terveyden. Hyvinvointiin sillä ainakin on vaikutusta. Menumatin palvelukonseptiin kuuluva omatoimisuus ateria-automaatin kanssa ei tuottanut vastauksia siitä, että ateria olisi unohtunut syödä.



Palvelun tuottamisessa on tärkeitä toimintavarmuus ja prosessien tehokkuus. Vantin palveluissa voidaan nähdä ruoantoimituksen kohdalla prosessien tehostumusta, sillä ruoka saattaa jäähtyä kun kuljettaja ajaa päivittäisen ruoan toimituskierroksen. Menu-matin konsepti tuottaa säästöä ruokien toimituksen kohdalla, kun ne viedään asiakkaalle yleensä kahden tai kolmen viikon välein. Asiakkaat kuitenkin pääsääntöisesti pitivät Vantin tavasta tuoda ruoka päivittäin sen tuoman sosiaalisen kontaktin vuoksi. Mikäli iäkkään kotona vierailaan harvoin, on luonnollista jos tämä tuntee olonsa yksinäiseksi. Vantin ateriapalvelussa ruoan päivittäinen kuljetus nähtiin sekä lisäarvoa tuottavana asiana että harmia aiheuttavana tekijänä.

Vantin ruoan laatua moitittiin ja ruokavaihtoehtojen koettiin puuttuvan täysin. Ruoan ulkonäöstä asiakkaat ja omaiset kommentoivat, "Vantin ruoat olivat sekaisin ja kamalan näköisiä". Vantin ruokaa katsoessa saattoikin asiakkaalta mennä ruokahalu, joka toisaalta saattoikin päätyä suoraan roska-astiaan. Asiakkaat kokivat, että elääkseen on pakko syödä, mutta Vantin ruoat eivät tähän lainkaan houkuttelleet. Ruoan maku olikin tärkeimpiä tekijöitä ateriapalvelun valinnassa. Kerrottiin, että mikäli ruoka on laadukasta ja maistuvaa, voi siitä jopa maksaa vähän enemmän. Myös asiakkaan palautteet, ikäihmisten muiden palveluiden ja etuuksien vaikutus ateriapalveluihin, kuten tulotaso ovat asioita, joilla on vaikutus palveluiden valintaan. Jos ateriapalvelu ei vastaa asiakkaaisen tarpeita ja toiveita ja palvelu on byrokrattisen jäykkää, voivat ikääntyneet kokea ettei heitä kunnioiteta tai arvosteta.

Muutamit asiakkaat kiittivät Menu-matin tarjoamaa vaihtoehtoa ateriapalveluihin, sillä se saa arjen sujumaan. Molemmissa palveluissa on kehitettävää ja parannettavaa. Menu-matin ruoat ovat asiakkaiden mielestä maukkaita, mutta sosiaalinen kontakti puuttuu. Menu-matilla ruoan toimitusprosessit on mietitty kustannustehokkaasti asiakkaan näkökulmasta. Vantilla ruoat olivat asiakkaiden mielestä verraten huonoja, mutta sosiaalinen kontakti löytyi ja se nosti palvelun arvoa. Vantilla ruoan toimitusprosesseissa nähtiin monia ongelmia, jotka myös laskevat Vantin palveluiden arvoa. Näitä olivat esimerkiksi ruoan toimituksen epäsäännöllisyys ja se, että palvelut säätelevät asiakkaiden aikatauluja.

Laitteeseen ei liittynyt asiakkaiden mukaan turvattomuuden tunnetta. Turvattomuuden tunteen kanssa on vaikea elää, koska se saattaa aiheuttaa jatkuvaa pelkoa tai huolta. Pari asiakasta saattoi säikähtää ylimääräistä miesääntä asunnossa, jos laite ohjeisti sen käyttäjää. Ainoa turvallisuuteen liittyvä esiin noussut asia on, että ruoka astioineen on todella kuumaa kun sen ottaa Menu-mat laitteesta. Tässä nähtiin riski polttaa sormet, vaikkei kukaan niin ker-tonutkaan käyneen.

Tärkeää vaikuttaa olevan kokemus valinnanvapaudesta, vaikka todellisuudessa asiakas olisi suurimmaksi osaksi kotona aterian toimitusaikaan. Haastatellut asiakkaat toivat esiin tarpeen-

sa odottaa ovelle Vantin ruokatoimittajaa. Tämä liittyy ilmeisesti pelkoon, ettei ehdi ovelle sopivassa ajassa tai ei kuule ovikelloa. Lähtökohtaisesti ateriapalvelun oletetaan liittyvän voimavaroja lisääviin tekijöihin eikä aiheuttavan ahdistusta tai pelkoa. Voimavarojen kerrotaan olevan subjektiivisia kokemuksia henkilön omista kyvyistä ja mahdollisuuksista saavuttaa tavoitteensa (Turjamaa 2014, 8). Palvelun toteuttamisessa olisi huomioitava tällaiset elämänlaatuun vaikuttavat seikat.

Asiakas voi motivoitua osallistumaan tutkimukseen sen yhteydessä saamansa huomion vuoksi (Leikas 2008, 129). Tässä tutkimuksessa asiakkaat ovat saaneet huomiota ja ihmiskontaktin osallistuessaan haastatteluun ja antaessaan oman panoksensa tutkimukseen. Se on voinut vaikuttaa tutkimukseen osallistumiseen ja mahdollisesti heidän vastauksiinsa haastattelussa. Toisaalta asiakkaan ihmiskontaktit vähentyivät Menu-mat-ateriapalveluun siirtymisen yhteydessä, sillä Vantin päivittäiset ateriatoimitukset vaihtuivat Menu-mat Oy:n noin kolmen viikon välein tapahtuvaan aterioiden toimitukseen. Joskus myös uuden tuotteen tai palvelun kokeiluun osallistuminen voi tuottaa osallistujalle lisäarvoa siten, että he voivat osoittaa olevansa ajan hermolla (Leikas 2008, 129). Nämä tekijät on hyvä havainnoida ja tuoda esiin vaikei niihin voikaan vaikuttaa (Leikas 2008, 129).

Ateria-automaattikokeiluun osallistuneet asiakkaat valittiin heidän toimintakyvyn mukaisesti. Kotihoidon työntekijöiden tekemät valinnat näyttävät siltä osin onnistuneilta, että asiakkaat kokivat pääsääntöisesti positiiviseksi ateriapalvelun toimittajan vaihtamisen Vantista Menu-matiksi. Tärkeintä oli ruoan maku, mutta asiakkaat kokivat myös ylpeyttä hyvinvointiteknologisen laitteen käyttämisestä. Ylpeys kiertyi kokemukseen, että henkilön toimijuutta ja oma-toimisuutta tuetaan, sillä vastaajat kokivat valmistavansa ruoan itse lämmittäessään sen uunissa.

Haastatellut ikäihmiset olivat monisanaisia ja suhtautuivat positiivisesti kotiin tuleviin opiskelijoihin. Vaikuttaa siltä, että ikäihmiset antavat mielellään palautetta heiltä sitä kysyttäessä, mutta eivät etsi itse aktiivisesti palautekanavia. Palautetta antaessaan he toivovat sen välittyvän perille. Palveluiden kehittämisessä olisi hyvä muistaa, että käyttäjäkokemuksia tulee kerätä aktiivisesti, jotta pysytään selvillä asiakkaiden toiveista, tarpeista ja muutoksista käyttäjäympäristössä.

## 6.2 Kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat ateriapalveluihin Vantaalla?

Tässä työssä kartoitimme asiakkaiden tyytyväisyyttä kotiin toimitettuihin ateriapalveluihin. Vertaamme asiakkaiden kokemuksia Menu-matin ja Vantin palveluista. Tämä luku vastaa kysymykseen *kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat ateriapalveluihin Vantaalla*.

Tutkimustulokset paljastivat, että ruoan maku ja laatu ovat tärkeimpiä tyytyväisyyteen ja palveluntuottajan valintaan vaikuttavia tekijöitä. Menuumat sai positiivisia mainintoja paljon enemmän kuin neutraaleja tai negatiivisia ilmauksia. Positiivisista ilmauksista kävi ilmi etenkin ruoan makuun liittyviä tekijöitä. Makua kommentoitiin esimerkiksi siten, että ero mikroterioihin on huomattava ja Menuumatin ruoat ovat kuin ravintolaruokia. Ruokalista koettiin ravintolan menuksi. Neutraalit ilmaukset kertoivat toiveesta lisätä mausteita esimerkiksi riisiä sisältäviin annoksiin tai perunaosuuden pienentämistä. Negatiivisten ilmausten takana on toive tietynlaisen kastikkeen poistamisesta ja lihaosuuden suurentamisesta.

Palvelun kohdalla Menuumat sai myös eniten positiivisia ilmauksia. Niistä ilmenee, että kokonaisuus on todella hyvä kun aikaa voi käyttää muuhunkin kuin ruoanlaittoon. Palvelun kerrottiin myös toimineen aika hyvin ja puhelimeen pääsääntöisesti vastataan. Neutraalit ilmaukset kertoivat että henkilökohtaisempaa palvelua toivotaan siten että ruoan toimittaja neuvoisi enemmän ja jisi keskustelemaan myös hetkeksi. Tällöin palvelu saisi kasvot. Toivottiin myös vaihtelevuutta ruokalistoihin ja sitä että ruokalistassa olisi aina perinteisiä ruokia. Negatiivisissa ilmauksissa mainittiin että asiakaspalvelusta ei oltu kertaakaan soitettu. Tilatessa jokin ruokalaji on myös ollut loppunut.

Vantti sai ruoasta negatiivisia ilmauksia enemmän kuin positiivisia tai neutraaleja. Negatiiviset ilmaukset liittyivät ruoan mauttomuuteen, kuvottavaan ulkonäköön ja laitosruokamaisuuteen. Neutraalit ilmaukset viestivät siitä, että esimerkiksi sipuli toivottiin pois ja että keiton kanssa ei tarvita leipää. Positiivisista maininnoista ilmeni että hyvää olivat kiisselit ja salaatti. Annoskoko on ollut sopiva. Palveluiden kohdalla Vantti sai yhtä monta positiivista ja negatiivista ilmausta. Positiivisia ilmauksia tuli ateriatoimittajan ystävällisyydestä ja siitä jos tämä henkilö oli sama. Sosiaalista kontaktia arvostettiin. Negatiiviset kokemukset kertoivat palautteen antamisen haastavuudesta, siitä ettei ruokalista ole helposti saatavilla ja epäsäännöllisestä aterian toimituksesta jolloin toisinaan ruokaa joutuu odottamaan. Neutraali maininta liittyi siihen, että asiakkaalla ei oikeastaan ollut merkitystä milloin ruoka tuotiin ovelle.

Johtuen Vantin yksinkertaisemmasta palvelukonseptista, ilmauksia palveluosuuteen tuli vähemmän kuin Menuumatilla. Tulosten palveluosuus sisälsi Vantin kohdalla vain ruokien toimituksen. Menuumatilla palveluosuuteen kuului sen lisäksi etäyhteys ja asiakaspalvelu puhelimitse. Tämän vuoksi tuloksia on hyvä verrata palveluntuottajan omiin ilmausten lukumääriin eri alaluokissa. Esimerkiksi Vantti sai palvelusta yhtä paljon positiivisia ja negatiivisia kommentteja. Menuumatin kohdalla palvelusta tuli viisinkertaisesti positiivisia kommentteja negatiivisiin nähden. Tästä voidaan vetää johtopäätös, että asiakkaat ovat tyytyväisempiä Menuumatin palveluihin kuin Vanttiin.

