



Kestävä ja vastuullinen ruokapalvelu

Toimenpidesuunnitelma SASKY koulutuskuntayhtymän ruokapalveluiden kehittämiseksi

Hanna Niemi

Opinnäytetyö, restonomi ylempi AMK

Kesäkuu 2024

Matkailu- ja ravitsemisala

Matkailu- ja palveluliiketoiminnan johtamisen tutkinto-ohjelma

Niemi, Hanna

Kestävä ja vastuullinen ruokapalvelu. Toimenpidesuunnitelma SASKY koulutuskuntayhtymän ruokapalveluiden kehittämiseksi.

Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Kesäkuu 2024, 46 sivua.

Matkailu- ja ravitsemisala. Matkailu- ja palveluliiketoiminnan johtamisen tutkinto-ohjelma. Opinnäytetyö, ylempi AMK

Julkaisun kieli: suomi

Julkaisulupa avoimessa verkossa: kyllä

Tiivistelmä

Yhteiskunnassa vastuullisuus trendinä on vahvistunut. Yhteiskunnallinen vaikuttavuus ja kestävä kehitys ovat nousseet vastuullisuuden rinnalle. Kestävä kehitys on tullut tavoitteena tärkeäksi julkisella sektorilla ja Agenda 2030- ohjelman myötä vastuullisuustyössä kestävä kehitys on otettu toiminnan arvoihin vahvasti mukaan.

Julkisten ruokapalveluiden on tärkeä toimia vastuullisesti sillä päivittäin niitä käyttää kolmasosa väestöstä. Niiden avulla voidaan vaikuttaa väestön ruokailutottumuksiin ja edistää samalla terveyttä sekä kestävää kehitystä.

Opinnäytetyö toteutettiin toimeksiantona SASKY koulutuskuntayhtymälle (SASKY). Työn taustalla vaikutti organisaation strategian uudistaminen vastuulliseen ja kestävään suuntaan. Tutkimuksessa ruokapalveluiden kehittämien rajattiin kestävyteen, vastuullisuuteen ja sen toimenpiteisiin. Tavoitteena on kehittää SASKYn ruokapalveluiden toimintaa ja käytänteitä, jotka ottavat huomioon ekologisen ja sosiaalisen kestävyden. Lisäksi toteutettiin konkreettinen toimenpidesuunnitelma, jonka avulla vastuulliset ja kestävä kehityksen tavoitteet viedään käytännön toimintaan. Toimenpidesuunnitelmassa esitetään toimenpiteitä ja resurssisen kohdentamista SASKYn ruokapalveluiden kehittämiseksi.

Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena ja sitä varten haastateltiin viittä organisaatiossa työskentelevää ravitsemispäällikköä tai ravintolavastaavaa helmikuussa 2024. Tutkimusaineisto analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Aineiston perusteella keskeisinä tuloksina nousi kotimaisten raaka-aineiden käyttö, terveellisen ja laadukkaan ruoan tarjoaminen sekä hävikin hallinta.

Tulosten perusteella kehitetty toimenpidesuunnitelma luo perustan SASKYn ruokapalveluiden tulevaisuuden kehitykselle. Jatkuvan parantamisen ajattelumallin ja toiminnan tilan säännöllisen arvioinnin avulla voidaan jatkuvasti parantaa ruokapalveluiden vastuullisuutta ja kestävyttä. Tutkimuksen perusteella kehittämistoimenpiteeksi ehdotettiin vastuullisuusohjelman luomista organisaation ruokapalveluille.

Avainsanat (asiasanat)

Kestävä kehitys, kestävä ruokapalvelu, vastuullisuus, toimenpidesuunnitelma

Muut tiedot (salassa pidettävät liitteet)

Esim. opinnäytetyön liitteen salassapitoperuste, ks. raportointiohjeen luku 4.1.2

Niemi, Hanna

Title and possible subtitle Sustainable and responsible food service. Action plan for the development of food services of the SASKY Municipal Education and Training Consortium

Jyväskylä: JAMK University of Applied Sciences, June 2024, 46 pages.

Degree Master's Degree Programme in Tourism and Hospitality Management. Master's thesis.

Permission for open access publication: Yes

Language of publication: Finnish

Abstract

In society, responsibility as a trend has strengthened. Social impact and sustainable development have risen alongside responsibility. Sustainable development has become an important goal in the public sector and, with the 2030 Agenda, sustainable development has been strongly included in the values of operations.

It is important for public food services to act responsibly as they are used daily by one-third of the population. They can be used to influence the eating habits of the population, while promoting health and sustainable development.

The thesis was carried out as a commission to the SASKY Municipal Education and Training Consortium (SASKY). Underlying the work was the renewal of the organization's strategy in a responsible and sustainable direction. In the study, the development of food services was limited to sustainability, responsibility and its measures. The aim is to develop the operations and practices of SASKY food services, which take into account ecological and social sustainability. In addition, a concrete action plan was implemented to put the responsible and sustainable development goals into practice. The action plan proposes measures and resource allocation for the development of SASKY's food services.

The study was conducted as a qualitative study and five food service managers or restaurant managers working in the organisation were interviewed for it in February 2024. The research data was analyzed using data-driven content analysis. Based on the data, the key results were the use of domestic raw materials, the provision of healthy and high-quality food, and loss management.

The action plan developed on the basis of the results provides the basis for the future development of SASKY's food services. With the help of a continuous improvement thinking model and regular assessment of the state of operations, the responsibility and sustainability of food services can be continuously improved. On the basis of the research, it was proposed that a responsibility programme be created for the organization's food services.

Keywords/tags (subjects)

Sustainable development, sustainable food service, responsibility, actionplan

Miscellaneous (Confidential information)

For example, the confidentiality marking of the thesis appendix, see Project Reporting Instructions, section 4.1.2

Sisältö

1	Johdanto	3
2	Kestävä ja vastuullinen ruokapalvelu	6
2.1	Kestävä kehitys	6
2.2	Kestävä ruokapalvelu ja vastuullisuus	7
2.2.1	Ekologinen kestävyys ja vastuullisuus	8
2.2.2	Taloudellinen kestävyys ja vastuullisuus	9
2.2.3	Kulttuurinen ja sosiaalinen kestävyys ja vastuullisuus	10
3	Kestävän ruokapalvelun haasteet ja mahdollisuudet julkisissa ruokapalveluissa	11
3.1	Julkisen ruokapalvelun haasteita	11
3.2	Ruokapalveluun vaikuttava lainsäädäntö	12
3.3	Ruokapalvelut mahdollistavat monipuoliset ruokavaihtoehdot asiakkaille	13
3.4	SASKYn toimintaympäristön kuvaus	14
4	Tutkimuksen toteuttaminen	15
4.1	Tutkimuksen lähtökohdat	15
4.2	Tutkimuksellinen kehittämistyö menetelmänä	16
4.3	Aineistonkeruu ja -analyysimenetelmät	17
5	Tutkimustulokset.....	20
5.1	Haastattelujen antia	20
5.2	Taustatiedot ja toiminnan kuvaaminen	20
5.3	Ruokapalveluprosessien kehittämiseen käytettävä tieto.....	21
5.4	Vastuullisuus ja kestävä kehitys ruokapalveluissa.....	24
5.5	Asiakaspalautteet	29
5.6	Henkilöstön hyvinvointi.....	31
5.7	Yhteenveto tuloksista	34
6	Pohdinta.....	36
6.1	Johtopäätökset	36
6.2	Tulosten peilausta aiempaan tutkimukseen.....	37
6.3	Luotettavuuden ja eettisyyden tarkastelua	38
6.4	Kehittämisideoita ja jatkotutkimusideoita	40

Lähteet	41
Liitteet	43
Liite 1. Haastattelurunko	43
Liite 2. Toimenpidesuunnitelma SASKY koulutuskuntayhtymän ruokapalveluiden kehittämiseksi 46	

Kuviot

Kuvio 1. Käsitteellinen malli: ruokahävikki, elintarvikejäte ja biojäte. (Kuisma, Riipi & Silvennoinen 2023, 5.)	9
--	---

Taulukot

Taulukko 1. Lihattomien ruokavalioiden osuus ikä-ryhmästä. (Tilastokeskus 2018.)	13
Taulukko 2. Sisällönanalyysi. 2024.	18
Taulukko 3. Aineiston analyysiä. 2024.	19
Taulukko 4. Haastateltavien taustatietoja 2024.	20

1 Johdanto

Opinnäytetyön aihe on ajankohtainen, sillä trendinä vastuullisuus on vahvistunut. Vastuullisuuden lisäksi yhteiskunnallinen vaikuttavuus ja kestävä kehitys ovat nousseet vastuullisuuden rinnalle. Yritysten yhteiskuntavastuullisuuden alkuna voidaan pitää kansalaisjärjestöjä ja mediaa, joka vaativat yrityksiltä vastuullista toimintaa. Yrityksen arvonmuodostuksessa vastuullisuus nähdään sijoittajia kiinnostavana investointina. Vapaaehtoinen vastuullisuusraportointi on saanut tuekseen useita erilaisia vastuullisuusstandardeja sekä malleja niiden raportoinnista. Julkiset organisaatiot koetaan vastuullisiksi, koska niiden tehtävät ovat usein lakisääteisiä, eivätkä ne ole tavanomaisesti raportoineet yhteiskuntavastuustaan. Julkisella sektorilla kestävä kehitys on tullut tärkeäksi tavoitteeksi niin yhteiskunnallisesti, kuin poliittisestikin. Agenda 2030 -ohjelman myötä yritykset ovat ottaneet vastuullisuustyöhönsä kestävä kehityksen toimintansa arvoihin. Strategiat ovatkin laajentuneet kohti sellaista strategista päämäärää, jossa kestävä kehityksen edistäminen on osana yrityksen olemassaolon tarkoitusta. (Hellström & Parkkonen 2022, 6.)

SASKY Koulutuskuntayhtymässä (SASKY) on meneillään strategian uudistaminen vastuulliseen ja kestäväan suuntaan. Opinnäytetyön aiheena on kestävä ja vastuullinen ruokapalvelu ja toimenpidesuunnitelma SASKYn ruokapalveluiden kehittämiseksi.

Opinnäytetyössä tutkimustyön tuloksena syntyy toimenpidesuunnitelma siitä miten kestävä kehitystä ja vastuullisuutta kehitetään SASKYn eri toimipaikkojen ruokapalveluissa. Toimenpidesuunnitelman avulla löydetään kehityskohteita ja annetaan toimenpideohjeita kestävä ja vastuullisen ruokapalvelun kehittämiseen.

Ruokapalveluiden merkitys vastuullisuuden osalta on tärkeä. Vastuullisesti toimiva ruokapalvelu toteutuu, kun tarjottu ateria edistää terveyttä ja elämänlaatua, on monipuolinen ja sesongin huomioitava sekä ympäristön kannalta kestävä. Vastuullisuudessa huomioidaan ruoka- ja ravitsemussuositukset, ruokaturvallisuus ja -kasvatus sekä ympäristöystävällinen ruoantuotanto ja kulutus. Ruokapalveluiden vastuullisuudessa huomioidaan kansalliset hankintastrategiset tavoitteet ekologisen, taloudellisen ja sosiaalisen kestävyden kannalta. Kokonaisvaltaisesti hankinnoissa on tarkasteltava raaka-aineiden tuotantotapoja, valmistuksen menetelmiä, elintarvikkeiden hankintakriteereitä, tarjoilutapoja, tarjoilu- sekä pakkausmateriaaleja, ruokahävikin vähentämistä sekä sitä,

miten ylijäämäruokaa hyödynnetään. (Vastuullisten ruokapalveluiden hankintaopas 2021, 7) Opin-
näytetyön aihe on siis merkityksellinen työelämälle, koska se antaa toimenpideohjelman siitä, mi-
ten ruokapalvelut toimivat vastuullisesti ja kestävästi.

Opinnäytetyössä ruokapalveluiden kehittämisen suunnittelu rajataan ruokapalvelujen kestävyys-
teen, vastuullisuuteen ja sen toimenpiteisiin. Kohderyhmänä tässä tutkimuksessa on SASKY Koulu-
tuskuntayhtymän (SASKY) ruokapalvelut ja kestävyysosa-alueet, joita kehittäminen koskee, on
ekologinen kestävyys, kuten ruokahävikin vähentäminen sekä sosiaalinen kestävyys, kuten henki-
löstön hyvinvointi ja vastuulliset hankinnat. Opinnäytetyöstä rajataan taloudellinen kestävyys pois
sen laajuuden vuoksi. Opinnäytetyössä tullaan kuitenkin ottamaan myös hankinnat mukaan, mutta
niiden taloudellista kestävyttä ei kuitenkaan tutkita. Opinnäytetyössä keskitytään vastuullisuuden
ja kestävä kehityksen konkreettiseen osaan eli toimenpideohjelman luomiseen ja sen juurruttami-
seen kuntayhtymän ruokapalveluissa. Toimenpideohjelmassa tullaan määrittelemään millaisia
konkreettisia toimenpiteitä tarvitaan, jotta kehittäminen voidaan viedä käytäntöön. Henkilöstön
osallistaminen ja sitouttaminen on tärkeää eli toimenpideohjelmassa tullaan esittämään millä ta-
voilla henkilöstö otetaan mukaan sen toimeenpanossa.

Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää SASKYn ruokapalveluiden toimintamallia ja käytänteitä,
jotka ottavat huomioon ekologisen ja sosiaalisen kestävyden. Keskeisinä käsitteinä ovat kestävä
ruokapalvelu, vastuullisuus sekä toimenpideohjelma. Kestävä ruokapalvelu tässä yhteydessä tar-
koittaa ekologisen ja sosiaalisen kestävyden edistämistä. Kestävä ruokapalvelu ei ole organisaatiossa
pelkästään ruokapalveluhenkilöstön asia vaan se on otettava osaksi koko organisaation ke-
hittämisstrategiaa. Kestävä ruokapalvelun lähtökohtana on kriteerit, joiden avulla tunnistetaan
oman organisaation vahvuudet ja kehittämistarpeet sekä niiden avulla asetetaan organisaatioon
konkreettiset tavoitteet. (Risku-Norja, Kurppa, Silvennoinen, Nuoranne & Skinnari 2010a, 3.) Kol-
masosa väestöstä käyttää julkisia ruokapalveluita päivittäin. Näissä ruokapalveluissa terveellisyyttä
ja ravitsemusta painotetaan. Julkisen puolen ruokapalveluissa onkin edellytykset vaikuttaa ihmis-
ten ruokailutottumuksiin ja samalla tukea terveyden edistämistä, mutta myös kestävä kehitys.
(Risku-Norja, Kurppa, Silvennoinen, Nuoranne & Skinnari 2010b, 2.) Suomessa maksuttomaan kou-
luateriaan on oikeutettu jokainen esi- ja peruskoulun oppilas sekä lukion ja ammatillisen perus-
asteen opiskelija (Kouluruokailu kuuluu kaikille n.d.) SASKYn tehtävänä on järjestää, ylläpitää ja ke-
hittää toisen asteen ammatillista koulutusta ja siten myös kouluruokailu kuuluu maksuttomana

opiskelijoille. On siis tärkeää, että SASKY kantaa vastuunsa myös kestävän ja vastuullisen ruokapalvelun järjestämisessä.

Toimenpideohjelma on tämän opinnäytetyön konkreettinen suunnitelma siitä, miten vastuulliset ja kestävän kehityksen tavoitteet ja suuntaviivat viedään käytännön toimintaan. Toimenpideohjelmassa esitetään toimenpiteitä ja resurssien kohdentamista.

Opinnäytetyössä tarkastellaan kestävän ruokapalvelun uudistamista SASKYn eri toimipisteiden keittiöissä. Näkökulma on laaja-alainen sisältäen ekologisen ja sosiaalisen kestävyuden näkökulmat. Valinnat on tehty tarkoituksenmukaisista syistä eli tarkastellessa SASKYn kestävästä ruokapalvelusta eri toimipisteissä, opinnäytetyö palvelee suoraan organisaation tarpeita ja auttaa kehittämään käytäntöjä, jotka ovat olennaisia ja toteutettavissa olevia. Opinnäytetyö antaa kattavan näkökulman kestävän ruokapalvelun moniulotteisesta käsitteestä huomioiden ekologisen ja sosiaalisen kestävyuden ja joiden avulla varmistaa kokonaisvaltaisen kehityksen.

Kestävästä kehityksestä puhuttaessa tarkoitetaan ohjattua muutosta, jonka tavoitteena on säilyttää hyvät elämän mahdollisuudet ja taata ne myös nykyisille ja tuleville sukupolville. Tämä edellyttää sitä, että luonnon kantokyvyn ja moninaisuuden säilyminen otetaan huomioon päätöksen teossa ja toiminnassa sekä tasavertaisesti huomioidaan ympäristö, ihminen ja talous niin paikallisesti kuin maailmanlaajuisesti. Kestävä kehitys jakautuu neljään ulottuvuuteen, jotka tukevat toisiaan. Ne ovat ekologinen, taloudellinen, sosiaalinen ja kulttuurinen kestävyys. (Kestävän kehityksen keskeiset käsitteet n.d.) Suomen kestävän kehityksen toimikunta on Kestävän kehityksen toimikunnan strategia 2022–2030: Luonnon kantokyvyn turvaava, hyvinvoiva ja globaalisti vastuullinen Suomi-julkaisussa (2022) määritellyt hyvinvointia edistävän ruokajärjestelmän muutosalueen vision niin, että 2030-luvulla ruokajärjestelmä suomessa tarjoaa ruokaa, joka on kilpailukykyisesti ja eettisesti tuotettua sekä se on kuluttajien arvostamaa, terveellistä ja turvallista. Tavoitteena on muun muassa, että vuoteen 2030 mennessä ruokahävikki puolitetaan, suomalaiset ruokasuositukset ohjaavat väestöä syömään planeetan kestävyystavoitteiden mukaisesti ja joukkoruokailussa tarjottava ruoka edistäisi kestävästä ja terveellistä syömistä. (Kestävän kehityksen toimikunnan strategia 2022–2030: Luonnon kantokyvyn turvaava, hyvinvoiva ja globaalisti vastuullinen Suomi 2022, 37–38.) Tutkimukseen perustuva tieto perustuu jo olemassa oleviin tutkimuksiin ja suosituksiin kestävän ruokapalvelun edistämisestä. Tietoperustan avulla tuetaan opinnäytetyön luotettavuutta ja käytännön soveltavuutta. Opinnäytetyössä otetaan huomioon, että vastuullinen ja kestävä kehitys

tukeva toiminta vaatii organisaatiokulttuurin ja toimintatapojen muutosta. Nykytilan analysointi, mahdollisten esteiden kartoittaminen sekä henkilöstön sitouttaminen auttaa vastuullisuuden toteutumisessa.

2 Kestävä ja vastuullinen ruokapalvelu

2.1 Kestävä kehitys

Kestävän kehityksen globaali toimintaohjelma ohjaa kestävän kehityksen työtä globaalisti. Toimintaohjelma on vuonna 2015 YK:ssa sovittu Agenda 2030. (Kestävän kehityksen globaali toimintaohjelma Agenda2030. n.d.) Kestävässä kehityksessä otetaan tasavertaisesti huomioon kaikessa toiminnassa, niin budjetoinnissa, päätöksenteossa, kuin toiminnassakin, ihmiset, ympäristö, talous sekä teknologia. Talous on siis hyvinvointia edistävää, osaaminen on kestävää, ruokajärjestelmä on hyvinvointia edistävää, toiminta on hiili- neutraaliutta ja kestävää energiajärjestelmää edistävää. (Kuntien avainrooli YK:n Agenda2030:n kestävän kehityksen tavoitteiden toimeenpanossa n.d.)

Kestävästä kehityksestä puhuttaessa tarkoitetaan ohjattua muutosta, jonka tavoitteena on säilyttää hyvät elämän mahdollisuudet ja taata ne myös nykyisille ja tuleville sukupolville Tämä edellyttää sitä, että luonnon kantokyvyn ja moninaisuuden säilyminen otetaan huomioon päätöksen teossa ja toiminnassa sekä tasavertaisesti huomioidaan ympäristö, ihminen ja talous niin paikallisesti kuin maailmanlaajuisesti. Kestävä kehitys jakautuu neljään ulottuvuuteen, jotka tukevat toisiaan. Ne ovat ekologinen, taloudellinen, sosiaalinen ja kulttuurinen kestävyys. (Kestävän kehityksen keskeiset käsitteet n.d.) Suomen kestävän kehityksen toimikunta on Kestävän kehityksen toimikunnan strategia 2022–2030: Luonnon kantokyvyn turvaava, hyvinvoiva ja globaalisti vastuullinen Suomi-julkaisussa (2022) määritellyt hyvinvointia edistävän ruokajärjestelmän muutosalueen vision niin, että 2030-luvulla ruokajärjestelmä suomessa tarjoaa ruokaa, joka on kilpailukykyisesti ja eettisesti tuotettua sekä se on kuluttajien arvostamaa, terveellistä ja turvallista. Tavoitteena on muun muassa, että vuoteen 2030 mennessä ruokahävikki puolitetaan, suomalaiset ruokasuositukset ohjaavat väestöä syömään planeetan kestävyystavoitteiden mukaisesti ja joukkoruokailussa tarjottava ruoka edistäisi kestävää ja terveellistä syömistä. (Kestävän kehityksen toimikunnan strategia 2022–2030: Luonnon kantokyvyn turvaava, hyvinvoiva ja globaalisti vastuullinen Suomi 2022, 37–38.)

Agenda 2030 -ohjelman myötä yritykset ovat ottaneet vastuullisuustyöhönsä kestävän kehityksen toimintansa arvoihin. Strategiat ovatkin laajentuneet kohti sellaista strategista päämäärää, jossa kestävän kehityksen edistäminen on osana yrityksen olemassaolon tarkoitusta. (Hellström & Parkkonen 2022, 6.)

2.2 Kestävä ruokapalvelu ja vastuullisuus

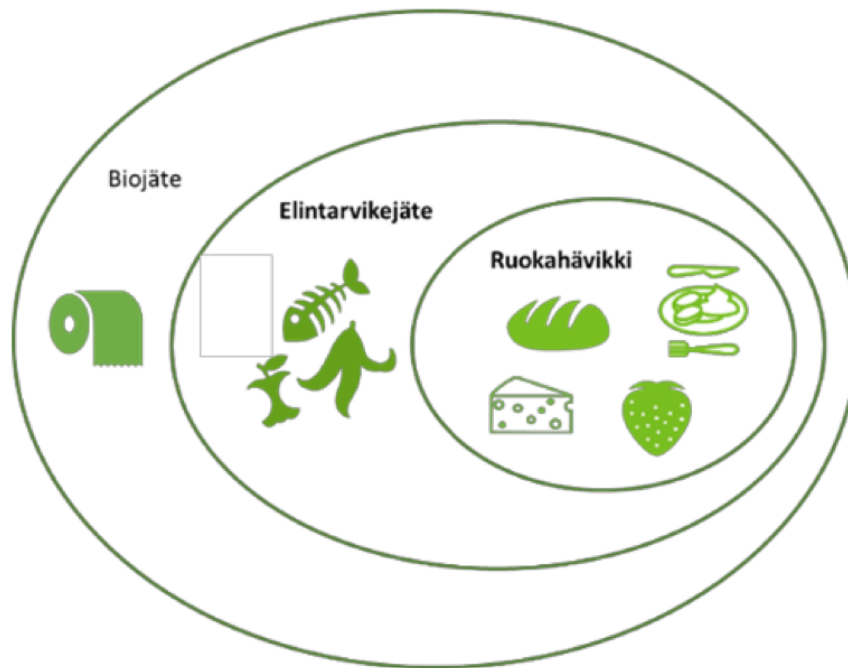
Suomessa ruokapalvelut tarjosivat vuonna 2017 noin 354 miljoonaa ruoka-annosta julkisissa ruokapalveluissa, kuten päiväkodeissa, kouluissa ja työpaikkaravintoloissa. Julkiset ruokapalvelut toimivat esimerkkinä muun muassa kuluttajille sekä kaikille yhteiskunnassa toimijoille. Tarjoamalla kasvisruokia ja mahdollistamalla asiakkaiden makutottumuksiin uusia vaihtoehtoja, voidaan samalla vaikuttaa ihmisten ajattelutapaan ja saada heidät kokeilemaan ilmastokestävää ruoanlaittoa myös kotona. (Kupsala, Irni, Apell, Komulainen & Munck 2021, 91.) Ruokapalveluiden tuottamaa ruokaa on tarkasteltava yksilöihin kohdistuvien terveysvaikutusten lisäksi myös laajemmin. Tarkastelussa on otettava huomioon ympäristö sekä kestävä kehitys. Ruokapalveluiden tuottajat valmistavat ravitsemussuosituksen mukaista terveyttä edistävää ruokaa, mutta huomioon on otettava myös se, että ruoan on oltava mahdollisimman kestävää ympäristönkin kannalta. Ruokavalion ollessa suositusten mukaisia vähenisi ympäristökuormituskin. Ruoan kulutuksen pitäisi olla turvallista sekä terveellistä määrällisesti ja laadullisesti ollakseen kestävää. Kestävässä ruokapalvelussa tulee vähentää ruokajätteen syntymistä. Ruokapalveluissa raaka-aineiden valinta vaikuttaa ympäristöön monella tavalla esimerkiksi ilmastonmuutokseen ja veden käyttöön. Kestävässä ruokapalvelussa suositaan satokauden kasviksia ja lisätään vihanneksia, juureksia, perunaa, marjoja ja hedelmiä ilmastokuorman vähentämiseksi. Riisiä ja soijaa on vältettävä kasvihuonepäästöjen vähentämiseksi. (Kestävät ruokavalinnat lautasella n.d) Kupsala, Irni, Apell, Komulainen & Munck ovat hankkeessaan tutkineet miten ruokapalvelut voisivat pienentää kasvisruokien osuutta lisäämällä ilmastovaikutuksiaan. Tutkimuksessa tarkasteltiin, ruokapalveluiden asiakkaiden kasvis- ja liharuokiin liittämiä merkityksiä sekä niihin kytkeytyviä tunnesitoumuksia ja normeja. Liharuokien merkitys normaaliruokana nousi aineistossa esiin ja toisaalta kasvisruoka miellettiin liian kevyeksi. Tutkimuksessa myönteisenä nousi esille suhtautuminen eettisten näkökulmien ja ympäristöyiden vuoksi kasvisruokien käyttöön. (Kupsala, Irni & muut 2021, 104.) Kasisruokareseptien kehittämisessä olisikin kiinnitettävä huomiota sen täyttävyyteen niin, että noudatetaan ravitsemussuosituksia.