### 6.3 Kuinka ateriapalvelu vaikuttaa asiakkaan elämänlaatuun?

Ateriapalveluiden tarkoitus on vastata madaltuneen toimintakyvyn omaavien asiakkaiden tarpeisiin saada päivittäin hyvää ja ravintorikasta lämmintä ruokaa. Puolistrukturoidun teema-haastattelun avulla saimme kerättyä asiakkailta näkemyksiä ja kokemuksia ateriapalveluiden käytöstä. Käytännössä kokemukset vastaavat siihen, kuinka hyvin palvelut vastaavat asiakkaiden odotuksia ja tarpeita. Mitä paremmin palvelu vastaa asiakkaan odotuksiin ja tarpeisiin, sitä tyytyväisempi tämä palveluun yleensä on. Koettu tyytyväisyyden tunne tai tyytymättömyys vaikuttaa elämänlaatuun millä tahansa elämän osa-alueella. Tämä luku vastaa kysymykseen *kuinka ateriapalvelu vaikuttaa asiakkaan elämänlaatuun*.

Niin ikäihmisen kuin nuoremmankin henkilön hyvän elämänlaadun voidaan nähdä muodostuvan selviämisestä päivittäisistä askareista sekä fyysisestä että psyykkisestä hyvinvoinnista. Voimavarakeskeisestä näkökulmasta katsoen merkityksellinen arki koostuu kotitöistä, vapaa-ajan aktiviteeteista sekä asioiden toimittamisesta. Ikäihmiset haluavat tehdä omaa elämää koskevat päätökset itse ja tapaavat pyytää apua päivittäisiin toimiinsa vasta kun omat voimavarat on käytetty. Jos iäkäs henkilö voi itse vaikuttaa ja tehdä päätöksiä elämäänsä liittyvissä asioissa, lisää se tämän psyykkistä hyvinvointia. Fyysinen hyvinvointi puolestaan näyttäytyy isona tekijänä yhdessä psyykkisen hyvinvoinnin kanssa, kun puhutaan iäkkään henkilön kotona asumisesta mahdollisimman pitkään. (Turjamaa 2014, 29.) Koetun elämänlaadun merkitystä henkilön toimintakykyyn ei voi siis aliarvioida. Ateriapalveluiden tuottajat voivat omalta osaltaan vaikuttaa asiakkaiden koettuun elämänlaatuun.

#### 6.3.1 Yksilöllisyys

Aineistosta selviää, että asiakkaiden yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden huomioiminen parantaa heidän kokemuksiaan ateriapalveluista. Esimerkiksi mausteisiin ja kastikkeisiin toivottiin valinnanvaraa. Yleisesti mausteita koettiin olevan liian vähän ja joihinkin ruokiin asiakkaat lisäsivät itse esimerkiksi suolaa. Kastiketta jonkun mielestä oli liikaa ja toisen mielestä liian vähän. Ruoan maku ja asiakkaan mieltymyksen mukaiset ruokalajit olivat tärkeimpiä palvelun tilaamiseen liittyviä asioita.

Ateriapalveluiden käyttäjien kokemuksista kävi ilmi, että palvelu on helpottanut ikäihmisten elämää siten, ettei heidän tarvitse itse suunnitella ruoanvalmistusta, hankkia tarvikkeita ja valmistaa ruokaa. Ateriapalvelun asiakkaat kertoivat että ruoan valmistus on todella helppoa MenuMAT-ateria-automaatin kanssa ja vapaa-aikaa jää muuhun sillä aikaa kun ruoka lämpiää. Vantin ruoka, joka tulee kotiin valmiiksi lämpimänä, on asiakkaille vielä helpompi tapa saada syödyksi. Moni kertoi kuitenkin harmistaan, että ateriantoimitus oli epäsäännöllistä ja kuljettajan odottaminen kotona rajoitti heidän päiväänsä. Epätietoisuus voi tuntua raskaalta ja tun-

tuu että oma päivittäinen syöminen on muiden varassa. Toisaalta ruoan toimittajan tuoma ihmiskontakti tuo palveluun toivotun sosiaalisen aspektin.

Asiakkaat kertoivat, ettei itse ruokailussa ollut tapahtunut suurta muutosta siirryttäessä Vantin ateriasta Menumat ateria-automaatin käyttöön. Ruokailun ajankohta säilyi suurimmalla osalla samana ja henkilöt ruokailivat pääasiassa yksin. Tässä mielessä ateriapalvelun toimittajan vaihdos ei ole tuonut muutosta asiakkaan elämään. Helpottavaksi koettiin kuitenkin se, että ruoan toimittajaa ei tarvinnut enää odottaa. Suurin muutos asiakkaiden elämässä Menumat ateria-automaattiin siirtymisen jälkeen oli ilo ruokalajin valitsemisesta. Se, että saa itse päättää mitä syö, tukee elämänhallinnan tunnetta, itsemääräämisoikeutta ja valinnanvapautta.

Tässä työssä käyttäjäkokemuksia kerättiin verraten pieneltä ryhmältä, joilla ateria-automaatti oli kokeilussa vaihtelevan ajan. Osalla käyttäjäkokemusta oli kertynyt jo puolen vuoden ajalta ja osalla vähemmän, muutaman kuukauden ajalta. Jokainen ateriapalvelun asiakas erottui yksilönä tarpeineen, toiveineen ja odotuksineen. Käyttäjien yksilöllisyys kävi ilmi etenkin ruokien lisukkeiden, mausteiden ja kastikkeiden osalta. Annoskoko oli verraten mieluinen, joskin perunan ja lihan osuuksiin toivottiin muutosta.

Näemme ateria-automaatin myös tukevan asiakkaiden toimintakykyä, sillä moni käytti laitetta itsenäisesti. Laitteen käyttäminen aktivoi henkilön kognitiivista ja fyysistä toimintakykyä. Ihmisellä on tunne, että hän valmistaa ruokaa ja ruoan tuoksu leviää huoneeseen. Tästä kertoi myös ikäihmisten haastattelussa käyttämät sanat "ruoan valmistaminen". Asiakkaiden itsenäinen ateria-automaatin käyttö on ehdottoman hyvä asia. Vantaan kotihoidon esimies Tiia Kotilainen piti myös ihanteellisena tilannetta, että asiakas osallistuu ruoanlaittoon toimintakykynsä mukaisesti. Asiakkaiden toimintakykyä on hyvä seurata säännöllisesti, jotta nähdään kuinka asiakas selviää laitteen kanssa kotona. Tällä varmistetaan iäkkään riittävä ravitsemus ja tuetaan kotona asumista. Ateriapalvelut kuuluvat kotihoidon tukipalveluihin, jolloin toimintakyvyn seuraaminen onkin osa kotihoidon työtä. Menumat Oy:n yksityisten asiakkaiden kohdalla toimintakyvyn seuraamisen varmistamista olisi hyvä pohtia, jotta kyetään takaamaan asiakkaiden turvallisuus. Yksilöllisyyden toiveeseen tulee kiinnittää huomiota palveluita kehittäessä.

### 6.3.2 Valinnanvapaus ja itsemääräämisoikeus

Aineistosta nousee esiin, että Menumat ateria-automaatin mahdollistama lounaan ja ateriointiajan valitseminen ovat ikääntyneille tärkeitä. Kuten aiemmin käyttäjäympäristön yhteydessä on mainittu, kotona ihmisellä on omat rutiinit, rauha ja muutoinkin vapaus päättää esimerkiksi siitä kuinka ajan haluaa käyttää tai kuinka syö. Kotona ihmisellä on olo, että elämä on hallinnassa ja siihen voi vaikuttaa. Voimakkaasti tuotiin esiin myös sitä, että ruoan saa nauttia

silloin kun on nälkä ja MenuMAT ateria-automaatin puolen tunnin ruoan valmistumisaikaa pidettiin luonnollisena aikana. Tuon ajan sai käyttää vapaasti. Osalle Vantin toimittama ateria on toimitettu liian aikaisin asiakkaan tarpeisiin nähden ja se on lämmitetty uudelleen nälän tullessa. Toisaalta ruoan toimittajaa on odotettu oven takana kun toimituspalvelu on ollut epäsäännöllistä. Ateriapalvelut voivat siis osaltaan ylläpitää asiakkaan elämänhallinnan tunnetta ja itsemääräämisoikeutta silloin kun mahdollistetaan asiakkaan omien valintojen tekeminen. Valinnanvapauden puute rajoittaa siten laissakin mainittua itsemääräämisoikeutta.

Tutkimusaineistossa korostui, että asiakkaat kokivat valinnanvapauden olevan tärkeä osa elämää. MenuMATin asiakkaat ovat kokeneet saavansa valinnanvapautta MenuMATin palveluiden käytön myötä. Heille on tärkeää saada syödä mitä juuri he haluavat eikä mitä palveluntuottaja päättää. Asiakkailta oli myös poikkeavia ruokailuaikoja vaikka moni puoliltapäivin aterian söikin. Valinnanvapautta korostettiin etenkin aterian valinnalla. Samalla MenuMAT ateria-automaatin käyttö ei kuitenkaan tuonut kovinkaan monelle muutosta ateriointiaikaan. Tärkeää näyttää olevan tietoisuus valinnan mahdollisuudesta, vaikka valinta lopulta kohdistuisinkin vanhaan tuttuun vaihtoehtoon.

Haastattelujen yhteydessä parissa tapauksessa ilmeni, ettei kukaan varsinaisesti suositellut heille MenuMAT laitetta, vaan sen ilmoitettiin tulevan asiakkaan kotiin tai se vain tultiin asentamaan. Tämä herättää pohdintaa asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisesta jos häneltä ei ole kysytty haluaako tämä osallistua kokeiluun eikä näin ole voinut itse tehdä valintaa. Leikas kirjoittaakin että henkilöllä tulee olla tietoinen suostumus, kiinnostus ja motivaatio osallistua kokeiluun (2008, 129). Haastattelijan on haastava arvioida sitä, onko kyseessä asiakkaan itsemääräämisoikeuden loukkaus tai mahdollisesti ikääntyneen henkilön muistin haasteet. Tiedon uudesta asiakkaasta saatuaan MenuMAT toimittaa laitteen ja ruoat asiakkaan kotiin kolmen vuorokauden sisällä.<sup>1</sup> Kotihoidon kertoessa ikääntyneelle mahdollisuudesta kokeilla uutta ateriapalvelua ja tämän ilmoitettua myöntävä päätöksensä, täyttää työntekijä asiakaslomakkeen johon tarvittavat tiedot merkitään (Kotilainen 2017).

Vanhuspalvelulaissa painotetaan valinnanvapautta ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Kuten vanhuspalvelulaissa säädetään, kotiin tuotavat palvelut tukevat ikääntyneiden itsenäistä suoriutumista, toimintakykyä, terveyttä ja hyvinvointia. Tutkimusaineiston perusteella voidaan päätellä, että MenuMAT Oy onnistuu tässä siltä osin paremmin, että ikääntyneen elämänhallinnan tunnetta lisää valinnanvapaus ja aktiivinen toimijuus aterioiden tilaamiseen ja laitteen käyttöön liittyen.

---

<sup>1</sup> Vantaan kaupungin ja MenuMATin välinen määräaikainen yhteistyösopimus 2016

Kuten aiemmin kerrottu luvussa 3.1, on iäkkäillä oikeus valita käyttämänsä palvelut ja myös vaikuttaa näiden palveluiden sisältöön. Haastateltujen iäkkäiden keskuudessa palautteen antaminen koettiin tärkeäksi ja samalla tuotiin esiin, että se ei aina tavoita kohdettaan. Koettiin, että ruoan toimittajalle kerrottu palaute ei mene perille keittiöön tai ruoasta päättävälle tahoille saakka. Palautteen antaminen on osa palveluihin vaikuttamista. Kuten on myös osallistuminen tämän opinnäytetyön haastatteluun, jossa käyttäjäkokemuksia kerättiin. Tämän työn tulosten ja johtopäätösten perusteella tuodaan kehitysehdotukset esiin.

Myös sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus nostaa valinnanvapauden näkyvästi esiin. Sote-uudistuksen vaikutuksia on haastava pitkällä tähtäimellä ennustaa, kertoi Kotilainen. Myöskään MenuMATIN avainasiakaspäällikkö Nousiainen ei osannut ennustaa tulevia tapahtumia markkinoilla, vaikka kasvutavoite yrityksellä toki on.

### 6.3.3 Sosiaalisen kontaktin tarve ja yksinäisyys

Vastaajista moni kertoi olevansa leskiä ja silloin tuntui luontevalta syödä päivittäinen lounas yksin. Myös puolison tai henkilökohtaisen avustajan kanssa toivottiin ruokailuhetkiä. Vastaajat arvostavat sitä, että saavat ruokailla omissa rauhassa oman aikataulun mukaisesti. Vaikuttaa siltä, että ikääntyneet eivät mielellään lähde kotoa ainoastaan ruokailun vuoksi, vaikka sosiaalisia kontakteja kaivattiin. Jos ollaan esimerkiksi päivätoiminnassa, kuuluu yhteinen lounas luontevasti päivän ohjelmaan.

Kuten tutkimuksen menetelmäosuudessa on kerrottu, haastattelun yhteydessä voidaan samalla havainnoida haastateltavia. Asiakkaiden kokemuksia kuunnellessa haastattelijalle välittyi tunne, että moni ikäihminen kokee yksinäisyyttä kodissaan. Tämä ilmeni muun muassa iäkkään kertoessa pettymyksestään kun hoitaja ei keskustele asiakkaan kanssa vaan kirjaa vain koneelle käynnistä asiakkaan luona, kun päivätoimintajakso lopetettiin tai kun tutuksi tullutta taksinkuljettajaa ei saanut enää käyttää. Myös asiakkaan liikutus haastattelijan tätä kätellesä ja katsekontaktissa ollen, välitti ihmiskontaktin kaipuuta.

Aineiston perusteella asiakkaat pitivät siitä, jos aterioiden kuljettaja oli toiminut pitkään tehtävässä ja ehti tulla tutuksi. Tätä päivittäistä sosiaalista kontaktia keuhuttiin ja se oli Vantin ateriapalvelun vetovoimatekijä. Vastaavasti jos henkilökunta kovasti vaihtui, aiheutti se pettymystä ja suhteen katkeaminen tutuksi tulleen henkilön kanssa koettiin raskaasti. Ihmisten tapaamisen kaipuu tuli esille etenkin henkilöillä joilla kotihoito ja läheiset käyvät harvemmin, ehkä vain kerran viikossa.

Edellä kerrotut esimerkit eivät suoranaisesti liity ateriapalveluihin, mutta ne välittävät kuvaa ympäristöstä, jossa ateriapalveluita käytetään. Ateriapalveluiden käyttäjäympäristö on asiakkaan koti, jonka omaa rauhaa ikäihmiset arvostavat. Samalla kotona koetaan yksinäisyyttä.

Ateriapalveluita edelleen kehitettäessä asiakkaan sosiaaliset tarpeet olisi hyvä huomioida niiltä osin kuin mahdollista. Ihminen on kokonaisuus, jossa sosiaalinen hyvinvointi on yhtä tärkeää kuin fyysinen tai psyykinen hyvinvointi. Eri hyvinvoinnin alueet ovat yhteyksissä keskenään siten, että muutokset esimerkiksi sosiaalisessa hyvinvoinnissa tuottavat muutoksia myös muihin hyvinvoinnin osa-alueisiin.

#### 6.3.4 Teknologia ja turvallisuuden tunne

Haastatteluun osallistuneiden keskuudessa teknologiaan suhtauduttiin monella tavalla. Kuten luvussa 3.6 on kerrottu, Hyysalo on luokitellut teknologian käyttäjät viiteen eri tyyppiin. Tyypit ovat tekniset intoilijat, visionäärikäyttäjät, käytännölliset hyödyntäjät, konservatiiviset hyödyntäjät sekä teknologiaa vieroksuvat. Tämän työn tulosten perusteella voidaan sanoa, että ikäihmiset suhtautuvat sekä positiivisesti että negatiivisesti teknologiaan. Pidettiin hyvänä että kehitys menee eteenpäin ja nähtiin teknologian etuja. Samalla nähtiin teknologian vähentävän ihmisten välistä kasvokkaista vuorovaikutusta. Teknologisia laitteita onkin kehitetty esimerkiksi asiakastyön kirjaamiseen ja asiakkaiden kunnon seuraamiseen etänä, jolloin paikan päällä ei välttämättä tarvitse käydä lainkaan.

Tämän opinnäytetyön haastateltavat sijoittuvat Hyysalon tyypittelemiin luokkiin lähinnä käytännöllisiin hyödyntäjiin ja konservatiivisiin käyttäjiin. Käytännölliselle hyödyntäjälle palvelusta saatava suuri hyöty vaivaan nähden on tärkeää. Konservatiivinen käyttäjä tutustuu teknologiaa sisältävään palveluun tai tuotteeseen vasta kun muita vaihtoehtoja ei juuri ole. Kaikkien ateria-automaattikokeiluun osallistuneiden voidaan tulkita olevan jossain määrin teknologiaan positiivisesti suhtautuvia. Sen he ovat osoittaneet jo vaihtamalla palvelun MenuMAT Oy:n tuottamaksi. Suurella osalla oli käytössään myös matkapuhelin.

MenuMAT ateria-automaattia pidettiin helppona käyttää ja haastattelijalle välittyi tunne, että sen käyttämisestä koettiin osin ylpeyttä. Henkilöt, jotka olivat kiinnostuneimpia teknologiasta yleensä, kertoivat ateria-automaatin käytöstä arkisempaan sävyyn kuin henkilöt, jotka eivät yleensä teknologiasta välitä tai kokevat sen hankalaksi. MenuMAT ateria-automaatti tuntui sopivan hyvin myös niille vastaajille, jotka eivät teknologiasta yleensä perust, mutta eivät sitä myöskään vieroksu. Heidän kertomansa laitteen käytöstä välitti helpotusta ja ylpeyttä siitä, että käyttää laitetta itsenäisesti ja pystyy näin olemaan kotona omatoiminen.

Aiemmat MenuMATin asiakastytyväisyyskyselyt ovat osoittaneet, että asiakkaan turvallisuudentunnetta lisää tieto siitä, että lämmittämistä vaille valmista ruokaa on aina kotona. Tämän tutkimuksen aineistosta ei ilmennyt asiakkaiden huolta aterioiden tilaamisesta ja sen muistamisesta. Helpoin ratkaisu näyttää olevan se monella käytössä oleva tapa, että ateriantoimittaja pyytää uutta tilausta samalla kun toimittaa aterioita edellisestä tilauksesta. Näin tilaaminen ei jää asiakkaan muistin varaan ja samalla hän on aktiivinen toimija valitessaan ja tilatessaan itse ruokansa.



MenuMATin palveluiden käyttö edellyttää asiakkaalta omatoimisuutta tai vaihtoehtoisesti ulkopuolista apua ruoan lämmittämiseen ja tilaamiseen liittyen. Tässä mielessä MenuMATin yhteistyö kunnan kotihoidon kanssa nähdään asiakkaan turvallisuuteen liittyvänä tärkeänä tekijänä, sillä kotihoito seuraa asiakkaan toimintakykyä ja ravitsemustilaa. Niiden MenuMATin asiakkaiden toimintakyvyn seuraamiseen, joilla kotihoito ei käy, tuleekin kiinnittää huomiota.

#### 6.4 Tulosten vertailu aiempiin tutkimuksiin

Ikäinstituutin internetsivuilta löytyy listaus heidän jo päättyneistä hankkeista. Vanhuksen koti keskellä kaupunkia - niminen hanke päättyi vuonna 2011. Siitä koostetussa loppuraportissa "Laatua vanhuksen elämään omassa kodissa" kerrotaan hankkeen tavoitteiden olleen kaupungissa asuvien ikäihmisten, joilla oli alkava muistisairaus ja joiden fyysinen toimintakyky oli heikentynyt, toimijuuden ja osallistumisen vahvistaminen. (Heimonen & Pohjolainen 2011,3.) Yllä kerrotussa tutkimuksessa liikkuminen ja osallistuminen kodin ulkopuolella olivat keskiössä, vaikka toimijuutta on toki myös omatoimisuus kotona. Omatoimisuuden vahvistaminen tukee iäkkään toimintakyvyn säilymistä ja on siten vaikuttamassa hänen pärjäämiseen kotona. Monen ikääntyneen toiveena on asua kotona mahdollisimman pitkään hyvän toimintakyvyn turvin. MenuMAT Oy:n palvelukonseptiin kuuluu, että ruoka lämmitetään nautittavaksi kotona. Sen voi tehdä asiakas itse tai muu henkilö. Aineiston perusteella suurin osa asiakkaista lämmittää ruoan itse. Se, että asiakas päättää milloin ja mitä syö, tukee tämän kognitiivista toimintakykyä. Fyysistä toimintakykyä ylläpitää liikkuminen asunnossa ja aterian asettaminen uuniin sekä pöydälle nautittavaksi.

Edellä mainitun hankkeen ohessa Elisa Virkola Jyväskylän yliopistosta tutki yksin asuvien muistisairaiden naisten toimijuutta. Toimijuuteen liittyy myös ruoka, sillä iäkkäiden naisten kulttuuriin on kuulunut ruoanvalmistus perheelle. On kolaus omalle toimijuudelle ja tekijän identiteetille, kun kyky tehdä ruokaa heikkenee ja ruokailemaan lähdetään läheiseen palvelukeskukseen, lämmitetään valmisruokia mikrossa tai apu kotiin tulee ulkopuolelta. (Virkola 2014,185 - 186.) Tässä opinnäytetyössä ruokaan liittyvä toimijuus ei erottautunut negatiivisena osoituksena toimintakyvyn heikkenemisestä. Päinvastoin vastaajat kokivat ateriapalvelun helpottavan päivittäisiä toimia. He toivat esiin, että ruoanvalmistusta ei tarvitse suunnitella ja valmistella vaan se tulee valmiina pöytään tai valmistuu uunissa.

Kuten MenuMAT ateriapalvelukonseptista tehdyt aiemmat tutkimukset osoittavat, asiakkaat ovat olleet melko tyytyväisiä yrityksen ruoan laatuun. Tämä kertoo sen, että MenuMATin ruoanlaatu on pysynyt hyvänä ja sitä pyritään kehittämään jatkossakin asiakaslähtöisesti. Aiemmista MenuMATin asiakastytyväisyyskyselyistä on kerrottu luvussa 4.2.