Kestävä ruokapalvelu tässä yhteydessä tarkoittaa ekologisen ja sosiaalisen kestävyuden edistämistä. Kestävä ruokapalvelu ei ole organisaatiossa pelkästään ruokapalveluhenkilöstön asia vaan se on otettava osaksi koko organisaation kehittämisstrategiaa. Kestävän ruokapalvelun lähtökohdina on kriteerit, joiden avulla tunnistetaan oman organisaation vahvuudet ja kehittämistarpeet sekä niiden avulla asetetaan organisaatioon konkreettiset tavoitteet. (Risku-Norja, Kurppa, Silvennoinen, Nuoranne & Skinnari 2010a, 3.) Kolmasosa väestöstä käyttää julkisia ruokapalveluita päivittäin. Näissä ruokapalveluissa terveellisyttä ja ravitsemusta painotetaan. Julkisen puolen ruokapalveluissa onkin edellytykset vaikuttaa ihmisten ruokailutottumuksiin ja samalla tukea terveyden edistämistä, mutta myös kestävää kehitystä. (Risku-Norja, Kurppa, Silvennoinen, Nuoranne & Skinnari 2010b, 2.) Suomessa maksuttomaan kouluateriaan on oikeutettu jokainen esi- ja peruskoulun oppilas sekä lukion ja ammatillisen perusasteen opiskelija (Kouluruokailu kuuluu kaikille n.d.)

2.2.1 Ekologinen kestävyys ja vastuullisuus

Ruokapalvelu toimii ekologisesti, kun se huomio palvelunsa vaikutukset ympäristöön sekä ilmastoon. Ruokalistojen suunnittelu, elintarvikkeiden hankinta sekä ruokahävikin hallinta ovat keskeisiä asioita ekologista kestävyttä tarkastellessa. Lisäksi ruokapalveluissa käytetään siivoustarvikkeita, puhdistusaineita, sekä muita tuotteita, joiden hankinnassa ja käytössä on otettava huomioon niiden ekologinen kestävyys. Energian ja veden kulutusta on myös tärkeä huomioida ympäristön kannalta. (Vastuullisten ruokapalveluiden hankintaopas 2021, 14.) Energian ja veden kulutuksessa huomiota kiinnitetään koneiden ja laitteiden hankinnassa sekä ruoanvalmistuksessa.

Kestävässä ruokajärjestelmässä on tärkeää, että ruokaa valmistetaan sen verran, mitä sitä kulutetaan eikä hävikiä jäisi. Ruokailusta jäävä ruokahävikki, elintarvikejäte ja biojäte on kierrätettävä. Näin syntyy Suomeen kiertotalous. (Kestävä ruokajärjestelmä n.d) Ruokahävikki tarkoittaa alun perin syötäväksi tarkoitettua ruokaa, jota ei ihmisravintona, rehuna tai muuna arvonjakeena käytetä. Ruokahävikki koostuu ruokapalveluissa keittiössä syntyvästä hävikistä, tarjoilussa syntyvästä hävikistä sekä asiakkaiden lautasilta jäävästä lautashävikistä. Elintarvikejäte sisältää ruokahävikin sekä ruoan käsittelyssä syntyvät ei-syötävät osat. Näihin lukeutuu muun muassa luut, kasvien kuoret sekä kahvinpurut. Biojäte taas sisältää kaikki ennen mainitut eli ruokahävikin ja elintarvikejätteen sekä sen lisäksi helposti maatuvat kuitujätteet, kuten suodatinpaperit ja pehmopaperit. (Kuisma, Riipi, Silvennoinen 2023, 5.) Kuviossa 1 havainnollistetaan biojäte, johon sisältyy elintarvikejäte ja ruokahävikki.



Kuvio 1 Käsitteellinen malli: ruokahävikki, elintarvikejäte ja biojäte. (Kuisma, Riipi & Silvennoinen 2023, 5.)

Tikkanen ja Jaakkola ovat tutkineet kestävän arvoketjun toimintoja kunnallisessa ruokapalveluorganisaatiossa ja tuloksissa esitellään, millaisia toteutettuja toimia on tehty kestäviä ruokapalveluita ja kestävyiden arvoja tarjottaessa (Tikkanen & Jaakkola 2019, 409.) Tutkimuksessa selvisi, että kouluttamalla opiskelijoita ja alueen asukkaita huolehtimaan lähiympäristöstään sekä ympäristöön liittyvillä tapahtumilla saavutetaan ekologinen arvo. Ihmiset arvostavat työtä, jota kestävän kehityksen eteen tehdään sekä toivovat tulevaisuudessa toiminnan sisältävän kestävä kehitystä. (Mts. 418.) Opiskelijoiden tietoisuutta omasta paikallisesta ympäristöstään sekä kestävästä kehityksestä pitäisi lisätä, jotta ekologinen arvo saavutettaisiin.

2.2.2 Taloudellinen kestävyys ja vastuullisuus

Taloudellinen kestävyys perustuu yhteiskunnan, kuluttajien ja yritysten tekemiin taloudellisiin päätöksiin. Taloudellisella kestävydellä haetaan tasapainoista kasvua ilman, että ne eivät perustu velkaantumiseen ja luonnonvarojen hävittämiseen. Uusiutuvien luonnonvarojen kestävällä käytöllä ja kiertotalouden periaatteiden noudattamisella voidaan saavuttaa taloudellinen kestävyys. Jokaisen yrityksen on otettava ympäristö huomioon minimoimalla ympäristövaikutuksensa sekä

tarjoamalla ratkaisuja sidosryhmilleen, joiden avulla he pystyvät vähentämään energian ja luonnonvarojen kulutusta. Ympäristönäkökohtien ottaminen huomioon tekee toiminnasta kannattavaa. Yritykset noudattavat lähtökohtaisesti ajantasaista lainsäädäntöä toimintansa eri tilanteissa sekä noudattaa avoimuuden periaatetta. Avoimuuden avulla annetaan sidosryhmille vastuullinen kuva sekä mahdollisuus toimintansa arviointiin. Tuotteiden ja palvelujen tuottamisessa yrityksen on sitouduttava luonnonvarojen kestäväan käyttöön sekä kehittämään ympäristöystävällisiä ja eettisiä tuotteita ja palveluita. Taloudellisen kestävyuden alle Kestävän kehityksen YK2030 tavoitteista on laitettu tavoite 8, ihmisarvoista työtä ja talouskasvua ja tavoite 9, kestävää teollisuutta, innovaatioita ja infrastruktuuria. (Taloudellinen kestävä kehitys 2024.)

2.2.3 Kulttuurinen ja sosiaalinen kestävyys ja vastuullisuus

Julkisissa hankinnoissa sosiaalisesti vastuulliset yritykset huomioivat kansalaisiin ja yhteiskuntaan liittyvät vaikutukset. Ruokapalveluhankintojen suunnittelussa voidaan asiakasryhmät ottaa mukaan suunnitteluun sekä varmistaa, että hankittavan raaka-aineen tuottamisessa on noudatettu työelämän perus- ja ihmisoikeuksia. Sosiaalisesti vastuullisissa ruokapalveluissa voidaan työllistää vaikeasti työllistettäviä henkilöitä. (Vastuullisten ruokapalveluiden hankintaopas 2021, 18.)

Asiakaspalautteen keräämisen avulla saadaan tietoa hankintojen suunnittelussa palvelun loppukäyttäjiltä. Asiakaspalautteen antoa tulisi tarjota kaikille asiakasryhmille, jolloin heillä olisi mahdollisuus osallistua tasavertaisesti olennaisesti itseensä liittyvään palveluun. (Mts. 19.)

Ihmisoikeuksien ja työelämän perusoikeuksien varmistaminen on varmistettava yhä monipuolisemmin ja varmemmin julkisella sektorilla. Ruokapalveluissa on varmistettava, että raaka-aineet, jotka ostetaan kehittyvistä maista, eivät ole tuotettu työntekijöiden oikeuksia heikentämällä tai lapsityövoimalla. Ruokapalveluissa sosiaalisen vastuullisuuden toteutumista voidaan valvoa sertifiointilla eli käyttämällä esimerkiksi sertifioituja Reilun kaupan tuotteita. (Mts, 19.)

Sosiaaliseen vastuuseen liittyy ruokapalvelun omien työntekijöiden hyvinvoinnista huolehtiminen. Työntekijöiden jaksamisesta ja työhyvinvoinnista voidaan kerätä palautetta ja niiden kautta tehdä toimenpiteitä henkilöstön hyvinvointiin. (Mts, 20.) Ruokailijoiden terveyttä ja toimintakykyä läpi elämän voidaan edistää ruokapalveluiden valmistamalla ravitsemuksellisesti oikeanlaisella ruoalla

sekä sen avulla vähentää myös sairauksia ja kansantautien riskitekijöitä. Ruokapalveluilla on vaikutuksia yksilöstä koko väestöön. (Mts, 21.)

3 Kestävän ruokapalvelun haasteet ja mahdollisuudet julkisissa ruokapalveluissa

3.1 Julkisen ruokapalvelun haasteita

Julkisissa ruokapalveluissa on monia haasteita. Yksi haaste on asiakkaiden ravitsemustarpeisiin vastaaminen. Asiakkaiden erityiset ravitsemustarpeet voidaan kartoittaa ammatillisen koulutuksen ruokapalveluiden järjestäjän laatimalla kyselyllä ennen lukuvuoden alkua. Näin erityisruokavaliot tulevat huomioituiksi. Valtion ravitsemusneuvottelutoimikunnan julkaisun mukaan opiskelijaruokailua koskevien ravitsemussuositusten on tarkoitus taata opiskelupaikasta riippumatta opiskelujen aikana kaikille tasalaatuiset, ravitsemustarpeet täyttävät ateriat ja yhdenvertaiset mahdollisuudet hyvään sekä kestävää ja tervettä elämäntapaa edistävään ruokailuun (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2019, 11.) Tarjottavan ruoan on oltava siis ravitsemuksellisesti tasapainoista ja sen on sisältävä tarvittavat ravintoaineet.

Vastuulliselle ruokapalvelulle on asetettu valtakunnalliset tavoitteet. Suomessa Agenda 2030 toteutukseen keskeinen väline on kestävä kehitys yhteiskuntasitoumus. Sen tavoitteiden avulla ohjataan ruokapalveluiden järjestämistä ja hankintaa kestävästi ja terveyttä edistävästi. Hallitusohjelmassa on asetettu tavoitteita julkisten ruokapalveluiden järjestämiselle ja hankinnalle. Näitä tavoitteita on kokonaisvastuullisuus, kestävä kehitys ja sosiaalisten ja ympäristönäkökohtien huomioiminen. Lisäksi työllisyyden edistämien ja osaamisen kehittäminen on ruokapalveluiden tavoitteina. Kansallisen hankintastrategian tavoitteena hankinnat on tarkoitus tehdä strategisella johtamisella vaikuttavammaksi. Keskeisenä ajatuksena kansallisella hankintastrategialla on, että kriteerit edistävät ympäristön kannalta hyviä ruoantuotantomenetelmiä, elintarvikkeiden turvallisuutta, ruoan ravitsemusta sekä tuotantoeläimien hyvinvointia. Lisäksi hankintakriteerit edistävät terveyttä sekä ruokahuollon kestävyttä, että ekologista kestävyttä. Valtioneuvoston periaatepäätös linjaa vastuullisuuden ja kestävät elintarvike- ja ruokapalveluhankinnat lisäämään julkisissa ruokapalveluissa lisäämään kasvisruokapainotteisen ruoan osuutta sekä kotimaisen kalan ja kotimaisten kasvistuotteiden osuutta. Julkisia ruokapalveluita ohjataan suosimaan suomalaisia lähi- ja luomutuotteita lihan, kananmunan ja maidon osalta. (Vastuullisten ruokapalveluiden hankintaopas

2021, 12.) Haasteena kasvisruokien lisäämisessä on asiakaskunnan makumieltymykset ja suomalaisten lähi- ja luomutuotteiden osalta hankinnassa voi tulla vastaan myös taloudellinen puoli. Ruokapalveluissa olisikin huomioitava vastuullisuuden maksavan hieman enemmän ja ruokapalveluiden kokonaisbudjetin sisältävän kotimaiset tuotteet. Hankintasopimukset sitovat ruokapalveluita käyttämään niissä sovittuja raaka-aineita, joten hankintaan olisi kirjattava näiden tuotteiden käyttö.