Luntin (2014) opinnäytetyö ja tämä tutkimus vahvistavat sen, että asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä myös MenuMATin ruokalistaan, sillä kuntien palveluissa ei ennen MenuMATia ole juuri-

kaan ollut mahdollista valita päivittäistä ateriaa. Valinnanvapauden lisääminen on auttanut ja helpottanut asiakkaiden arkea. Keittoja iäkkäät ihmiset kehuivat todella maukkaiksi sekä Luntin tutkimuksessa että tässä työssä. Ne ovat siis pysyneet iäkkäiden ihmisten suosiossa useamman vuoden. Luntin opinnäytetyössä, kuten myöskin tässä tutkimuksessa, kävi ilmi että asiakkaat toivovat jotain pientä lisää ateriakokonaisuuteen. Asiakkaat ovat täydentäneet ateriaa itse juomalla, leivällä tai salaattilla. Tähän toiveeseen MenuMAT on vastaamassa jo kuluvan kevään aikana tuomalla valikoimiin pientä suolaista purtavaa ynnä muuta sisältävän korin, jonka asiakas voi tilata kotiinsa.

Lehtosaari-Drushinin laadullisen tutkimuksen mukaan alle puolet vastaajista oli kokenut saavansa lisää valinnanvapautta ja aikaa ruokailuun. Loput eivät joko kokeneet mitään muutosta tai eivät ottaneet kantaa koko asiaan. Tähän tutkimukseen osallistujista yli puolet koki valinnanvapauden lisääntyneen kun palveluntuottaja vaihtui Vantista MenuMATiin. Vantaalla kuntien omiin ruokatoimituksiin ei siis olla oltu kovinkaan tyytyväisiä. Asiakkaat kokevat, että ruoan lämmittämisessä apua tarvitaan ainoastaan silloin kun fyysinen kunto ei sitä salli. Apu löytyi esimerkiksi kotihoidon muodossa. Tässä tutkimuksessa enemmistö vastaajista käytti itse laitetta, sillä heidän toimintakykynsä antoi edellytykset. Moni Lehtosaari-Drushinin tutkimukseen osallistunut henkilö oli säästänyt ruokansa myöhemmäksi syötäväksi. Tässä tutkimuksessa kävi ilmi, että Vantin ruoat saattoivat joskus jopa päätyä roskikseen ruokien mauttomuuden ja ulkonäön vuoksi. Osa MenuMATin asiakkaista lämmitti jäljelle jääneen ruoan myöhemmin uudelleen ja osa ajatteli että annosta ei voi enää uudelleen lämmittää. MenuMATin ruokannokset koettiin isoiksi tai sopiviksi sekä Lehtosaari-Drushinin tutkimuksen mukaan että tämän Vantaalla tehdyn tutkimuksen mukaan.

Leino & Virtasen (2012) tutkimuksessa osallistujia miellytti puhuva ja opastava ateria-automaatin ääni, kuten opinnäytetyössämmekin ilmeni. MenuMATin ateriakoot olivat sopivia, jolla sai nälkensä lähtemään. Opinnäytetyössämme kotihoidon asiakkaat näkivät MenuMATin aterioiden olevan joko tavallisen näköisiä tai houkuttelevan näköisiä, joka myöskin ilmeni Leino & Virtasen tutkimuksessa. Leino & Virtasen tutkimuksessa ruoan makuun oltiin tyytyväisiä ja vastaajat saivat valita mitä haluavat syödä, joten valinnanvaraa löytyi useampaan makuun. Opinnäytetyössämme valinnanvapaus nousi keskeiseksi teemaksi tuloksissa, sillä haastateltavat kokivat sen vaikuttavan elämänlaatuun positiivisesti. Asiakkaat ovat tehneet lisäyksiä ateriakokonaisuuteen, ja se tuli esiin myös Leino & Virtasen tutkimuksen yhteydessä. Läheset tai asiakkaat itse täydensivät ateriaa esimerkiksi salaattilla. MenuMATin valikoimasta löytyi myöskin aterioita, joita asiakkaat eivät olleet koskaan maistaneet (Leino & Virtanen 2012, 23). Tässä tutkimuksessa asiakkaat kaipasivat perinteisiä ruokia lisää. Arjen sujuvuus parantui molemmissa tutkimuksissa, sillä MenuMATin ruoan toimitustavan kerrottiin tuoneen enemmän aikaa asiakkaille. Aterioinnin sosiaalinen merkitys nousi hyvin esille molemmissa tutkimuksissa. Se ilmeni tärkeenä syödä ateria perheen kanssa, mutta MenuMATin laite ei ainakaan

lisännyt sosiaalista elämää. (Leino & Virtanen 2012, 29). Tässä tutkimuksessa Vantaan koti-hoidon asiakkaille riitti päivittäinen kontakti, jonka Vantti oli tuonut heille ruokia toimittaes-sa. MenuMATin palvelukonseptiin siirtyminen vähensi sosiaalista elämää, mutta konseptin luonne ymmärrettiin.

## 6.5 Kehittämisehdotukset

Kuten tässä tutkimuksessa on käynyt ilmi, asiakkaat kaipasivat sosiaalista kontaktia sekä ka-navia palautteenantamiseen. Sosiaalinen kontakti auttaa ikäihmisiä tukeutumaan ja luotta-maan palveluntuottajaan. Palveluntuottajalla on siis hyvä olla kasvot (My Business Community 2017), sillä silloin yritystä on helppo lähestyä. Yrityksen kasvot näkyvät työntekijän muodos-sa, joka on edustamassa yritystä kotona tai asiakaspalvelun muodossa MenuMATilla ja Vantilla. Yhteydenotot yrityksestä asiakkaaseen tai potentiaaliseen asiakkaaseen ovat markkinointia, jos esittäjä on yrityksen palveluksessa tai yhteistyössä sen kanssa (Varhela 2002). Koska Me-numat ei Vantin tapaan käy joka päivä asiakkaiden kotona, voisi se ottaa säännöllisin välein yhteyttä asiakkaisiin kysyäksään ruoan tilaukseen ja palveluun liittyvistä asioista sekä ongel-mista. Tällainen aktiivisuus toisi lisäarvoa asiakkaille ja se lisäisi myös heidän sosiaalista hy-vinvointia. Jos asiakkaat tietävät, että heihin otetaan yhteyttä säännöllisin väliajoin voivat he todennäköisemmin tukeutua ja luottaa palveluntuottajaan.

Palveluntuottajan on hyvä etsiä palveluiden mainostamiseksi tehokkaita kanavia. Kohderyh-mien tavoittaminen löytämällä oikea markkinointikanava on yksi tapa lisätä näiden tietoisuut-ta palveluista. Erialaisten kilpailujen tai arvontojen järjestäminen lisää asiakkaiden tietoisuut-ta, sillä ihmiset ovat uteliaita saamaan ilmaisia lahjoja. Tärkeintä on, että asiakkaat jakavat tietoa toisilleen, sillä ystävän suosittelemana uusi asia nousee monikertaisesti arvokkaaksi. (Johansson 2012.) Ikäihmisten kohdalla voidaan nähdä, että ystävän suosittelemana asiakkai-den määrä voisi lisääntyä. MenuMAT voisi antaa palkkioksi asiakkaalle pienen lahjan tästä kiitokseksi ja näin tieto MenuMATin palveluista voisi levitä monen kotona asuvan ikäihmisen keskuuteen. Asiakkaat pääsevät näin mukaan luomaan MenuMATista brändiä. Brändin luomi-seksi tulisi saada voitettua asiakkaiden luottamus ja siksi onkin tärkeää huolehtia nykyisistä asiakkaista.

Palveluiden markkinointiin on hyvä saada kotihoito mukaan ja pitää se mukana asiakkaiden tavoittamisessa. Kotihoito voisi esitellä jatkossakin vaihtoehtoisia palveluntuottajia Vantaan kotihoidon asiakkaille. Kotiin vietävien palveluiden kohdalla on tärkeää antaa palvelukokonai-suudesta tietoa, sillä palveluiden läpinäkyvyys asiakkaille ja yhteistyökumppanille nousee keskiöön. Palveluiden läpinäkyvydellä kuntien henkilökunta osaa ohjata asiakkaat palvelun-tuottajille, jotka täyttävät asiakkaan vaatimukset. Tutkimuksessa joidenkin asiakkaiden koh-dalla kävi ilmi, että asiakkaat ja heidän omaiset eivät välttämättä tienneet muun muassa lait-teen sähkönkulutuksesta, aterioiden hinnoista ja aterioiden ravintosisällöstä.

Laitteen asentaja tai aterioiden tuoja voisi lisätä omaa asiakaspalveluhenkisyttä ja muistaa kysyä kaiken tarvittavan. Asiakkaiden ja erään läheisen kohdalla oli ilmennyt myös, että aterioiden tuojat neuvovat tarvittaessa. Oma-aloitteinen ongelmien kysyminen ja niihin puuttuminen sekä ennalta ehkäiseminen on ikäihmisille tärkeää. Aterioiden toimitusten ollessa noin kolmen viikon välein olisi tarpeen olla tietoinen asiakasta mietityttävistä palveluun liittyvistä asioista ja neuvoa häntä tarvittaessa. Jokainen yrityksen työntekijä edustaa ja pystyy tuomaan omalla asenteella lisäarvoa palveluille ja yritykselle.

Kunnalta ateriapalveluita voi ostaa myös ikääntynyt henkilö joka ei ole kotihoidon asiakas, tai vaihtoehtoisesti kotihoidon asiakas joka ei kuitenkaan täytä vanhuuseläkkeen kriteerejä. (Kottilainen 2017). Kohderymänä heidän tarpeet ja palveluiden ostokynnys on hyvinkin erilainen. Tärkeätä olisi myöskin miettiä tällaisia asiakasryhmiä, jotka voisivat myös olla kiinnostuneita kotiin vietävistä ateriapalveluista ja laitteesta. Tämä varmasti voisi tuoda lisäarvoa ja helpotusta heidän arkeen.

Palveluntuottajalla on mahdollisuus kartuttaa asiakasymmärrystä kysymällä asiakkailta palautetta tasaisin väliajoin. Sen seurauksena palveluntuottaja kykenee vastaamaan asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin ja toiveisiin paremmin. Palautetta kysyttäessä selviää erilaisia ateriointiin vaikuttavia tekijöitä kuten sairauksien vaikutus ruokahaluun tai lääkkeiden vaikutus ruokavalioon. Myös makumieltymykset vaikuttavat asiakkaiden tyytyväisyyteen palveluntuottajaan. On siis hyvä tarjota vaihtoehtoja. Ateriapalveluilla tuetaan ikäihmisen hyvää ravitsemustilaa, jolloin tähdätään siihen, että tämä syö ateriansa eikä jätä annoksia väliin. Palveluita kehitettäessä on siis hyvä huomioida säännöllinen palautteen kerääminen. Muuttuva käyttäjäympäristö ja yksilölliset tarpeet tulevat havaituiksi ja silloin yritys tai palveluntuottaja pystyy myös vastaamaan niihin.



Kuvio 4: Kehittämisehdotukset

Yhteenvetona kehittämissuhteista voidaan sanoa, että tyytyväisyys palveluun lähtee asiakkaan tarpeiden tyydyttämisestä. Ihminen on fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen kokonaisuus jolloin kaikki nämä aspektit on hyvä huomioida palveluja kehitettäessä. Ruoan makua ei voi aliarvioida, mutta tärkeää on myös se, että henkilö kokee voivansa vaikuttaa käyttämänsä palvelun sisältöön ja että hänen toimijuuttaan tuetaan. Sosiaalinen ulottuvuus on huomioitava. Asiakkaan toimintakykyä on seurattava jotta vältetään aliravitsemustilalta. Asiakkaan voi myös nähdä potentiaalisena palvelun mainostajana, jolloin tämän ylpeyttä brändin tai palvelukonseptin asiakkaana tulee tukea.

## 7 Tutkimuksen luotettavuus

### 7.1 Reliabiliteetti

Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimuksen toistettavuutta eli sitä saisiko toinen tutkija samat tulokset samasta aineistosta (Hiltunen 2009, 9). Tässä työssä kaksi opinnäytetyöntekijää lisää tutkimuksen reliabiliteettia siten, että analyysia on osittain tehty yhdessä ja lisäksi yhden analysoijan saamia tuloksia ovat molemmat tarkastelleet. Olemme yhdessä päätyneet samoihin tuloksiin, joten tutkimustulokset eivät ole sattumanvaraisia. Se vahvistaa tutkimuksemme reliabiliteettia. Tutkimusaineistoa analysoidessa on tärkeää käsitellä tutkimusaineisto vaihe vaiheelta tarkasti läpi, jotta tulkintavirheitä vältetään. Haastatteluaineisto onkin kuunneltu monesti läpi ja kuvaavimmat alkuperäisilmaukset on nostettu tässä tutkimuksessa esiin.

Reliabiliteettia vahvistaa myös se, että tutkimusmenetelmänä haastattelua on käytetty asiakkaasta toiseen ja samat kysymykset toistettu kaikille asiakkaille. Tulokset ovat aineiston mukaisia. Jos tulosten tulkintaan on kiinnitettävä erityistä huomiota, on se mainittu tutkimustulosten yhteydessä. Näin on esimerkiksi tulkittaessa luokittelevan sisällönanalyysin tuottamia tuloksia asiakkaiden tyytyväisyydestä palveluun. Vantin kohdalla palvelukokonaisuuteen kuuluu vähemmän sisältöä, jolloin myös ilmaisia on vähemmän. Ilmaisujen lukumäärät eivät siten ole vertailukelpoisia Vantin ja Menuatin välillä. Tuloksia on kehoitettu tarkastelemaan Vantin ja Menuatin sisällä vertaamatta tuloksia keskenään.

Tutkijan tarkka kertomus kaikista tutkimukseen liittyvistä vaiheista lisää tutkimuksen luotettavuutta (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2007, 227). Tämän tutkimuksen kulku onkin pyritty kuvaamaan mahdollisimman tarkasti, jotta tutkimus voidaan halutessa toistaa. Tutkimuksessa on kerrottu asiat, jotka ovat voineet vaikuttaa tutkimustuloksiin (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2007, 227) kuten ikääntyneiden henkilöiden toimintakyvyn muutokset esimerkiksi muiden saralla tai haastattelijan taito saada haastateltava rentoutumaan ja vastaamaan moninaisesti kysymyksiin. Myös asiakkaiden motivaatioon vaikuttavia tekijöitä osallistua ja jättää

osallistumasta tutkimukseen on nostettu esiin kuten myös tämän opinnäytetyön tekijöiden omien odotusten mahdollinen vaikutus.

## 7.2 Validiteetti

Validiteetti tarkoittaa tutkimuksen pätevyyttä eli ovatko mittaustuloksista tehdyt päätelmät päteviä (Hiltunen 2009, 7). Validiteettia vahvistava seikka on oikean tutkimusmenetelmän valinta, jonka avulla on saatu tutkimustulokset (Hiltunen 2009, 3). Oikean tutkimusmenetelmän valinnalla voidaan saavuttaa tutkimukseen tarpeellinen tieto (Hiltunen 2009, 3). Puolistrukturoitu haastattelu on sopinut tähän tutkimukseen mainiosti, sillä se ohjaa asiakkaita kertomaan kokemuksia ateriapalveluista laajemmin kuin esimerkiksi strukturoitu haastattelu tai kysely. Tutkimukseen osallistuvien henkilöiden suppeahko lukumäärä ja tutkimuskysymyksen luonne määrittivät aineiston keruumenetelmäksi puolistrukturoidun haastattelun.

Oikean kohderyhmän valinta onkin tärkeää, sillä silloin validiteetti on hyvä (Hiltunen 2009, 3). Laitteen ja palvelun loppukäyttäjiä on tässä tutkimuksessa kuunneltu. Heiltä kerättiin kokemuksia ja niistä johdettiin kehittämisehdotuksia palveluiden kehittämiseksi. Kohderyhmänä on laitteen ja palvelun loppukäyttäjä, pääasiassa iäkäs kotihoidon asiakas. Kohderyhmän edustaja käyttää palvelua päivittäin, jolloin hänellä on paras tieto palvelun hyvistä puolista ja ongelmallisista kohdista.

Johtopäätösten tekemiseksi on oltava riittävä aineisto, josta johtopäätökset on tehty, jotta tutkimuksen validiteetti voidaan varmistaa (Hiltunen 2009, 8). Tutkimukseen on haastateltu kahdeksan kotihoidon asiakasta ja kaksi heidän läheistä, joilla on kokemusta sekä MenuMATin että Vantin palveluista. Aineistoa olisi kasvattanut myös ne asiakkaat, jotka kieltäytyivät osallistumasta tai eivät muista syistä voineet osallistua. Kahdeksan asiakkaan ja kahden läheisen haastattelu on tuottanut riittävän määrän aineistoa tutkimukseen. Tutkimuksen ulkopuolelle jääneiden kokemukset olisivat olleet yhtä arvokkaita kun osallistujienkin. Ei voida myöskään tietää millaisia kokemuksia heillä palveluista on ja jäikö jotain puuttumaan tuloksista, johtopäätöksistä ja kehitysehdotuksista kun he eivät osallistuneet.

Laadullisen tutkimuksen ja teemahaastattelun luonteeseen kuuluu kerätä syvällisempää tietoa kuin mihin määrällisissä tutkimuksissa usein päästään. Yli kahdeksan asiakkaan aineisto olisi voinut hankaloittaa analyysiä ja aineiston käsittelyä. Liian iso aineisto vie myös paljon aikaa, joka ei näissä aikaresurssin puitteissa ole ollut mahdollista.

## 7.3 Luotettavuuden pohdintaa

Tämän opinnäytetyön luotettavuuteen voi vaikuttaa muun muassa se, etteivät tekijät tunne ateriapalvelun käyttäjän ympäristöä kuin omia taskujaan. Tietämyksemme puutteet on kor-

jattu laajalla tutustumisella aiheeseen. Hyysalo sanoo, että tiedon hankkiminen on sitä helpompaa mitä paremmin tuntee aiheensa (2009, 61). Tämä koskee niin tuotesuunnittelua kuin opinnäytetyössä oikeanlaisten kysymysten laadintaa, jotta vastaukset osuvat mahdollisimman hyvin tutkimuskysymyksiin. Teemamuotoinen haastattelu valittiin, jotta asiakkaat voivat tuottaa tekstiä melko vapaasti eivätkä tarkat kysymykset ohjaa vastauksia liiaksi tiettyyn muotoon. Hyysalo kirjoittaa myös suunnitteluvaiheessa usein ilmenevästä havainnosta, että tiedot aiheesta ovat puutteellisia tai epäluotettavia (2009, 61). Epäluotettavan tiedon pyrimme sulkemaan pois kiinnittämällä huomiota lähteiden laadukkuuteen.

Luotettavuuteen vaikuttavat oleellisesti käytettävät tutkimusmenetelmät. Strukturoitu kyselylomake ei anna riittävän luotettavaa tietoa jos osallistujien määrä on liian pieni. Tällöin sattumalla on liian suuri rooli tuloksissa. Onkin huolehdittava, että menetelmät ovat tarkoituksenmukaisia juuri tähän opinnäytetyöhön ja tälle asiakasmäärälle. Laadullinen tutkimus, joka toteutettiin puolistrukturoidulla teemahaastattelulla sopi tarkoitukseemme saada syvälistä tietoa ateriapalveluiden käyttäjäkokemuksista. Tutkimuksen prosessi on kuvattu varsin tarkasti ja tutkimustulokset on esitetty sellaisina kuin ne ovat. Näin virhemahdollisuus on pyritty minimoimaan. Tutkimukselle tehty suunnitelma nousee isoon asemaan, sillä suunnitelman mukaisesti tehdyt työvaiheet vähentävät virheiden mahdollisuuksia kuten myös aikataulussa pysyminen.

Tämän tutkimuksen osallistujamäärä on pieni verrattuna kotiateriapalveluiden käyttäjien kokonaismäärään Vantaalla. Tavoitellusta 50:stä MenuMAT-ateria-automaattikokeiluun osallistuvasta asiakkaasta jäätettiin. MenuMATin asiakkaista kaikki eivät halunneet osallistua tutkimukseen, joka myöskin pienensi osallistujien määrää. Tutkimuksen ulkopuolelle jääneiden kokemukset olisivat olleet yhtä tärkeitä kuin asiakkaiden, jotka tutkimukseen osallistuivat. Kyseessä voi olla sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ilmenevä niin sanottu kaksoisriippuvuuden ilmiö (Vanderstraeten 2002, 77). Silloin ”molemmat keskustelun osapuolet tietävät kummankin tietävän toisen voivan käyttäytyä myös muulla tavalla”. Otaksutaan, että kumpikin osapuoli sitoutuu itseensä (Vanderstraeten 2002, 77). Asiakkaat ovat siis riippuvaisia palvelusta, josta heidän odotetaan kertovan kokemuksiaan. Silloin voi käydä niin, etteivät he halua osallistua mikäli heillä ei ole antaa vastauksia, joita olettavat toisen haluavan kuulla. Tai he voivat jättää hankalimmat asiat kertomatta. Tämä tekijä on hyvä ottaa huomioon luotettavuuden arvioinnissa, vaikka asiakkaille on sekä saatekirjeessä että haastattelun alussa kerrottu etteivät vastaukset vaikuta palvelun saamiseen jatkossa ja kaikenlainen palaute on tervetullutta.

lääkäiden ihmisten kohdalla lomakkeiden täyttäminen tai laaja kirjallinen vastaaminen saattaa tuntua työläältä. Puolistrukturoitu teemahaastattelu sopii hyvin rajattuun aiheeseen, jolla saatiin melko hyvin tulokset tutkittavaan ilmiöön nähden. Lääkäiden ihmisten on helpompaa keskustella kotona. Tulosten luonteeseen olisi myöskin vaikuttanut jos asiakkaat olisivat saa-

neet kysymyspaperit etukäteen mietittäväksi. Sillä näin he olisivat päässeet perehtymään aihealueisiin etukäteen. Sovittaessa haastattelu-aikoja asiakkaiden kanssa kerrottiin asiakastytyväisyyskyselystä, jossa kartoitetaan käyttäjäkokemuksia Menumatin ja Vantin ateriapalveluista Vantaalla. Tarkemmin aihetta ei puhelimitse esitelty.