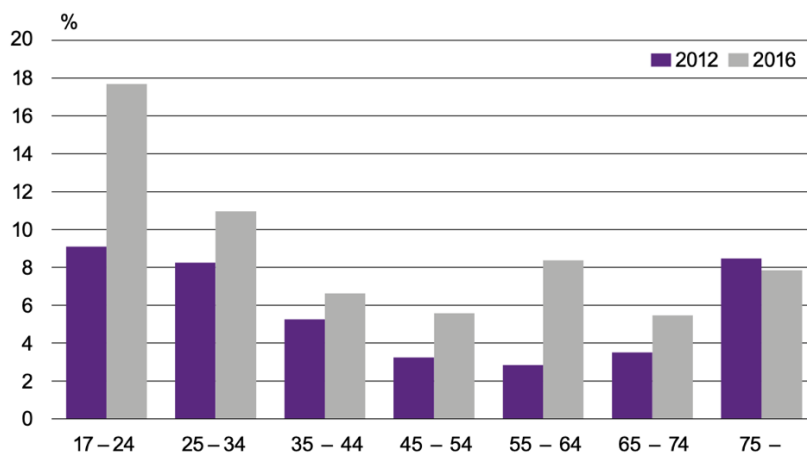
3.2 Ruokapalvelualaan vaikuttava lainsäädäntö

Ruokapalvelualalla on noudatettava erilaisia lakeja, jotka tukevat kestävästä ruokapalvelusta. Yksi näistä lakeista on jätelaki (Jätelaki 17.6.2011/646), jonka tarkoituksena on kiertotalouden ja luonnonvarojen käytön kestävyys edistäminen sekä vähentää jätteiden määrää ja niiden haitallisuutta sekä ehkäistä niistä aiheutuvaa vaaraa ja haittaa, jota se voi aiheuttaa terveydelle ja ympäristölle. Lain tarkoituksena on myös varmistaa jätehuollon toimivuus sekä roskaantumisen ehkäisy. (Jätelaki 17.6.2011/646, 1§.) Ruokapalveluissa tuli voimaan 1.1.2022 kirjanpito- ja tiedonantovelvollisuus elintarvikejätteestä. Sen mukaan elintarvikealalla toimivan on pidettävä kirjanpitoa toiminnassaan syntyvästä elintarvikejätteen määrästä sekä sen käsittelystä. Mahdollisuuksien mukaan on arvioitava myös syömäkelpoisena poistetun jätteen määrä kokonaismäärästä. (Jätelaki 17.6.2011/646, 15.7.2021/714, 118§.) Jäteasetuksessa (Jäteasetus 978/2021) selvitetään kirjanpidon tarkemmat tiedot. Kirjanpitoon tulee kirjata toiminnassa syntyvästä elintarvikkeesta kokonaismäärä sekä sen pääasialliset jätelajit nimikkeineen mahdollisuuksien mukaan. Mahdollisuuksien mukaan on arvioitava myös syömäkelpoisen elintarvikkeen määrä jätteenä kokonaismäärästä. Muualle toimitetusta jätteestä on ilmoitettava myös jätteen vastaanottajan tunnistetiedot sekä miten se käsitellään. Tiedot kirjanpidosta toimitetaan vuosittain helmikuun loppuun mennessä valvontaviranomaisen tietojärjestelmään. (Jäteasetus 978/2021, 34§.) Haasteena jäteasetuksen noudattamisessa voi olla tarvittavan laitteiston puute. Punnitseminen nykyaikaisilla välineillä niin, että asiakas saisi näkyvän palautteen jättämästään hävikistä toimisi samalla myös vastuullisuuskasvatuksena. Ruokahävikki on julkisissa ruokapalveluissa merkittävä ja mitä suuremmaksi ruokapalvelua tarjoavat yksiköt kasvavat, sitä isompia määriä biojätettä syntyy, vaikka hävikkiprosentti pysyisikin pienenä.

3.3 Ruokapalvelut mahdollistavat monipuoliset ruokavaihtoehdot asiakkaille

Ruokapalveluiden avulla mahdollistetaan monipuolisten ruokavaihtoehtojen tarjoaminen. Asiakkaista osalla on suuri kiinnostus erilaisiin ruokavalioihin, kuten kasvisruoka- ja vegaaniruokavalioon. Hyvin koostetulla kasvisruokavaliolla houkuttelee uusia kokeilijoita kasvisruokavalioiden syöjiksi. Lisääntyvä tarve erityisruokavalioidelle, kuten gluteenittomalle, vegaaniselle sekä kasvisruokavaliolle, vaatii joustavuutta ruokapalveluilta. Tilastokeskuksen tekemässä tutkimuksessa tarkasteltiin 2012 ja 2016 vuosien välistä kehitystä lihattomasta ruokavaliosta. Lihaton ruokavalio oli lisääntynyt 9,2 prosentista 17,7 prosenttiin vuodesta 2012 vuoteen 2016. Tutkimuksessa kerrotaan, että nuoria aikuisia pidetään monien trendien edelläkävijöinä ja lihasta luopuminen on yksi kulutustutkimuksesta saatu tulos. Kulutustutkimuksessa kotitalouden ruokakoreja tutkittiin ja vuonna 2016 yleistyi selvästi lihaton ruokavalio. (Lehto 2018.)

Taulukko 1. Lihattomien ruokavalioiden osuus ikä-ryhmästä. (Tilastokeskus 2018.)



Kupsala, Irni & muut tekemän tutkimuksen mukaan ruokapalveluiden tulisi lisätä resurssejaan lisätä mahdollisuuksiaan tarjota proteiinipitoisia kasvisruokia, jotka ovat houkuttelevia, maukkaita sekä täyttäviä. Hyvin valmistetusta ja ravitsemuksellisesta kasvisruoasta tulee asiakkaille tuttu ja pidetty ruoka, kun sen tarjoamista toistetaan riittävän usein. (Kupsala, Irni, Apell, Komulainen & Munck 2021, 105.) Resurssien lisäämisen pitää painottua kasvisruokareseptien tuotekehitykseen, jolloin ruokapalvelut voivat tarjota maistuvaa ja ravitsemuksellisesti hyvää kasvisruokaa.

Asiakkaiden kasvava ympäristötietoisuus sekä halu tehdä kestäviä valintoja ruokailussa mahdollistaa ruokapalveluiden kehittämisen ekologisuutta painottaen, kuten lähiruoan ja luomutuotteiden käytön lisäämisellä. Tässä toki tulee haasteeksi taloudellinen puoli, jos lähi- ja luomutuotteiden käyttöä ei ole budjetissa huomioitu.

Ruokatrendien seuraaminen sekä niihin vastaaminen nopeasti houkuttelee asiakkaita ruokailemaan. Uusien raaka-aineiden ja valmistustapojen kokeileminen tarjoaa asiakkaille ruokaelämyksiä. K-ryhmä on teettänyt ruokailmiöt-trendikatsauksen, joka koostettiin K-ryhmän myynnistä saatavan datan, asiantuntijahaastatteluiden sekä kuluttajille suunnatun kyselytutkimuksen pohjalta. Tulosten pohjalta vuoden 2024 hyvinvoinnin ruokatrendejä ovat perusasioihin paluu eli ravitsemussuosituksen mukainen ruokailu on nousemassa erikoisdieettien jäädessä taka-alalle. Oman mielen hyvinvointia tukemaan halutaan hyvän mielen ruokaa. Lisäksi useampi kokee oman hyvinvointinsa olevan sidoksissa myös siihen, miten ruoka on tuotettu. (K-Ryhmän trendikatsaus 2024: Huomio hyvinvointiin ja paluu perusasioiden ääreen 2023.) Kasvava kiinnostus terveelliseen ja ekologiseen ruokaan asettaa paineita ruokapalveluille ja olisikin hyvä olla ajan tasalla alan trendeistä ja vastata kysyntään nopealla aikataululla.

3.4 SASKYn toimintaympäristön kuvaus

SASKYn tehtävänä on järjestää, ylläpitää ja kehittää peruskoulutuksen jälkeen annettavaa toisen asteen ammatillista koulutusta sekä yleissivistävää koulutusta. SASKY toimii useiden kuntien alueella sekä Pirkanmaalla, että Satakunnassa. SASKY ylläpitää yhdeksää ammatillista oppilaitosta sekä järjestää viidessä eri koulussa yleissivistävää koulutusta. Opiskelijoita kaikissa oppilaitoksissa on yhteensä noin 5400 ja henkilöstöä noin 550. Toiminta-ajatuksena on, että:

”SASKYn järjestämä koulutus tukee opiskelijan elinikäistä osaamisen kehittymistä ja ammatillista kasvua yhteiskunnan vastuullisena jäsenenä” (SASKY koulutuskuntayhtymä n.d.)

Tämän lisäksi SASKY edistää elinkeinoelämän kilpailukykyä ja yhteisöllistä hyvinvointia työelämälähtöisellä ja laaja-alaisella toiminnallaan. Asiakaslähtöisyys, ammatillisuus, vastuullisuus ja avoimuus ovat SASKYn arvoja ja visio:

”Saskyssa osaavat luovat maailmoja yhdessä tehden” (SASKY koulutuskuntayhtymä n.d.)

SASKY järjestää ruokapalveluita 8 toimipaikassa ja osassa on ulkopuolinen ruokapalveluiden tuottaja. Ruokapalveluita tuottavissa keittiöissä on laaja valikoima ammattimaisia ruoanvalmistuslaitteita, joiden avulla valmistetaan suuria määriä ruokaa. Keittiöt on suunniteltu tehokkaaseen työskentelyyn ruoanvalmistusprosessin sujuvuuden varmistamiseksi. Toimintaympäristön keittiöissä noudatetaan omavalvontaa, hygieniastandardeja sekä turvallisuusmääräyksiä. Työntekijöillä on koulutus ruoanvalmistukseen ja turvalliseen työskentelyyn. Keittiöissä työskentelee ravitsemispäälliköitä, kokkeja sekä ravitsemistyöntekijöitä. Näiden lisäksi myös oppilaitoksen opiskelijat työskentelevät opettajan johdolla keittiöillä.

4 Tutkimuksen toteuttaminen

4.1 Tutkimuksen lähtökohdat

SASKY koulutuskuntayhtymällä ei ole ruokapalveluiden yhteistä toimintamallia kestävästä ruokapalvelun toteuttamisesta. Ruokapalveluita tuottavia keittiöitä kuntayhtymässä on kahdeksan. Tämän vuoksi onkin tärkeää tehdä yhteinen toimintamalli kestävästä ruokapalvelun tuottamiseksi strategian mukaisesti. Kehittämistyöllä pyritään luomaan yhteinen toimintamalli, jonka avulla pystytään toteuttamaan kestävästä ruokapalvelua. Opinnäytetyön lopputuloksena on SASKYn ruokapalveluita tuottavien keittiöiden yhteinen toimintamalli kestävästä ruokapalvelun toteuttamiseksi.

Tutkimuskysymyksiksi muodostuivat:

Miten määritellään kestävä ruokapalvelu toiminnan kannalta?

Miten ruokapalvelua voidaan muuttaa vastuulliseen ja kestävään suuntaan?

Mitkä ovat konkreettiset toimenpiteet, joiden avulla toimimme vastuullisesti ja kestävästi?

Miten henkilöstö osallistetaan vastuullisuuden ja kestävästä kehityksen toteutumiseen?

Miten varmistetaan kestävästä ruokapalvelun periaatteiden ja toimenpiteiden siirtyminen käytäntöön?

4.2 Tutkimuksellinen kehittämistyö menetelmänä

Tavoitteena on kehittää SASKYn ruokapalvelua strategisesti kestäväan suuntaan. Tutkimuksessa nykyinen ruokapalvelun toimintamalli ja käytännöt tarkastellaan uudelleen kestäväan kehityksen näkökulmasta sekä pyritään luomaan konkreettinen toimenpideohjelma toimipaikkojen ruokapalveluissa. Valitsen menetelmäksi tutkimuksellisen kehittämistoiminnan, joka yhdistää tutkimuksen ja käytännön kehittämistä (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 18.) Tutkimuksen lähestymistapa myötäilee konstruktivistista tutkimusta, sillä tavoitteena on luoda konkreettinen tuotos käytännön ongelman ratkaisemiseksi. Tutkimuksessa muutosta haetaan ruokapalveluiden käytäntöihin. (Mts. 37–38.) Tutkimuksellisella kehittämisellä pyritään käytäntöjen uudistamiseen sekä luomaan myös uutta tietoa työelämän käytännöistä. Tueksi kehittämiseen kerätään kriittisesti arvioitua tietoa teoriasta sekä käytännöstä. Tässä menetelmässä korostuu vuorovaikutus eri yhteistyötahojen kanssa. Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan lähtökohtana voidaan pitää kehittämistarpeita tai muutoksen halua organisaatiossa. Siihen kuuluu olennaisesti ongelman ratkaisu ja uusien ideoiden sekä käytäntöjen tuottaminen ja toteuttaminen. Kehittämistoiminnassa on tarkoitus ottaa käyttöön kehitellyt ideat sekä ratkaisut ja parantaa käytäntöä. (Mts. 18–19.) Tutkimuksellisella kehittämistoiminnalla voidaan työelämän osaamis- ja tietoperustaa uudistaa dokumentoimalla esimerkiksi työelämässä olevaa hiljaista tietoa. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta on vuorovaikutusta ihmisten kanssa, tutkimista, tiedon tuottamista, yhteistyösuhteiden rakentamista, muutoksen etsintää ja siihen ohjaamista. (Mts. 20.) Kehittämistoiminnassa saatu käytännön tieto tulee pääosin toimintaympäristöstä, jossa kehittämistoimintaa tapahtuu. Tämä tieto on aitoa käytännön toiminnasta syntyvää tietoa, jolloin ympäristössä on jokin ongelma, jota pyritään ratkaisemaan. (Mts. 22.) Tutkimuksellinen kehittämistoiminta etenee prosessin tavoin. Ensimmäisenä on tärkeää tunnistaa kehittämiskohde ja määritellä alustavasti sen tavoitteet. Kohteeseen perehdytään teoriassa sekä käytännössä. Perehtymisen jälkeen määritellään mitä kohteessa kehitetään sekä rajataan kehittämisen kohde. Prosessi etenee laatimalla tietoperustaa sekä suunnittelemalla lähestymistapaa ja kehittämistoiminnan menetelmää. Näiden jälkeen menetelmä toteutetaan ja julkaistaan. Kehittämistoiminta päättyy sen lopputulosten arviointiin. (Mts. 24.) Tutkimus on laadullinen ja aineistoa tullaan keräämään teemahaastatteluilla.