Haastattelumenetelmän rajoite on siinä, että ihmiset kertovat sen mitä haluavat ja vaikenevat usein aiemmista aiheista. Hyysalo käyttää myös termiä ”teknohöpinä” siitä, että oman kokemuksen sijasta puhutaan, kuten oletetaan että teknologiasta on puhuttava ja kuten siitä julkisuudessa puhutaan. (Hyysalo 2009, 126.) On siis otettava huomioon että kysymykset ovat kunnioittavasti laadittuja ja että samalla saadaan riittävän paljon tietoa. Pohdintaa herättää se, että vastaajaa tulee kunnioittaa sopivalla määrällä ja sopivalla tavalla muotoiltuja kysymyksiä jotta henkilö kokee mielekkääksi osallistua. Samalla tavoittelemme riittävän tarkkaa aineistoa, etteivät tulokset jää ympäröiviksi ja että luotettavuuden elementit täyttyvät.

Tutkimuksen menetelmien valintaan liittyvää luotettavuuden arviointia täytyy käydä myös siitä, vaikuttaako vastausten luotettavuuteen se, että muita henkilöitä saattaa olla paikalla kun teemme haastattelua. Iso osa haastatteluista käytiin kahden kesken ikäihmisen kanssa. Muutaman haastattelun aikana tilassa oli kolmaskin henkilö. Tuntevatko asiakkaat voivansa kertoa rehellisesti kokemuksistaan? Ovatko he ehkä kokeneet että kolmannella henkilöllä tai haastattelijalla on toive jonkin suuntaisesta vastauksesta. Voiko tämä toive vaikuttaa siihen, ettei vastaajaa johdatella? Haastattelijalle jäi käsitys, että haastateltavat kokivat voivansa vapaasti kertoa kokemuksiaan ja antaa kaikenlaista palautetta. Palautteesta kiitettiin ja se kirjattiin ylös.

Omat odotukset vastauksista voivat helposti ohjata kysymysten laadintaa ja muotoutumista. Yhtä lailla ne voivat ohjata haastattelijan sanallista ja sanatonta viestintää itse haastattelutilanteessa. On huolehdittava objektiivisesta näkökulmasta ja oltava mahdollisimman tietoinen omista olettamuksista. Hyysalo kirjoittaa oletusten ja ennakoarvioiden jäävän usein sanomatta, jolloin niitä ei myöskään voida tarkastella yhdessä (Hyysalo 2009, 79). Myös hieman epäselväksi jääneet asiat saattavat jäädä ikään kuin vahingossa pois, jolloin jotain oleellista voi puuttua lopputuloksesta (Hyysalo 2009, 79). Myös yleiset ja omat stereotyyppiset oletukset kuten että vanhukset eivät halua teknologiaa koteihinsa, voivat helposti harhauttaa tutkimusta. Tällöin olisi paneuduttava tarkemmin siihen onko todella näin, miksi ja millaista teknologiaa he karttavat. (Hyysalo 2009, 82.)

Leikaksen mukaan ikääntyneet haluavat vaikuttaa tuotteiden ja palveluiden kehittämiseen ja he kykenevät osallistumaan suunnittelun lisäksi sen arviointiin (Leikas 2008, 92). Myös Menumat Oy:n ateriapalvelukokeiluun osallistuneet asiakkaat suhtautuivat pääsääntöisesti positiivisesti haastattelupyyntöömme ja kertoivat mielellään kokemuksiaan ateriapalveluista. Lei-



kas kertoo, ettei haasteena ole iäkkäiden osallistumattomuus vaan heidän kunnioitus asiantuntijoita kohtaan jolloin kriittistä palautetta on haastavaa saada (Leikas 2008, 92). Hän ehdottaa menetelmien kehittämistä siten, että iäkäs saadaan alusta saakka osallistettua käyttäjälähtöiseen suunnitteluun (Leikas 2008, 92). Luotettavuuteen voi vaikuttaa se, että opinnäytetyön tekijät olivat edustamassa pikemminkin Menumatia kuin Vanttia. Kuitenkin haastatellut asiakkaat antoivat sekä positiivista että kriittistä palautetta molempien toimijoiden palveluista.

Tutkimuksessa on varmistuttava siitä että saatu tieto on luotettavaa. Mikäli tutkimus perustuu puutteellisiin tietoihin, voi siitä olla haittaa tuotteen tai palvelun suunnittelulle, kehittämiselle (Leikas 2008,123) ja kohderyhmän tarpeisiin vastaamiselle. Tästä on kerrottava yhteistyöyrittäjälle tai -organisaatiolle. Kerättyä tutkimusmateriaalia on analysoitava kauttaaltaan ja puolueettomasti eikä sitä saa hävittää tai vääristellä tulkinnan yhteydessä. (Leikas 2008,123-124.)

Vertailtaessa kahta eri palveluntuottajaa Vanttia ja Menumatia keskenään, on luotettavuuden tarkastelun kannalta huomioitava että vertailu on suuntaa-antava. Tarkkuuteen vaikuttaa se, että asiakkaiden toimintakyky esimerkiksi muistin suhteen ei kaikilta osin mahdollistanut käyttökokemusten kertomista Vantin palveluista. Kokemukset Vantista saattoivat olla puolen vuoden takaa, mikäli asiakas oli osallistunut ateria-automaattikokeiluun heti sen alettua syksyllä 2016. Ajan kulumisen kokemusten jälkeen, on saattanut muokata niitä mielessä suuntaan tai toiseen. Ääri-ilmiöt saattavat silloin korostua. Tulosten perusteella saatiin kuitenkin kaikkia kartoitettuja eli positiivisia, neutraaleja ja negatiivisia ilmauksia tutkimuskysymykseen asiakastytyväisyydestä.

Tutkimustulosten luotettavuuden näkökulmasta katsottuna on huomioitava myös se, onko asiakkailla ollut riittävästi aikaa kokeilla ateriapalvelua ennen käyttäjäkokemuksen kartoittamista. Toisaalta, kuten edellä todettu, on Menumatin palvelut tuoreessa muistissa toisin kuin kokemukset Vantin palveluista. Pohdintaa tulosten monipuolisuudesta ja siten luotettavuudesta herättää asettelu, että Vantaan kaupungin kotihoito on valinnut ateriapalvelukokeiluun sopivat osallistujat oman harkintansa mukaisesti. Asiakkaat suhtautuvat todennäköisesti uusiin asioihin ja teknologiaan myönteisesti, tai heillä on tarve jonkin osa-alueen muutokseen Vantaan kaupungin tuottamassa ateriapalvelussa. Teknologiaan myönteisesti suhtautuvat ihmiset eivät vastaa koko kuvaa tavallisista tuotteen tai palvelun käyttäjistä jotka ovat helposti kriittisempiä kuluttajia. Tuloksiin vaikutti siis myös se, millaiselta joukolta käyttökokemusta kysimme. Asiakkaita kokeiluun valitessaan Vantaan kaupunki on huomioinut asiakkaan tarpeet ja yksilöllisyyden ja rajannut kokeilun ulkopuolelle henkilöt joille ateria-automaatti ei sovi.

## 8 Pohdintaa eettisistä kysymyksistä

Käyttäjätutkimuksen yhteydessä eettisiä näkökulmia on kolme; tutkimukseen osallistuvat henkilöt, toteuttajana oleva yritys tai organisaatio sekä kerättävä materiaali (Leikas 2008, 117). Tutkimuksessa huolehdittiin, että haastatteluun osallistuvia asiakkaita kohdeltiin kunnioittavasti ja arvostaen heidän panostaan opinnäytetyön tärkeinä informanteina. Lisäksi huolehdittiin, että tutkimus noudattaa hyvää toimintatapaa ja sosiaalialan eettisiä ohjeita. Leikas muistuttaa vielä, että tutkijan on vaalittava informantin ja toteuttavan yrityksen välistä asiakassuhdetta, mikäli tutkimukseen tällainen suhde liittyy (Leikas 2008, 117).

### 8.1 Ikäihmisen osallistuminen palvelun kehittämiseen ja eettisyys

Tuotteiden ja palveluiden suunnittelussa on huomioitava eettiset seikat. Ratkaisulla on pyrittävä ihmisen hyvään eivätkä ne saa tuottaa haittaa tai kipua. Palvelun tai tuotteen on oltava luotettava, käyttövarma ja turvallinen. Myös käyttäjän ihmisarvo, identiteetti ja yksilöllisyys on huomioitava, jotta niitä ei loukata. Palvelun on tavoitettava kaikki tasapuolisesti ja asiakkaiden oikeuksia ja valinnanvapautta tulee kunnioittaa. Eettiseen suunnitteluun luetaan kuuluvaksi myös kestävän kehityksen huomioiminen yritystoiminnassa. (Leikas 2008, 100.)

Eettistä pohdintaa herättää se yleinen tosiasia että poliittiset päätökset ovat vähentäneet ikäihmisten laitoshoitopaikkoja ja hyvinkin sairaita ja toimintakyvyltään heikkoja ihmisiä hoidetaan kotona. Toisaalta monen iäkkään ihmisen toive on pystyä asumaan kotona mahdollisimman pitkään. Eettistä rajankäyntiä käydään jatkuvasti siitä, missä vaiheessa kotona asuminen ei täytä enää hyvän elämän kriteerejä ja voi olla jopa turvallisuudelle vaarallista.

Sote-uudistuksen myötä lisääntyvä valinnanvapaus on pääsääntöisesti hyvä asia. Sote-uudistuksen suunnitelmassa kerrotaan myös, että palveluntarjoaja saa kannustimia, mikäli palvelu on tuottanut hyviä tuloksia (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016). Jos tulokset puolestaan jäävät heikommiksi, annetaan tästä jonkinlainen sanktio (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016). Onkin siis huomioitava sellainen seikka, että mikäli heikoksi jäävä tulos ei ole palveluntuottajan palvelun laadusta kiinni, vaan esimerkiksi asiakas ei ole hoitomyrönteinen, voi palveluntuottaja lähettää asiakkaan palvelun piiriin toisaalle välttyäkseen toistuvilta sanktioilta. Tämentyypin asiakkaiden valinnan ei toivoisi leviävän laajalle, etenkin kuin lisääntyvä valinnanvapaus on tarkoitettu asiakkaan hyväksi. Kenelle jää hoidettavaksi kaikkein haastavimmat tai eniten palvelua tarvitsevat asiakkaat? Toisaalta mikäli palvelu tai hoito ei ole laadukasta tai vastaa asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin, voi tämä vaihtaa palveluntuottajaa.

Valinnanvapauden lisääntyminen edellyttää aina myös vastuuta. Onko vastuu nyt asiakkaalla perehtyä siihen, kuka häntä voisi parhaiten hoitaa. Toki palveluiden tarjoajat on tänä päivänä

usein kilpailutettu, jolloin myös palvelun sisältö ja laatu tulee olla kuntien tiedossa. Kunnat ovat valinneet tuottajat joiden palveluja esimerkiksi palvelusetelillä tuetaan. Eettisesti on pohdittava sitä, että kuka käytännössä tekee valinnan toimintakyvyltään heikentyneen ikäihmisen ollessa kyseessä. Usein se on omainen tai kotihoito. Ammattihenkilöstöä ohjaakin alansa lait ja eettiset säännökset asiakkaan edusta. Tuki ja palvelut asiakkaalle valitaan sosiaalihuollon lain mukaan siten, että ne ovat tälle riittävät ja tulevat oikeaan aikaan hänen toimintakykynsä nähden.

Asiakkaan valinnanvapaus ja itsemääräämisoikeus eivät saa tarkoittaa sitä, ettei kukaan ota kokonaisvastuuta joskus heikonkin toimintakyvyn omaavasta asiakkaasta. Henkilökunta ja läheiset joutuvat käymään eettistä pohdintaa siitä rajapinnasta, jossa he näiden asioiden kanssa liikkuvat. Mikä on sopiva määrä ohjausta tai neuvojen antoa olematta manipuloivaa ja liian tungettelevaa estääkseen ikäihmisen oikeuden määrätä hänen omista asioista? Ehkä kyse on neutraalista vaihtoehtojen kertomisesta asiakkaan palvelutarpeet huomioiden.

## 9 Jatkotutkimuksen aiheita

Soten mukanaan tuomista muutoksista käydään julkisuudessa paljon keskustelua. Iäkkäiden kasvava lukumäärä edellyttää palveluiden toimivaa kohdentamista ja asiakkaiden tarpeisiin vastaamista jotta palvelu on vaikuttavaa sekä kustannustehokasta. Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden kehittäminen asiakaslähtöisesti on tärkeää. Teknologian edetessä palveluita pyritään sähköistämään ja tuottamaan kustannustehokkaaksi, mutta palveluiden kohderyhmä tarpeineen on syytä pitää mielessä. On hyvä kartoittaa ikäihmisten tarpeita sekä sitä, mitä he odottavat näistä palveluista. Olisi myös mielenkiintoista tietää, kuinka eri kohderyhmissä olevat asiakkaat voidaan ottaa huomioon paremmin ja kohdentaa palvelut tarpeenmukaisesti. Jatkossa Sote-uudistuksen vaikutuksissa löytyy varmasti tutkittavaa. Mielenkiinnolla seuraamme kuinka esimerkiksi ateriapalveluiden saralla tapahtuu muutoksia yksityisten yritysten tullessa valtaamaan alaa.

## Lähteet

### Painetut lähteet

Bergström, S. & Leppänen, A. 2016. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Keuruu: Edita publishing Oy. 16.-17. painos.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13., osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja - sarja. Tampere: Suomen yliopistopaino Oy - Juvenes Print.

Laki kääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvluista 280/2013

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 4. painos. Sanomapro.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2015

Tuomi, J., Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 10., uudistettu painos. Tammi: Helsinki.

William, A & Tullis, T. 2013. Measuring the user experience: Collecting, analyzing and presenting usability metrics. Burlington: Elsevier Science.

### Sähköiset lähteet

Ahtiainen, M., Auranne, K. 2007. Hyvinvointitekniologian määrittely ja yleisesittely. Teoksessa Hyvinvointitekniologia sosiaali- ja terveysalalla - hyöty vai haitta? (toim.) Suhonen, L., Siikainen, T. Lahden ammattikorkeakoulun julkaisusarja C. Artikkelikokoelmat, raportit ja muut ajankohtaiset julkaisut, osa 26. Viitattu 24.10.2016.

Ainasoja & Larjovuori 2007. Kodin palvelut apuna arjessa. Tampereen seudun väestön palveluiden käyttö ja tarpeet. Tampereen yliopiston kauppa- ja liiketalouden tutkimuskeskus. Viitattu 6.11.2017. <http://docplayer.fi/1127570-Kodin-palvelut-apuna-arjessa-tampereen-seudun-vaeston-palveluiden-kaytto-ja-tarpeet.html>

Hakala, P. Ikääntyneen ravitsemus. Lääkärikirja Duodecim. 7.7.2015. Viitattu 30.10.2016. [http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p\\_artikkeli=dlk01086](http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk01086)

Heimonen, S. & Pohjolainen, P. (toim.): Laatu vanhuksen elämään omassa kodissa. Vanhuksen koti keskellä kaupunkia - projekti 2008 - 2011. Loppuraportti. Raportteja 2/2011. Helsinki: Ikäinstituutti. Viitattu 3.11.2016. [http://www.ikainstituutti.fi/content/uploads/2016/08/Rap\\_2-2011\\_PDF.pdf](http://www.ikainstituutti.fi/content/uploads/2016/08/Rap_2-2011_PDF.pdf)

Hiltunen, L. 2009. Validiteetti ja Reliabiliteetti. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 27.3.2017 [http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius\\_ ja\\_reliabiliteetti.pdf](http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius_ ja_reliabiliteetti.pdf)

Honkanen, J-P. 2011. B12-vitamiinin puutos lisää muistisairauksien riskiä. Tesso. Sosiaali- ja terveyspoliittinen aikakauslehti. 13.5.2011. Viitattu 30.10.2016. <http://tesso.fi/content/b12-vitamiinin-puutos-lis%C3%A4%C3%A4-muistisairauksien-riski%C3%A4>

Hyysalo, S. 2009. Käyttäjä tuotekehityksessä. Tieto, tutkimus ja menetelmät. Helsinki: Taide-teollisen korkeakoulun julkaisu B 97. Viitattu 18.10.2016.  
<https://aaltodoc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/11826/isbn9789515583017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Johanson, H. 2012. Markkinoinnin kilpailukeinot. Viitattu 27.2.2017  
<http://www.tuotantotalous.com/markkinoinnin-kilpailukeinot/>

Jyväskylän yliopisto. 2009. Kokemuksen kuvaaminen. Viitattu 6.11.2016  
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/ongelmanasettelu/kokemuksen-kuvaaminen>

Lehtosaari-Drushinin,P. 2012.Ikääntyneiden asiakkaiden mielipiteet vaihtoehtoisista kotiateriapalveluista Oulussa. Opinnäytetyö. Viitattu 6.11.2016  
<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/45101/Lehtosaari-Drushinin%20Paivi.pdf?sequence=1>

Leikas, J. 2008. Ikääntyvät, teknologia ja etiikka - Näkökulmia ihmisen ja teknologian vuorovaikutustutkimukseen ja -suunnitteluun. Valtion teknillinen tutkimuskeskus. Espoo. Viitattu 8.11.2016.  
<http://www.vtt.fi/publications/index.jsp>

Leino S. & Virtanen, J. 2012. Hyvinvointiteknologia ikääntyneiden terveellisen ravitsemuksen tukena. Opinnäytetyö. Viitattu 30.02.2017  
<http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/49689/HYVINVOINTITEKNOLOGIA+IKAANTYNYN+EI-DEN+TERVEELLISEN+RAVITSEMU.pdf;jsessionid=3FA6963B8F74478A0334136872CE3D36?sequence=1>

Lunti, L. 2014. Ruoka osana ikääntyneen hyvää hoitoa. Opinnäytetyö. Viitattu 6.11.2016  
[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/70799/lunti\\_leena.pdf?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/70799/lunti_leena.pdf?sequence=1)

My Business Economy. Customer service - The (hidden) Face of the company. Viitattu 27.2.2017  
<https://mybusinesscommunity.globe.com.ph/tech-tips/customer-service-hidden-face-company>

Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. 2016. Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus 2015-2019. Viitattu 27.10.2016  
[http://stm.fi/documents/1271139/1332838/Sote-uudistuksen+tietolehtinen+9\\_2015/a6f19294-ea52-4c47-b13f-ba15c571e843](http://stm.fi/documents/1271139/1332838/Sote-uudistuksen+tietolehtinen+9_2015/a6f19294-ea52-4c47-b13f-ba15c571e843)

Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestöennuste [verkkójulkaisu]. ISSN=1798-5137. 2015. Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 15.2.2017].  
 Saantitapa: [http://www.stat.fi/til/vaenn/2015/vaenn\\_2015\\_2015-10-30\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/vaenn/2015/vaenn_2015_2015-10-30_tie_001_fi.html)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016. Valinnanvapaus. Viitattu 27.10.2016  
<https://www.thl.fi/fi/web/sote-uudistus/valinnanvapaus>

Turjamaa, R. 2014. Older people's individual resources and reality in home care. University of Eastern Finland. Department of Nursing Science, Faculty of Health Sciences. Number 255. Kuopio. Viitattu 30.3.2017.  
[http://epublications.uef.fi/pub/urn\\_isbn\\_978-952-61-1616-7/urn\\_isbn\\_978-952-61-1616-7.pdf](http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-1616-7/urn_isbn_978-952-61-1616-7.pdf)

Turun yliopisto. 2012. Käyttäjäkokeemus määrittää palvelubisnestä. Viitattu 6.11.2016  
<http://www.utu.fi/fi/yksikot/tse/tutkimus/nostot/Sivut/K%C3%A4ytt%C3%A4j%C3%A4kokemuks-m%C3%A4%C3%A4ritt%C3%A4%C3%A4-palvelubisnest%C3%A4.aspx>

Vanderstraeten, R. 2002. Parsons, Luhmann and the Theorem of Double Contingency. University of Bielefeld. Journal of Classical Sociology. SAGE Publications London, Thousand Oaks and New Delhi Vol 2(1): 77-92. Viitattu 30.3.2017.  
<https://biblio.ugent.be/publication/482439/file/494960.pdf>

Vantaa 2016a. Kotihoidon asiakasmaksut. Viitattu 6.11.2016.  
[http://www.vantaa.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/127777\\_Kotihoidon\\_asiakasmaksut.pdf](http://www.vantaa.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/127777_Kotihoidon_asiakasmaksut.pdf)

Vantaa 2016b. Kotihoito. Viitattu 6.11.2016  
[http://www.vantaa.fi/terveys-\\_ja\\_sosiaalipalvelut/ikaantyneiden\\_palvelut/tukea\\_kotona\\_asumiseen/kotihoito](http://www.vantaa.fi/terveys-_ja_sosiaalipalvelut/ikaantyneiden_palvelut/tukea_kotona_asumiseen/kotihoito)

Vantaa 2017a. Palvelutarpeen selvittäminen. Viitattu 14.2.2017.  
[http://www.vantaa.fi/terveys-\\_ja\\_sosiaalipalvelut/ikaantyneiden\\_palvelut/neuvonta\\_ja\\_palveluohjaus/palvelutarpeiden\\_selvittaminen](http://www.vantaa.fi/terveys-_ja_sosiaalipalvelut/ikaantyneiden_palvelut/neuvonta_ja_palveluohjaus/palvelutarpeiden_selvittaminen)

Vantaa 2017b. Ruokalistat. Viitattu 9.2.2017.  
<http://www.vantaa.fi/ateriapalvelut>

Vantaa 2017c. Sosiaali- ja terveydenhuollon toimiala. Viitattu 18.2.2017.  
[http://www.vantaa.fi/hallinto\\_ja\\_talous/organisaatio/sosiaali-\\_ja\\_terveydenhuollon\\_toimiala](http://www.vantaa.fi/hallinto_ja_talous/organisaatio/sosiaali-_ja_terveydenhuollon_toimiala)

Vantti 2015a. Ateriapalvelut. Viitattu 16.2.2017  
<http://www.vantti.fi/ateria>

Vantti 2015b. Erityisruokavaliot. Viitattu 16.2.2017  
<http://www.vantti.fi/ateria/erityisruokavalio>