4.3 Aineistonkeruu ja -analyysimenetelmät

Tämän tutkimuksellisen kehittämistoiminnan kohderyhmänä on SASKYn tuottavien keittiöiden ruokapalvelupäälliköt ja ravintolavastaavat, jotka myös vastaavat omien toimipaikkojensa keittiön toiminnasta. Tavoitteena on uudistamisperusteinen kehittämistoiminta, jonka tavoitteena on uuden toimintatavan luominen vastuulliseen ja kestäväan toimintakulttuuriin keittiöillä. Tavoitteena on luoda toimintaohjelma eri ruokapalvelua tuottaville keittiöille. Konstruktivisessa tutkimuksessa tarvitaan jo olemassa olevaa tietoa sekä käytännöstä kerättävää uutta tietoa, jotta saadaan luotua uutta toimintamallia. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 65.) Tutkimukseen käytetty aineisto yhdistää olemassa olevaa tutkimusta ja opinnäytetyön tekijän hankkimaa aineistoa. Aineistoa kerätään organisaation toiminnan nykytilasta, toimialasta ja toimintaympäristöstä. Aineisto kerätään haastattelemalla ruokapalvelupäälliköitä ja ravintolavastaavilta. Haastattelujen avulla saadaan tietoa siitä, millaista kehittämistä eri toimipisteissä toivotaan, koska haastateltavat voivat kertoa omista kokemuksistaan kehittämistoimintaa koskien. Haastattelut tehdään aidossa toimintaympäristössä, sillä haastateltavat antavat usein todellisemman kuvan tilanteesta, kuin muussa tilassa tehdyssä haastattelussa. (Mts. 106.) Opinnäytetyöntekijä dokumentoi kaikki puolistrukturoidut haastattelut.

Opinnäytetyön luotettavuus haastateltujen näkökulmasta toteutui ja haastattelut tehtiin samantyyppisellä kaavalla kasvotusten sekä Microsoft Teams-haastattelussa. Haastateltavia pyydettiin lukemaan ja hyväksymään tietosuojaseloste ennen haastattelujen alkamista ja se käytiin vielä läpi ennen haastattelun aloittamista.

Aineiston analyysissä käytetään aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Analyysi etenee vaiheittain siten, että ensin haastateltavien alkuperäisilmaisuja pelkistetään. Pelkistämisen avulla mahdollistetaan havaintojen yhdistämisen avulla ilmiöiden yleistäminen. Tämän jälkeen tulkitsemisen saatuja tuloksia ja käytän saatuja tuloksia kehittämistoiminnan materiaalina. (Mts. 119.) Strukturoidut haastattelut litteroidaan sanasta sanaan ja puretaan teemoihin. Teemoissa tarkastellaan ilmiöitä ja asioita, jotka esiintyvät aineistoissa ja toistuvat haastateltavien kesken. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 110.)

Taulukko 2. Sisällönanalyysi. 2024.

Vastuullisuus ruokapalveluissa ja kestävä kehitys			
Alkuperäinen ilmaus	Pelkistys	Ryhmittely	Pääluokka
niinku no jos pystyttäisiin käytettäisi vaikka lähellä tuotettuja raaka aineita	Lähellä tuotettuja raaka-aineita	Lähirooka	Suositaan paikallisten tuotteiden käyttöä
lihoissa pyritään kotimaisuuteen että käytän myös niitä ja sitten kyllä mä oon nytten noita kotimaisia kasviksiakin tilannut	Kotimaisia raaka-aineita	Kotimaisuus	Pyrkimys käyttää kotimaisia raaka-aineita
kotimaisia maitotaloustuotteita	Kotimaisia raaka-aineita	Kotimaisuus	Pyrkimys käyttää kotimaisia raaka-aineita
ehkä satsata pikkaisen enemmän voi sitten rahaa siihen että pystytään ostamaan niitä kotimaisia tuotteita koska kyllä se sitten täytyy niinku käsi kädessä kulkee että ne myös maksaa enämpi että sitten ei vaadita sitä kaikkein halvinta ruokaa kun halpaa ruokaa kyllä maailmalta saadaan mutta se ei sit oo vastuullista että sitten täytyy niinku ymmärtää että ne kulkee käsi kädessä	Kotimaisia raaka-aineita	Kotimaisuus	Pyrkimys käyttää kotimaisia raaka-aineita
tämä kotimaisuus niinku ihan ihan ykköslinjalla ja ja tietenkin ravitsemussuositusten kyllä ne on se kotimaisuus ja ravitsemussuositus 2 niinku ihan a ja o joo	Kotimaisia raaka-aineita, ravitsemussuositukset	Kotimaisuus, ravitsemussuositukset	Pyrkimys käyttää kotimaisia raaka-aineita ja vastuullinen ruokailu
se nyt tukee tavallaan sitä ideologiaa että että käytetään kotimaista ja niin joo niin lähirookaa kun mahdollista mutta mikä sitten on lähirooka niin se on asia erikseen mutta edessä suomalaista ruokaa mutta mutta siis totta kai voisin ja tykkäisin niinku käyttää paikallista enämpi	Kotimaiset raaka-aineet, lähellä tuotettuja raaka-aineita	Kotimaisuus, lähirooka	Suositaan paikallisten tuotteiden käyttöä, Pyrkimys käyttää kotimaisia raaka-aineita

Haastateltavat ovat osa SASKYn henkilöstöä ja koska tarkoituksena on kehittää heidän toimintaympäristöään vastuulliseen ja kestäväan suuntaan, heidän osallistumisensa on tähän tutkimukseen tärkeää. Aikatauluna tutkimukselle on helmi-maaliskuu 2024.

Tässä tutkimuksessa strukturoidut aineistot analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä teemoitellen ja pelkistämällä.

Tutkimuksen oikeellisuudella eli validiteetilla ilmaistaan, miten hyvin tutkimuksessa on käytetty mittausta ja tutkimusmenetelmää mittaamaan ilmiön ominaisuutta, jota on tarkoitus mitata (Todennettavuus ja toistettavuus 2018.) Tutkimuksessa käytetty menetelmä oli konstrukttiivinen tutkimus, jossa jo olemassa olevaa tietoa sekä kerättävää tietoa yhdistämällä on saatu uusi toimintamalli. Tutkimuksessa tarkasteltiin kestäväa ruokapalvelua ilmiönä ja tutkimusmenetelmänä oli puolistrukturoitu haastattelu, jonka kysymykset käsittelivät tutkimuksen tarkastelussa olevaa ilmiötä. Tutkimuksen validiteetti toteutui.

Taulukko 3. Aineiston analyysiä. 2024.

Ruokapalveluprosessien kehittämiseen käytettävä tieto	Vastuullisuus ruokapalveluissa ja kestävä kehitys
H1	H1
tuotannonohjauksen reseptit	Kuormien määrät/ montako kuormaa viikossa
kokin ruokaohjeet-kirja	Osa kuormapäivistä jätetty pois
omat reseptit	Perunan tuottaja läheltä
ei kiertäviä listoja, listat muutamaksi viikoksi eteenpäin	kierrätys
ruokalistat suunnitellaan esim. harjoittelijan kannalta	tieto asiakasmääristä
uusia reseptejä kokeillaan	hävikin määrän merkitseminen arvioiden, linjastoruoka, lautasjäte
edustajien vinkit ja ideat resepteihin ja tuotteisiin	eri ruoista tulleen hävikin mukaan päätetään jätetäänkö listoille
Erilaiset lehtiset eri yrityksiltä	joskus jätetty ruokia hävikin vuoksi pois
asiakaskunnalle sopivaa	opiskelijamäärän tieto liittyy hävikin määrään
ruokaohjeita kehitetään asiakaskunna mieleisiksi	ruokalistasuunnittelussa mietitään jo kuormien harventamista
ruokaohjeita kehitetään kohdeväestön ruokailuihin	ei laitteita liian aikaisin päälle, vie sähköä ja vettä
kotimaisuus	kasvisruokaa tarjolla
kotimaisuus ilmi kaikissa tuotteissa	mausteita linjastoon, jolloin asiakas saa maustaa mieleisekseen ja hävikin määrä vähenee
toimittajien vastuullisuus	perunat lähituottajalta
kuljetusten vastuullisuus	oletan, että kotimaiset raaka-aineet ovat eettisiä ja kestävästi tuotettuja
elintarvikkeiden kulkumatka sen tuottajalta keittiölle	kalan alkuperä, vastuullinen kala

Laadullisessa tutkimuksessa uskottavuuden ja luotettavuuden arviointi on olennaista. Tutkimuksessa tulokset eivät saa olla sattumanvaraisia ja menetelmät, joita tutkimuksessa käytetään, on oltava tarkoituksenmukaisia. Yleistettävyyden ja siirrettävyyden ovat laadullisen tutkimukseen liittyvät näkökulmat. (Tutkimuksen toteuttaminen 2021.) Reliabiliteetin arvioimiseen voidaan sanoa toteutuneen, jos käytetty metodi on luotettava ja johdonmukainen, havainnot pysyviä eri aikoina sekä tutkimuksen tulokset ovat johdonmukaisia. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006) Tutkimuksessa reliabiliteetti toteutuu tutkimukseen käytetyn metodin ja tulosten johdonmukaisuusien osalta. Reliabiliteetti ei toteudu havaintojen pysyvyyden osalta, koska tutkittava kohde ei ole muuttumaton. Tutkimuksen tuloksena syntyi toimenpidesuunnitelma SASKY koulutuskuntayhtymän ruokapalveluiden kehittämiseksi ja myöhemmin saman tutkimuksen tekemisessä tutkimus antaisi erilaisia vastauksia, jos toimenpidesuunnitelmaa toteutetaan. Tutkimuksen reliabiliteettia ja validiteettia lisäävät tutkimusten nauhoittaminen. Tutkimustuloksissa on aineistosta poimittuja sitaatteja ja ne on poimittu haastatteluista sellaisenaan.

Tutkijan asemassa opinnäytetyöntekijällä on työhistoria tutkimuksen kohteena olevassa organisaatiossa. Objektiivisuus tutkimuksessa edellyttäisi tutkijan katsovan tutkimuskohdetta puolueettomana sivustakatsojana (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka. 2006.) Tutkijan pyrkimyksenä on tutkimuksen aikana välttää omien kokemusten vaikuttaminen haastatteluiden kulkuun.

5 Tutkimustulokset

5.1 Haastattelujen antia

Haastattelupyynnöt lähetettiin SASKY Koulutuskuntayhtymän ruokapalveluissa toimiville esimiehille. Haastattelukutsut lähetettiin seitsemälle esihenkilölle joista viisi suostui haastateltaviksi. Haastattelut tehtiin helmikuun 2024 aikana ja ne tapahtuivat joko kasvotusten ruokapalvelupäälliköiden toimipaikoissa sekä osa haastatteluista tehtiin Teams-sovelluksen kautta. Haastattelut sujuivat hyvässä vuorovaikutuksessa ja sain haastatteluihin tallennusluvan. Haastattelut kestivät 35 minuutista 2,5 tuntiin eli keskimäärin noin tunnin per haastattelu. Haastateltavat kokivat aiheen tärkeäksi ja vastasivat haastattelukysymyksiin asiantuntevasti ja innostuneesti.

5.2 Taustatiedot ja toiminnan kuvaaminen

Haastateltavien taustatiedoista selvisi, että kaikki viisi toimipistettä olivat opiskelijaravintoloita ja yksi näistä toimi myös lounasravintolana, à la carte-ravintolana, kahvilana sekä järjesti pito- ja juhlapalvelua. Henkilöstöä oli yhdestä työntekijästä kolmeen työntekijään ja toimipaikassa, jolla oli pito- ja juhlapalvelua, oli tämän lisäksi viisi opetustoimen henkilöä. Annoksia toimipaikoissa valmistettiin keskimäärin 166.

Taulukko 4. Haastateltavien taustatietoja 2024.

Haastateltavien taustatietoja

Haastateltava	Toimipisteen henkilökunnan määrä	Annoksia	Ravintolatyyppi
H1	3	250	Opiskelijaravintola
H2	2	200	Opiskelijaravintola
H3	1	80	Opiskelija- ja lounasravintola, pito- ja juhlapalvelu, à la carte, kahvila
H4	3	100-150	Opiskelijaravintola
H5	3	150-200	Opiskelijaravintola
Yhteensä	12	780-880	

Pyydettyäessä haastateltavia kuvaamaan toimipaikkansa toimintaympäristöä suurin osa haastateltavista kertoi käytössä olevan tuotannonohjausjärjestelmän. Ainoastaan yhdessä toimipaikassa ei tuotannonohjausjärjestelmää ollut käytössä, mutta haastateltava toivoi myös heidän toimipaikkaansa ottavan käyttöönsä tuotannonohjausjärjestelmän. Tuotannonohjausjärjestelmää käytettiin haastateltavien mukaan hyvin eri tavoin. Yhdessä toimipisteessä tuotannonohjausjärjestelmää käytettiin ainoastaan tuote-etikettien tulostamiseen eli sen avulla saatiin etikettiin tuoteseloste sekä hinnoittelu. Muissa toimipaikoissa tuotannonohjausjärjestelmää käytettiin ruokaohjeiden tekemiseen ja annosmäärien muokkaamiseen. Jokaisessa toimipaikassa oli haastateltavien mukaan käytössä ePassi eli mobiilisovellus, jonka avulla henkilöstö voi maksaa lounaansa sekä kahvilapalveluita. Lisäksi kahdessa toimipaikassa oli myös kassajärjestelmä. Kassajärjestelmästä saadaan myynnin raportit ja myytyjen tuotteiden määrät. Lisäksi toimipaikoissa, joissa oli kassa, voitiin myydä myös lounaalta jäänyttä ruokaa asiakkaille. Haastateltavat mainitsivat myös perinteisen manuaalisen kirjaamisen paperille. Paperille merkittiin hävikin punnitsemisesta syntyviä tietoja, kirjattiin lautaslaskennan määriä, sopimusruokailuja sekä vieraiden aterioita ja kahvituksia. Jokaisessa toimipisteessä tehtiin myös sisäistä ja ulkoista laskutusta sekä laskujen hyväksyntää. Laskujen hyväksyntään käytössä oma ohjelmisto ja laskutukseen omat laskutusohjelmat.

5.3 Ruokapalveluprosessien kehittämiseen käytettävä tieto

Haastateltavat kertoivat ruokapalveluiden käyttävän monipuolista lähestymistapaa reseptien hallintaan. Lähes jokaisessa toimipisteessä oli omia ruokaohjeita joko tuotannonohjausjärjestelmään tallennettuna tai paperisena ohjekansiossa. Omat reseptit perustuvat ruokapalvelun omiin testauksiin ja asiakaskunnalle sopivaksi havaittuihin resepteihin.

Periaatteessa semmoisia ruokaohjeita pitäisi kehittää mikä niin kun on niille mieluisia. (H1)

Muutamassa toimipaikassa käytetään myös Kokin ruokaohjeet-kirjaa, jossa on monipuolisesti erilaisia ruokaohjeita. Kysyttäessä ruokapalvelun ruokalistaista, haastateltavista kaksi kertoi toimipaikassa olevan ennakkoon suunniteltu kiertävä ruokalista ja kolmessa ei kiertävää listaa ollut. Näistä kolmesta toimipaikasta kahdessa suunniteltiin kuitenkin ruokalista eteenpäin muutamia viikkoja ja yhdessä ruokalista muotoutui opettajalähtöisesti ja sesongit huomioon ottaen.

Katsotaan, että syksyllä olisi vähän syksyn ruokia, sesonkipainotteisuutta ja keväällä taas sitten vaihdetaan eri ruokia, mutta pohja on aika lailla samat siellä on niitä. (H2)

Ruokalistaa suunnitellaan myös työelämäjaksolla olevien opiskelijoiden kannalta, jotta he saisivat monipuolista harjoitusta.

Ruokatuotevalikoiman ja reseptien kehittämiseen haastateltavat mainitsivat hyödyntävänsä monipuolisia tietolähteitä. Ruokapalvelu saa vinkkejä ja ehdotuksia tuotevalikoiman kehittämiseen tuote-edustajilta, jotka voivat tarjota tietoa uusista tuotteista ja trendeistä. Haastateltavat mainitsivat lukevansa erilaisia alan lehtiä ja julkaisuja saadakseen tietoa uusista ruokatuotteista, resepteistä ja ruokatrendeistä sekä suunnittelevansa niiden pohjalta ruokatuotevalikoimaa ja reseptejä. Haastateltavat kertoivat, että seuraamalla ruokatrendejä ruokapalvelu voi pysyä ajan tasalla siitä, millaisia ruokia ja makuja asiakkaat etsivät. Asiakkaat voivat antaa suoraa palautetta ruokapalveluhenkilöstölle, mikä auttaa kehittämään ruokatuotevalikoimaa ja reseptejä asiakkaiden toiveiden mukaisesti tai näitä tietoja voidaan saada myös palautelaatikoista. Aktiivinen vuorovaikutus asiakkaiden kanssa esimerkiksi kyselyjen avulla auttaa ruokapalvelua ymmärtämään asiakkaiden tarpeita ja toiveita. Yksi haastateltavista kertoi myös erilaisista Internetistä löytyvistä ruokasivuista, joiden kautta hän etsii uutta tietoa ja tulevaisuusteemoja ja -trendejä. Haastateltavista muutama kertoi löytävänsä ideoita myös erilaisista mainoksista eli usein juuri uutuuksista. Yhteenvetona voidaan todeta, että ruokapalvelu hyödyntää monipuolisia tietolähteitä ja menetelmiä ruokatuotevalikoiman ja ruokareseptien kehittämisessä, mikä mahdollistaa asiakaslähtöisen palvelun.

Kysyttäessä haastateltavilta, että miten he kehittäisivät ruokalistoja ja minkä tiedon avulla, haastateltavat esittivät useita tapoja. Useimmat haastateltavista pitivät tärkeänä sitä, että ruokalista olisi sopiva asiakaskunnalle. Ruokalistoja pyritään kehittämään asiakaskunnan tarpeiden ja mieltymysten mukaisesti, ottaen huomioon kohderyhmän, kuten nuorten, ruokailutottumukset ja -tarpeet. Reseptien suunnittelussa haastateltavat mainitsivat ottavansa huomioon nuorten makumieltymykset ja ruokailutottumukset. Tähän muutama haastateltava mainitsi kuitenkin, että liiallisesti ei kuunnella opiskelijoita, ettei päädytä pizza, tortilla ja hampurilaislinjalle ruokailussa. Jokaisessa toimipisteessä ruokalistoilta varmistetaan kasvisruokavaihtoehto kaikille asiakkaille eli jokainen saa halutessaan kasvisruokaa. Yhdessä toimipaikassa ruokalistojen suunnittelussa huomioitiin myös lihankulutus ja heillä pyritään lisäämään kasviksia liharuokien joukkoon tasapainoisen ja ravitsevan

aterian saavuttamiseksi sekä taloudelliset näkökulmatkin huomioon ottaen. Ruokalistojen suunnittelussa otetaan huomioon viralliset ravitsemussuositukset ja ruokailusuositukset ammatillisiin opilaitoksiin. Kaikki haastateltavat olivat samaa mieltä siitä, että kotimaisuus on ruokalistan ruokien raaka-aineiden alkuperänä tärkeä asia sekä lähiruokaa haluttaisiin käyttää enemmän.

ravitsemussuositukset ja kotimaisuus on kaiken A ja O. (H4)

Haastatelluista suurin osa toivoi koko SASKY Koulutuskuntayhtymän yhteistä kiertävää ruokalistaa, jota kehitettäisiin yhdessä. Ruokalistoja kehitetään jokaisessa toimipaikassa monipuolisesti ottaen huomioon asiakkaiden tarpeet ja toiveet, ravitsemussuositukset, paikalliset raaka-aineet sekä nykyaikaiset ruokatrendit. Tämä varmistaa ruokapalveluiden tarjoavan asiakkailleen maukkaita, ravitsevia ja monipuolisia vaihtoehtoja.

Raaka-aineiden toimittamisessa SASKY Koulutuskuntayhtymä kuuluu Hanselin- sopimukseen ja raaka-aineet toimittavat jokaiseen toimipaikkaan Kespro. Haastateltavat korostivat useita näkökohtia raaka-ainetoimittajien valinnassa ja mainitsivat, millaista tietoa he pitävät hyödyllisenä tässä prosessissa. Yksi haastateltavista nosti esille, että raaka-aineiden kuljetusten eettisyyden ja ympäristöystävällisyyden pitäisi olla tärkeä tekijä valittaessa raaka-ainetoimittajia. Esimerkiksi tieto siitä, että kuinka pitkä matka raaka-aineilla on tuottajalta keittiöön, auttaa arvioimaan ruoan tuotantoketjun kestävyttä ja ympäristövaikutuksia. Jokainen haastateltavista piti tärkeänä halun käyttää kotimaista lihaa ja varmistaa kotimaisuusasteen korkea taso raaka-ainetoimittajalta. Neljä haastateltavaa piti tärkeänä raaka-ainetoimittajan valinnassa lähituottajien valitsemista ja pyrkimystä lisäämään yhteistyötä lähituottajien kanssa ja tukemaan paikallista ruoantuotantoa.

Yksi haastateltavista nosti esille vastuullisesti tuotetun kalan. Kalan alkuperä ja tuotantotavat ovat tärkeitä, ja halutaan varmistaa, että kalatuotteet ovat vastuullisesti tuotettuja ja kalastettuja. Samalla hän toivoi, että olisi selkeät laatukriteerit ulkomaisille tuotteille. Myös ulkomaisista tuotteista halutaan tietoa niiden laatukriteereistä ja vastuullisuudesta.

Vaikka jokaisessa toimipisteessä ei tuotannonohjausjärjestelmä ollutkaan aktiivisessa käytössä, toivottiin raaka-ainetoimittajan valinnassa sitä, että järjestelmään suunniteltaisiin reseptit niin, että tilattaessa sen kautta järjestelmä valitsisi kotimaisia raaka-aineita. Haastateltavien mielestä

raaka-ainetoimittajien valinnassa keskeisiä tekijöitä ovat vastuullisuus, kotimaisuus, laatu ja paikallisuus. Tämä varmistaa, että ruokapalvelut voivat tarjota asiakkailleen laadukkaita ja vastuullisesti tuotettuja ruokia, samalla tukien paikallista ruokataloutta ja kestävää kehitystä.

5.4 Vastuullisuus ja kestävä kehitys ruokapalveluissa

Haastateltavilta kysyttiin, että mitkä ovat heidän mielestään keskeisimmät keinot edistää vastuullisuutta ja kestävää kehitystä ruokapalveluissa ja miten he niitä periaatteita toteuttavat käytännön toiminnassa. Haastateltavat nostivat esiin useita keskeisiä keinoja vastuullisuuden ja kestävä kehityksen edistämiseksi ruokapalveluissa. Muutama haastateltava nosti esille tukku kuormien vähentämisen, jolla pyritään vähentämään ruokapalveluiden ympäristökuormitusta esimerkiksi valitsemalla kestäviä toimintatapoja ja materiaaleja. Tällä hetkellä toimipisteissä on kolme erillistä kuormapäivää, mutta käytännössä suurin osa ottaa kuorman vain kahtena päivänä ja muutama kertoi, että joinakin viikkoina kuorma tulee vain kerran viikossa.

Mulla tulee tästä ensimmäisenä mieleen juuri se, että kuinka paljon sä niitä kuormia otat, että kuinka sä pystyt hyödyntämään sen, että ne autot ei pyöri tuossa tyyliin joka päivä. Meidän kuormapäivät on siis maanantai, keskiviikko ja perjantai. Mutta siis meillehän ei tule näinä päivinä kaikki kuormat. Esimerkiksi perjantaina on jättänyt kokonaan pois justiin tän takia. (H1)

Lisäksi kaikki toimipisteet kertoivat suosivansa paikallisia tuottajia ja raaka-aineita, mikä vähentää kuljetustarvetta ja edistää alueellista taloutta. Yksi haastateltava mainitsi, että hän pohtii jo ruokalistasuunnittelussa kuormien harventamista. Leipomotuotteita toimitettiin jokaiseen toimipisteeseen lähileipomolta ja muutamassa toimipisteessä oli lähiperunantuottaja, jolta tuli perunat. Haastateltavat painottivat vastuullisuudesta keskustellessa, että yksi iso asia on, että tarjotaan vastuullista, terveellistä ja maistuvaa ruokaa, joka on valmistettu laadukkaista raaka-aineista ja korostetaan kotimaisuutta ideologiana. Lisäksi kiinnitetään huomiota myös sosiaaliseen vastuuseen, kuten työntekijöiden arvostamiseen ja hyvinvointiin. Haastatteluissa kaikki mainitsivat päivittäiseen vastuulliseen toimintaansa kierrätyksen ja jätehuollon sekä energian säästämisen. Vastuullisuuden ja kestävä kehityksen edistäminen ruokapalveluissa edellyttää monipuolisia toimenpiteitä

ja sitoutumista päivittäisessä toiminnassa. Vastuullisuus sisältää niin ympäristön kuormituksen vähentämistä, ruokahävikin hallintaa kuin sosiaalisen vastuun kantamista sekä laadukkaan ja terveellisen ruoan tarjoamista asiakkaille.