Vantti 2015c. Hoivapalvelut. Ikäihmisten ateriat. Viitattu 16.2.2017  
[http://www.vantti.fi/ateria/prime104\\_fi.aspx](http://www.vantti.fi/ateria/prime104_fi.aspx)

Vantti 2015d. Ruokalistat. Viitattu 16.2.2017  
<http://www.vantti.fi/ruokalistat>

Vantti 2015e. Tietoa yhtiöstä. Viitattu 16.2.2017  
[http://www.vantti.fi/tietoa\\_yhtiosta](http://www.vantti.fi/tietoa_yhtiosta)

Varhela, M. 2002. Markkinoinnin pelisäännöt. E-kirja. WSOY: Helsinki. Viitattu 27.2.2017

Virkola, E. Toimijuutta, refleksiivisyyttä ja neuvotteluja - muistisairaus yksinasuvan naisen arjessa. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 3.11.2016  
[https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/42804/978-951-39-5568-7\\_vaitos25012014.pdf?sequence=1](https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/42804/978-951-39-5568-7_vaitos25012014.pdf?sequence=1)

Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Kvalitatiivisen datatiedoston käsittely. Aineistonhallinnan käsikirja. Viitattu 20.2.2017  
<http://www.fsd.uta.fi/aineistonhallinta/fi/kvalitatiivisen-datan-kasittely.html>

Ylä-Outinen, T. 2012. Ikäihmisten arki - Kotona asuvien ja palvelutaloon muuttaneiden ikäihmisten kertomuksia jokapäiväisestä elämästä. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta. No 48. Kuopio. Viitattu 29.10.2016.  
[http://epublications.uef.fi/pub/urn\\_isbn\\_978-952-61-0974-9/urn\\_isbn\\_978-952-61-0974-9.pdf/Itä-Suomen](http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0974-9/urn_isbn_978-952-61-0974-9.pdf/Itä-Suomen)

#### Julkaisemattomat lähteet

Kotilainen, T. 13.2.2017. Vantaan kaupunki. Kotihoidon esimies. Henkilökohtainen tiedonanto.

Nousiainen, K. 7.2.2017 Menumat Oy. Avainasiakaspäällikkö. Henkilökohtainen tiedonanto.

## Kuviot

|   |    |
|---|----|
| Kuvio 1: Menukat ateria-automaatti.....                   | 12 |
| Kuvio 2: Hyvän ateriapalvelun tekijöitä .....             | 32 |
| Kuvio 3: Asiakkaiden tyytyväisyys ateriapalveluihin ..... | 34 |
| Kuvio 4: Kehittämisehdotukset .....                       | 52 |



## Taulukot

|  |    |
|--|----|
| Taulukko 1: Asiakkaiden käyttäjäkokemukset Menuatin ja Vantin ateriapalveluista..... | 40 |
|--|----|

## Liitteet

|   |    |
|---|----|
| Liite 1: Asiantuntijahaastattelu 1.....         | 67 |
| Liite 2: Asiantuntijahaastattelu 2.....         | 68 |
| Liite 3: Asiakkaiden haastattelukysymykset..... | 69 |
| Liite 4: Saatekirje asiakkaille.....            | 71 |
| Liite 5: Kirjallinen suostumus.....             | 72 |

Liite 1: Asiantuntijahaastattelu 1.

- Kuka keksi laitteen?
- Mitä oli keksinnön ja idean taustalla?
- Keille laite on suunniteltu?
- Kuinka laajaa markkinaa tavoitellaan? Kuinka voitte vaikuttaa siihen?
- Teetetäänkö aina asiakastytyväisyyskysely kun pilotoidaan uusi alue? /laajennetaan uudelle alueelle?
- Kerrottiinko pilottiin osallistuville asiakkaille tehtävästä asiakastytyväisyyskyselystä?
  - Miksi ateriat on koostettu niin että on ruoka ja lämpimät vihannekset, ei salaattia tai jälkiruokaa?
- Mikä erottaa laitteen esimerkiksi jääkaapista ja mikrosta? Mihin erityistarpeeseen laite vastaa?
- Kuinka muistisairas otetaan huomioon?
- Maksaako asiakas Menuatin ruoan Vantaan kaupungin palvelusetelillä? Nyt kun kaupunki tukee aterian hintaa?
- Mitä tapahtuu pilottikokeilun jälkeen asiakkaille? Kuinka ruoka maksetaan? Nouseeko hinta?
- Mitkä ovat kilpailuetunne kuntien omiin ateriapalveluihin nähden?
- Kuinka ennustatte sote-uudistuksen vaikuttavan toimintaanne? Muuttuuko kilpailutilanne?
- Kenelle rikastetut ateriat on suunnattu? Entä soseet? Paljonko niitä tilataan?
- Kuinka Menuatin ruoissa on huomioitu tautia sairastavat henkilöt (mm. diabeetikot...)?
- Kerro aterioiden ravintosisällöstä.
- Kysytäänkö asiakkailta säännöllisesti palautetta? Kuinka?

## Liite 2: Asiantuntijahaastattelu 2

- Kerro miten ateriapalvelut sijoittuvat vanhuspalveluiden kartalla.
- Kerro ateriapalveluiden käyttäjäympäristöstä Vantaalla.
- Millainen on keskivertoasiakas?
- Kuinka laajasti ateriapalveluita Vantaalla käytetään?
- Kuinka asiakkaat valittiin Menuatin pilotointiin mukaan?
- Onko asiakkailta kirjallinen suostumus?
- Mitä Vantaan kaupunki edellyttää ja toivoo ateriapalvelulta?
- Kuinka ennustatte sote-uudistuksen vaikuttavan ateriapalveluihin?
- Pilotoidaanko uudet toimijat/ uusi palvelu aina?
- Onko Vantaalla muita yksityisiä ateriapalvelun toimittajia tulossa pilotointiin?
- Mitä tapahtuu pilottikokeilun jälkeen Menuat-yhteistyölle?
- Kerro Vantin ateriapalveluista ja ruoan ravintosisällöstä.
- Onko Vantin asiakkailla teetetty asiakastyytyväisyyskyselyjä? Onko tulokset nähtävillä tai käytettävissämme?

### Liite 3: Asiakkaiden haastattelukysymykset

Taustakysymykset vain asiakkaille :

Sukupuoli

Ikä; yli / alle 75 v.

Asuminen; yksin / puolison kanssa

Taustakysymykset asiakkaille ja heidän läheisille:

Aterioiden syöntimäärä; 2 päivässä, 1 päivässä, joka toinen päivä, 2-3- viikossa, harvemmin?

Kuka tilaa; itse, puoliso, kotihoito?

Kuka vastasi haastattelukysymyksiin?

Kuinka monta kertaa päivässä kotihoito käy?

Kuinka kauan ateriapalvelu on ollut käytössä?

Suhtautuminen teknologiaan yleisesti?

Puolistrukturoidut kysymykset palvelukokonaisuudesta asiakkaille ja heidän läheisille:

Tilaaminen

Laitteen toimitus

Mitä haluat sanoa turvallisuuden tunteeseen liittyen ateriapalvelusta? (uuni ei jää päälle, laite muistuttaa)

Tuottaako jokin osa-alue turvallisuuden/turvattomuuden tunnetta?

Onko laite tuonut uusia mahdollisuuksia elämään /Onko jokin muuttunut ruokailutottumuksissa kun laite tuli? (päivärytmi, ihmissuhteet)

Etäyhteys laitteessa ja palvelupuhelut:

Kuinka usein on tarve soittaa asiakaspalveluun/käyttää etäyhteyttä?

Kuinka koette nämä yhteydet? Kuinka on palveltu?

Ruoka:

Miten koet annoksen kokonaisuutena (ulkonäkö, maku, tuoksu, riittävyys, vaihtelevuus, toivooko jotain lisää tai pois)

Ruokailuhetki: millainen on, tunnelmat, toivotko muutosta, millaista?

Toivotteko Ryhmäruokailua?

Miten kotihoidon henkilökunta osallistuu ruokailuun? (ruokailussa avustaminen, seura)

Kuinka ateriapalvelu toimisi vielä paremmin? Mitä toivotte lisää?

Kuinka tarpeen huomioidaan ateriapalveluissa? (kunnioitus, valinnanvapaus, rajoitteet)  
Minkä arvosanan antaisitte MenuMatille ja Vantille (4-10) ?

#### Liite 4: Saatekirje asiakkaille

Hei!

Olemme kaksi opiskelijaa Laurea-ammattikorkeakoulusta. Opiskelemme sosiaalialaa ja liiketaloutta. Teemme opinnäytetyötä ateriapalveluiden käyttäjäkokemuksista Vantaalla. Toimeksiantajana opinnäytetyöllemme on MenuMAT Oy Vantaan kaupungin luvalla. Opinnäytetyömme tuloksia voidaan käyttää ateriapalveluiden kehittämiseen Vantaalla.

Haluaisimme haastatella teitäkin pienimuotoisesti kokemuksistanne MenuMATin ja Vantin ateriapalveluista. Käyttökokemuksenne antavat arvokasta tietoa ateriapalveluiden toimivuudesta ja ovat osaltaan vaikuttamassa MenuMAT Oy:n ja Vantaan kaupungin palveluiden kehittämiseen. Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista ja osallistumisen voi myös perua syytä kertomatta olemalla yhteydessä meihin. Haastattelusta kieltäytyminen tai osallistumisen peruaminen eivät vaikuta mitenkään palveluihin tai niiden saamiseen.

Haastattelun ajankohta on tammikuussa 2017 silloin kuin teille parhaiten sopii. Olemme teihin henkilökohtaisesti yhteydessä haastatteluajan sopimiseksi. Pyydämme teiltä lisäksi kirjallisen suostumuksen haastatteluun. Teemme haastattelut yksilöhaastatteluina ja ne nauhoitetaan myöhempää analysointia varten. Huolehdimme, että haastateltavien henkilöllisyyttä ei kerrota ulkopuolisille eivätkä ne käy ilmi myöskään valmiista, julkaistavasta, opinnäytetyöstä. Hävitämme myös kaikki muistiinpanot tutkimuksen valmistuttua maaliskuussa 2017.

Kokemuksenne ovat arvokkaita ja toivomme teidän osallistuvan tutkimukseen. Vastaaamme mielellämme kysymyksiinne tutkimukseen liittyen.

Ystävällisin terveisin

Mirva Eteläaho, sosionomiopiskelija

Sarika Saini, liiketalouden opiskelija

Liite 5: Kirjallinen suostumus

KIRJALLINEN SUOSTUMUS TUTKIMUKSEEN

SUOSTUMUS

Osallistun vapaaehtoisesti Mirva Eteläahon ja Sarika Sainin pitämään haastatteluun MenuMAT Oy:n ja Vantin ateriapalveluihin liittyvistä käyttökokemuksista. Minulle on kerrottu, että haastattelusta kertyvä tutkimusaineisto käsitellään salassapitosäännösten mukaisesti ja hävitetään tutkimuksen valmistuttua. Henkilöllisyyttäni ei voida tunnistaa tutkimuksesta. Voin keskeyttää osallistumiseni missä vaiheessa vain.

Annan suostumukseni haastatteluni käyttöön tutkimuksessa ja haastattelun nauhoittamiseen.

---

Aika ja paikka

---

Allekirjoitus

Opinnäytetyöstä saa lisätietoja:

Mirva Eteläaho, sosionomiopiskelija

Sarika Saini, liiketalouden opiskelija