Me pyrimme siihen koko ajan, että tuota olisimme semmoisia vastuullisia. (H3)

Yksi vastuullisuuden osa-alue, joka nousi haastatteluissa esiin, oli ruokahävikki, johon pyrittiin kiinnittämään huomiota ja vähentämään sitä. Haastattelussa ilmeni, että hävikin määrää punnittiin tai arvioitiin sekä kirjattiin ylös, mutta muutamassa toimipaikassa hävikin määrää ainoastaan arvioitiin merkitsemättä tietoja ylös. Hävikkiä arvioitiin niin sanottuna linjastohävikkinä, lautashävikkinä sekä esivalmistushävikkinä. Lautashävikin määrää seurattiin jokaisessa toimipisteessä ja sen kautta tehdään johtopäätöksiä ruokalistasuunnitteluun. Vastuullisuutta mietitään jo ruokalistasuunnitteluvaiheessa ja pyritään ennaltaehkäisemään hävikkiä huolellisella suunnittelulla. Joitakin kokeiltuja ruokia on jätetty jopa pois, koska lautashävikin määrä on kertonut, että ruoka ei ole ollut asiakaskunnan mieleen. Jokaisessa toimipaikassa kiinnitetään huomiota ruokahävikin hallintaan ja pyritään vähentämään hävikkiä tehokkailla varastointikäytännöillä. Ruoanvalmistushävikkiin vaikuttamiseen jokainen haasteltava vastasi, että tieto paikalla olevasta opiskelijamäärästä vähentäisi hävikkiä. Tieto tulisi kuitenkin saada riittävän ajoissa, jotta raaka-aineita ei ennetetä tilata liikaa. Muutama haastateltava kertoi kuitenkin, että lounasruokaa, joka ei ole ollut vielä tarjolla voi myös jäädyttää ja tarjota seuraavana päivänä tai pakastaa. Näin hävikkiä ei synny, vaikka ruokaa olisi jo valmistettu ja ruokailijamäärä jäisi odotettua pienemmäksi. Lautashävikin syntymiseen yksi toimipiste oli vaikuttanut sillä, että he olivat ottaneet tarjottimet pois käytöstä. Lautashävikkiä tai tässä tapauksessa tarjotinhävikkiä ei syntynyt, koska opiskelija ei voinut kerätä tarjotinta täyteen leipää, laseja ja ruokaa vaan kaikki piti kantaa käsissä pöytään. Näin opiskelija todennäköisesti otti sen verran, mitä oikeasti syö eikä varmuuden varalta ota muutamaa leipäsiivua ylimääräistä.

Tietysti se, että me toivotaan, että asiakas ottaa sen verran ruokaa, kun pystyy syömään, koska se on itse otossa. Ja sitten tiskiosastolla ollaan tehty niin, että ollaan ne tarjottimet poistettu ainoastaan silloin, kun on keittopäivä niin on tarjottimet. (H5)

Lautashävikin määrään vaikutti yhdessä toimipaikassa myös se, että linjastossa kasvisruoka oli ensimmäisenä vaihtoehtona. Opiskelijat eivät välttämättä lukeneet mitä tarjolla oli ja loppujen lopuksi ruokaa päätyi paljon biojätteeseen. Kasvisruoka siirrettiinkin tässä toimipaikassa niin sanottuun normaalilounaan jälkeen linjastoon. Kasvisruokapäiviä pidettiin noin joka toinen viikko. Yksi haasteltava kertoi, että aiemmin heillä oli kasvisruokapäivä kerran viikossa, mutta näinä päivinä opiskelijoita ei tullut syömään normaalia määrää, joten he vähensivät kasvisruokapäivät vain joka toiseen viikkoon.

Myös erityisruokavaliot aiheuttivat erilaisia hävikin muotoja. Yksi haastateltava kertoi, että kaikille erityisruokavaliota noudattaville opiskelijoille on heti opiskelujen alussa kerrottu miten ja mistä he löytävät itselleen tarkoitetun lounaan. Heitä on myös pyydetty ilmoittamaan poissaoloistaan keittiölle, jotta heitä varten ei poissaolopäivinä tehdä ruokaa. Jos ilmoitusta ei tule ja opiskelijalla on yksilöllinen erityisruokavalio, menee ruoka suoraan biojätteeseen. Neljässä toimipaikassa lounaan valmistuksessa on ajoittain myös opiskelijoita. Haastateltavat kokivatkin tärkeäksi sen, että opiskelijoita ohjataan ruoanvalmistuksessa ja sen aikana syntyvän hävikin vähentämisessä. Toimipaikassa, jossa opettajat ovat opiskelijoiden kanssa, henkilökunta antaa vinkkejä myös opettajille, jos jokin tuote on lähestymässä parasta ennen-päivystä tai jotakin tuotetta on varastossa paljon. Näin ei synny varastohävikkiä ja tuotteet tulevat ajallaan käytettyä.

Jokainen haastateltava toivoi hävikin punnitsemiseen ajantasaista punnitusjärjestelmää ja muutama haastateltava nosti esiin, että opiskelijoiden astianpalautuspisteessä tulisi olla myös opiskelijalle näkyvä tieto siitä, paljonko hän jätti lautashävikkiä. Tämä olisi samalla myös vastuullisuuskasvatusta, kun opiskelija mahdollisesti heräisi ajattelemaan jättämänsä lautashävikin määrää.

Hävikin syntymistä ei mikään toimipiste pysty kokonaan poistamaan ja keskustelussa usea haastateltava mainitsikin jätehuollon, joka ei välttämättä toimi siten, kuin sen toivottaisiin toimivan. Yksi haastateltava pohti, että hän ei tiedä minne biojätteet ja muut kierrätettävät jätteet menevät, tällä hetkellä ja mitkä ovat niiden ympäristövaikutukset, mutta toivoo niiden menevän oikeaan osoitteeseen.

Kysyttäessä haastateltavilta vastuullisuuden määrittelystä ruokapalveluissa, yksi vastasi, että siihen kuuluvat ruokapalvelun teot, jotka vaikuttavat osaltaan ympäristöön ja ilmastoon. Toinen vastaaja sanoi, että hänelle vastuullisuus on kaksi tärkeää asiaa ja ne olivat ravitsemussuositukset ja kotimaisuus. Hän vielä täsmensi, että on myös itsestään selvää, että ruokaa ei tuhleta ja raaka-aineita käytetään arvokkaasti. Vastuullisuus on ruokapalveluissa yhden vastaajan mielestä työntekijöiden vastuulla. Ympäristövaikutuksista, joita ruokapalvelut voivat aiheuttaa olivat haastateltavien mielestä liiallinen energian ja veden kulutus sekä puhdistusaineiden liiallinen käyttö.

Yritettäisiin niinku kaikkienensa vaikuttaa ympäristöön ja ilmastoon (H2)

Haastattelun perusteella selvisi myös jo toteutettuja vastuullisuuden ja kestävän kehityksen toimenpiteitä. Näitä toimenpiteitä olivat tukkuuormien määrien vähentäminen, keittiön laitteiden, kuten astianpesukoneen käynnistäminen vasta juuri ennen lounasta, lattiahoitokoneen käyttö lattioiden pesussa, valojen sammuttaminen tiloista, joissa ei oleskella sekä kasvisruokapäivät. Liharuokien määrää ei juuri ollut vähennetty, mutta niitä valmistettiin niin, että lisättiin kasviksia ruokaan, jolloin lihan määrä itsessään väheni.

No kyllähän se on muutosvastarintaa aika paljon, että tietysti tämä jos kasvista rupeaa laittamaan lisää, niin ei haluta. (H2)

Asiakkaiden ruokatarpeet otettiin jokaisessa toimipisteessä huomioon ja erityisruokavaliot toteutettiin asiakkaan tarpeet huomioon ottaen.

Muutamassa toimipaikassa oli luotu kumppanuuksia paikallisten perunantuottajien kanssa ja kaikissa käytettiin lähileipomon tuotteita. Kysyttäessä millaisia kumppanuuksia oltiin harkittu esimerkiksi paikallisten tuottajien kanssa, olivat ne haastateltavat, joilla perunantuottajien kanssa oli kumppanuus, että sen he toivoisivat saavan jatkua. Yksi haastateltavista toivoi kalantoimittajan olevan lähempänä, kuin nykyinen, sillä kalan matka toimipaikkaan oli haastateltavan mielestä pitkä.

Ruokapalvelun raaka-aineiden eettisyydestä ja siitä, että onko ne kestävästi tuotettuja, yksi haastateltavista vastasi, että olettaa kotimaisten raaka-aineiden olevan eettisiä ja kestävästi tuotettuja.

Kaksi vastaajista vastasi, että pakkaus- ja tuoteselosteet kertovat omilla merkinnöillään tuotteen vastuullisuudesta (esimerkiksi vastuullinen kala) ja niissä on pakko uskoa toimittajan tuoteselosteisiin ja sitä pidettiin lähtökohtana. Kaksi vastaajista sanoi, että tukun sivuilta pääsee hyvin jäljittämään tuotteita ja tukusta saa myös tietoa esimerkiksi paljonko on tilannut vuoden aikana kotimaista kurkkua. Yksi vastaajista varmisti raaka-aineiden vastuullisuuden siitä, että missä maassa ne on valmistettu eli esimerkiksi onko liha tuotettu suomessa vai EU:ssa. Hän myös toivoi, että tilausta tehdessä nämä tiedot ovat tukussa oikein. Raaka-aineiden eettisyydestä yksi haastateltava kertoi, että oli vaihtanut riisi- ja pastaruokia perunaruokiin ja ettei avokadoa ole tilattu. Yksi haastateltavista kiteytti asian:

Enemmän vastuullista ja kestäväää olisi ehkä satsata pikkaisen enemmän rahaa, että pystytään ostamaan niitä kotimaisia tuotteita. Koska sen täytyy sitten käsi kädessä kulkea, että ne myös maksaa enemmän, että ei sitten vaadita kaikkein halvinta ruokaa, kun halpaa ruokaa maailmalta saadaan, mutta se ei sitten ole vastuullista. Päätäjien tasolla, jos arvostetaan vastuullisuutta ja kestävyttä, niin se täytyy sitten näkyä. (H4)

Henkilökunnan kouluttautuminen vastuullisten käytäntöjen noudattamiseen ruokapalveluissa oli hyvin vähäiset haastateltavien mukaan. Yksi haastateltavista kertoi, että ei ole saanut työnantajan puolelta mitään koulutusta vastuullisten käytäntöjen noudattamiseen, mutta kouluttavat henkilökunnan kanssa toisiaan. Vastuullisista käytännöistä keskusteltiin siis henkilökunnan kanssa yhdessä ja myös terveystarkastajalta saatiin neuvoa muun muassa hävikin mittaamiseen. Yksi haastateltavista toivoi yhteistä koulutuspäivää vastuullisuuden noudattamisesta ruokapalveluissa. Myös opiskelijoita pitää kouluttaa vastuulliseen toimintaan ja muistuttaa sähköön kulutuksesta, veden juokuttamisesta sekä kylmiöiden ovien sulkemisesta, kertoo yksi haastateltava.

Tietysti, että se tulee tuolta valtio tasoisesti suositukset ja määräykset, mutta sitten myöskin että siihen koulutettaisiin henkilökuntaa. (H2)

Haasteet, joita ruokapalveluissa kohdattu pyrkiessä edistämään vastuullisuutta oli muutosvastarinta, kaikkien sitoutuminen ja nykyaikaisten laitteiden puuttuminen. Muutosvastarintaa oli esiin-

tynyt esimerkiksi kasvisruokapäivien määrästä eli opiskelijat eivät kokeneet kasvisruokapäivät eivät houkuttelleet syömään. Tähän ratkaisuksi oli yhdessä toimipaikassa päätetty, että kasvisruokapäivinä on tarjolla jälkiruoka. Jälkiruoka houkutteli opiskelijoita syömään kasvisruokaa paremmin. Yksi vastaajista kertoi, että vaikka vastuullisuuden toteutuminen on hänen mielestään hyvä tällä hetkellä, niin olisi tärkeää, että kaikki ruokapalvelun kanssa toimivat sitoutuisivat vastuullisuuteen ja kestäväan kehitykseen. Nykyaikaisten laitteiden puuttuminen vähensi kaikkien mielestä vastuullisuutta hävikin suhteen. Kunnollinen vaaka, joka näyttäisi myös ruokailijan lautashävikin lisäisi vastuullisuutta ja olisi vastuullisuuskasvatusta.

Ruokapalveluiden ympäristövaikutusten ja vastuullisuuden toteutumista haastateltavat eivät kunnolla osanneet arvioida. Yksi haastateltavista kertoi, että on haastavaa saada tietoa esimerkiksi keittiön veden ja energiankulutuksesta, toisaalta sitten hän arvioi myös, että vettä säästyy, kun lattianpesua on vähennetty ja samalla myös puhdistusaineiden käyttö vähentyy. Yksi haastateltavista sanoi, että on tiettyjä asioita, joiden kohdalla hän pohtii vastuullisuuden toteutumista ja sitä, miten voimme opettaa opiskelijat tekemään asiat oikein, jos itse emme kuitenkaan toimi niin. Tämä tuli hävikin punnitsemisessa esille. Hän kertoi myös, että ruokapalveluiden pitäisi saada tietoa ennakoon, eikä vasta, kun pitäisi toimia tietyllä lain edellyttämällä tavalla. Tästä olivat useat muut samaa mieltä, että tietyissä asioissa on keittiön vastuulla etsiä tietoa ajantasaisesta lainsäädännöstä ja alkaa toteuttaa sitä. Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että heillä kaikki kierrätys keittiöiltä jätekatokseen toimii moitteettomasti, vaikka muutama kuitenkin vielä lisäsi, että haasteita opiskelijoiden kierrätysosaamisessa kuitenkin löytyy.

Tulevaisuuden tavoitteet ja suunnitelmat vastuullisuuden ja kestäväan kehityksen osalta oli yhden haastateltavan mielestä pyrkiä jatkossakin toimimaan vastuullisesti ja toisen mielestä tuotannon ohjausjärjestelmä, jonka kautta raaka-aineet saa tilattua suoraan reseptin mukaisen määrän, jolloin ei tulisi hävikkiä.

5.5 Asiakaspalautteet

Haastateltavilta kysyttiin asiakaspalautteen keräämisestä ja siitä, millaista tietoa niiden kautta saadaan. Asiakaspalautteita kerättiin aktiivisesti neljässä toimipaikassa viidestä. Kolmessa toimipaikassa asiakaspalautetta kerättiin kaksi kertaa vuodessa ja yhdessä oli koko vuoden ympäri oleva

palautelaatikko, johon saa laittaa asiakaspalautetta. Haastateltava, jonka toimipaikassa ei asiakaspalautetta kerätty säännöllisesti, kertoi sitä aiemmin kerätyn ja pohti asiakaspalautekyselyn tekemistä lähitulevaisuudessa. Heillä asiakkaat antavat kuitenkin suullista palautetta, jos siihen on tarvetta ja usein se palaute koskee asiakaspalvelua, jossa opiskelijat toimivat. Missään toimipaikassa ei kerätty asiakaspalautetta sosiaalisen median kautta tai internet-arvosteluiden kautta. Asiakaspalautteessa kysyttiin ruokatoiveita, kasvisruoan syönnistä, asiakaspalvelun toimivuutta sekä ruokailutilan viihtyisyydestä. Jokainen haastateltava kertoi asiakaspalautteiden kautta saavansa ruokatoiveita sekä reklamaatiota tarjolla olleista ruoista. Näitä kertoi haastateltavat saavansa myös suullisesti ruokailun aikanakin. Muutamassa asiakaspalautekyselyssä kysyttiin myös ruoan ulko näöstä ja maittavuudesta. Yksi haastateltavista kertoi, että ruokatoiveissa esimerkiksi toiset toivoivat lisää kalaruokia ja toiset taas puolestaan vähemmän kalaruokia. Myös pizza, tortilla ja hampurilaistoiveita esitettiin ja niitä toisinaan tarjotaankin, mutta haastateltavat pohtivat sitä, että pelkkien toiveruokien toteuttamisella ravitsemus ja ruoka olisi kovin yksipuolista. Yksi haastateltavista kertoi jopa keittiöhenkilökunnan ulkoiseen olemukseen tulleen palautetta, vaikka sitä ei kysytty. Yhdessä toimipaikassa kasvisruoan syöntihalukkuutta kysyttiin ja noin 2 opiskelijaa sadasta ilmoitti halukkuutensa kasvisruokien syöntiin. Yllättävää, että ainoastaan yhdessä toimipaikassa oli tullut toive, että punaisen lihan määrää pitäisi vähentää.

Asiakaspalautteista saaman tiedon mukaan haastateltavat sanoivat kehittävänsä reseptiikkaa ja ruokalistasuunnittelua. Opiskelijoiden asiakaspalvelusta palautetta saanut haastateltava kertoi, että he pyrkivät jatkuvasti opetushenkilöstön kanssa ohjaamaan opiskelijoita parempaan toimintaan. Palveluiden laatua pyritään parantamaan asiakaspalautteen avulla ja yhdessä toimipaikassa oli pidetty haastateltavan kertoman mukaan erityisruokavalioita noudattaville tarkempi info-tilaisuus, jossa opiskelijaravintolan käytäntöjä kerrottiin.

Mä heille sitten sanoinkin siinä kun me käytiin sitä palaveria, että kysykää aina jos teitä askarruttaa, että huikatkaa tuonne niin sieltä kyllä sitten haetaan ja tullaan paikan päälle kertomaan (H5)

Oppilaitosyhteistyö nähtiin jokaisessa toimipaikassa tärkeänä. SASKY Koulutuskuntayhtymän toimipisteet sijaitsevat laajalla alueella Satakunnassa ja Pirkanmaalla. Etäisyydet eri toimipaikkoihin on pitkiä ja ruokapalveluiden henkilökunta ei toisiaan juuri tapaa. Jokainen toivoi, että yhteisiä tapaamisia järjestettäisiin, vaikka koulutuksen muodossa. Kaksi haastateltavista oli jopa sitä mieltä,

että voisivat kiertää eri toimipaikoissa tutustumassa muiden tapaan tehdä samaa työtä. Ainoastaan kahden toimipaikan yhteistyö sisälsi työvoiman siirtymistä toimipaikkojen kesken ja tämä sen vuoksi, että niiden etäisyys toisistaan oli melko pieni. Yksi haastateltavista sanoi, että oppilaitosyhteistyö koetaan fiksuksi ja niistä saa enemmän irti, kun on useita saman alan toimijoita yhdessä. Ainoastaan yhdellä toimipaikalla oli ollut yhteistyötä paikallisen perusopetuksen alla olevaan oppilaitokseen. Yhteistyö oli ollut silloin kierrätykseen liittyvää ja sillä saatiin ratkaistua muovin kierrätys. Yksi haastateltava toivoi oppilaitosyhteistyöltä vahvaa yhteistyötä ja kontakteja kollegoiden kanssa.

Kaikki olivat siis sitä mieltä, että toimintaa pitäisi kehittää oppilaitosyhteistyönä. Kehittämishankkeita, joita haastateltavat ehdottivat, oli koko SASKY Koulutus kuntayhtymän yhteinen kiertävä ruokalista ja sen toteuttaminen tuotannonohjausjärjestelmällä, reseptien suunnittelua tai jotakin henkilöstön koulutusta kestävän kehityksen aiheesta. Yksi haastateltavista kertoi, että itse voisi ainakin kehittää tulevaisuuden toimintaa oppilaitosyhteistyönä. Jokaisella oli toiveena, että keittiöhenkilökunnasta kaikki pääsisivät osallistumaan. Tämä vaatisi yhteistyöpäivän järjestämisen sellaisena aikana, jolloin ei olisi opiskelija ruokailua, jotta kaikki pääsisivät osallistumaan.

Yhteinen joku päivä sillai, et kaikki keittiöhenkilökunta olisi jokaisesta SASKYn pisteestä samassa tilassa ja sieltä pidettäisiin jotain johonkin osaamisen kehittämiseen.
(H1)

5.6 Henkilöstön hyvinvointi

Henkilöstön hyvinvointi on yksi sosiaalisen vastuun osa-alueita. Haastateltavat kertoivat huomioivansa henkilöstön hyvinvoinnin ruokapalveluiden suunnittelussa ja toteutuksessa loma-aikojen suunnittelussa, työhyvinvoinnissa henkilöstön kanssa, työnkierrossa ja ruokalistasuunnittelussa. Loma-ajat ajoittuvat pääsääntöisesti oppilaitoksen loma-aikojen kanssa samaan aikaan, mutta oppilaitoksen loma-aikanakin voi toimipaikoissa olla toimintaa. Kolmessa toimipisteessä haastateltavat kertoivat, että koko keittiöhenkilökunta on mukana ruokalistasuunnittelussa eli jokaisen panos siihen on merkittävä. Tämä lisää työntekijän kokemaa arvostusta omasta panoksestaan. Yhdessä toimipisteessä jokainen keittiöllä työskentelevä oli mukana työnkierrossa, jolloin henkilö ei ollut jatkuvasti vastuussa esimerkiksi tiskistä vaan hänellä oli myös jakso lounaan valmistusta. Tämä lisää myös osaamista ja on apuna tilanteessa, jossa työntekijä mahdollisesti sairastuu.

Jokainen keittiöllä tietää työt ja työtä voidaan jakaa tarpeen vaatiessa. Yhdessä toimipaikassa työyhteisö oli haavoittuvampi, koska keittiöllä oli vain kaksi työntekijää. Sairastapauksen sattuessa sairasloman sijaistaminen tapahtui opiskelijoiden avulla. Toiveena heille olikin työhyvinvointia lisäämään niin sanottu 4+4 työntekijä, joka olisi 4 tuntia päivässä keittiöllä ja 4 päivää siivouspalvelussa. Työhyvinvointiin organisaatio antaa ePassi-sovellukseen rahaa, jonka työntekijä voi käyttää liikuntaan, hyvinvointiin tai kulttuuriin. Haastateltavat olivat tyytyväisiä työnantajaorganisaation panostukseen työntekijöiden hyvinvointiin, vaikka vuositasolla toivoivat panostuksen olevan hie-man suurempi. Lisäksi koko organisaatiossa on kerran kuussa tarjottavat työhyvinvointikahvit mak-sutta.

Haastateltavat kannustivat työntekijöitä osallistumaan ja vaikuttamaan työolosuhteisiinsa ja työ-ympäristöönsä. Yksi haastateltava sanoi, että työhyvinvoinnin haasteisiin puututaan nopealla aika-
taululla. Työyhteisö koettiin joka toimipaikassa hyväksi ja haastattelusta huokui toinen toistensa kannustaminen. Yksi haastateltavista kiteytti asian: ”Yhdessä olemme hyviä.” Haastateltavista yksi toivoi työfysioterapeuttia katsastamaan työtilat ja antamaan vinkkejä työergonomiaan sekä tiivistä, että työhyvinvointi on jaksamista tehdä töitä ilman kipua. Kaksi haastateltavista mainitsi työn ole-
van suurimmalta osin jalkojen päällä olemista ja molemmat toivoivat, että työkengät saisi useam-min, kuin nykyinen käytäntö on. Yhdessä toimipaikassa oli puute yhteisestä taukotilasta, ja tauko-
jen aikana he ovat yhteisessä ruokasalissa koko ajan käytettävissä. Pienen työyhteisön etuna katsottiin olevan päätöksentekoon osallistumisen helppous, koska asiat nousevat keskusteluissa helpommin esille. Työntekijöiden fyysisen työkuorman katsottiin olevan hyvällä tasolla, mutta yh-
dessä toimipaikassa koettiin välillä työkuorman olevan haasteellista. Haastateltavat kokivat, että ongelmia ei ole ollut ja niihin puututtaisiin nopeasti, jos sellaista ilmenisi. Asiat vietäisiin eteenpäin esihenkilölle ja tilanteeseen haettaisiin apua. Työkuorman ollessa toisinaan korkea, on tärkeää keskustella negatiiviset asiat pois heti ja miettiä työyhteisössä mitä voitaisiin tehdä toisin. Yksi haastateltavista toivoi lähiesimiestä lähemmäs, kuin nyt. Lähiesimies olisi heidän mielestään sellai-
nen, että pystyisi keskittymään heidän työhyvinvointiinsa ja muihin asioihin matalalla kynnyksellä. Haastateltavat kokivat, että työn ei pitäisi kuormittaa niin, että työntekijällä ei olisi riittävästi aikaa levätä ja palautua. Lepo vapaa-aikana on kuitenkin jokaisen henkilökohtaisella vastuulla. Haastat-
telussa yksi kertoi myös, että toivoisi tulevaisuudessa työyhteisöön tulevan niin sanotusti uutta verta eli uusita tekijöitä ja että panostettaisiin yhteistyöhön ja tiimityöskentelyyn eli yhteisen hy-
vän tavoitteluun.

Kysyin haastateltavilta, että millaisia koulutus- ja kehittämismahdollisuuksia tarjotaan henkilöstölle niin, että se edistäisi heidän ammatillista kasvuaan ja hyvinvointiaan. Tähän tuli samankaltaisia vastauksia, kuin oppilasyhteistyöhön. Koulutuksia ei juurikaan ole ollut tai ne ovat olleet koko organisaation yhteisiä koulutuksia esimerkiksi uusiin ohjelmistoihin liittyen. Koulutuksia ei ylhäältä päin tyrkytetä, vaan ne pitää itse huomata ja pyytää lupa päästä osallistumaan. Henkilöstöllä on mahdollisuus kehittää itseään ja ammatillinen koulutus koettiin tärkeäksi. Erityisen tärkeänä mainittiin yhteistyö ja tiimityön taidot. Muutama haastateltava mainitsi, että koulutuksen pitäisi olla keittiöhenkilökunnan kesken enemmän ja niiden toivottiin koskevan kestävästä kehitystä, vastuullisuutta, energian säästämistä, hiilijalanjälkeen liittyvää ja tuotannonohjausjärjestelmää koskevaa koulutusta. Yhdessä toimipaikassa koulutusta oli talon sisällä elintarvikealan opettajan järjestämänä esimerkiksi suklaa- ja leipurikurssit.

Henkilöstön hyvinvoinnin parantamiseksi toivottiin koko ruokapalveluita koskevia yhteisiä tapauksia ja mahdollisuuksia osallistua ruoka-alan messuille. Yhden haastateltavan toive oli, että tarvitsisi kohottaa ruokapalvelun työntekijöiden ammattituntoa ja yhdistää päät yhteen pohtiakseen, mitä hyvää tässä ammatissa on ja mitä vielä parempaa voitaisiin suunnitella. Yhteistyö oli jokaisen yhteinen toive hyvinvoinnin parantamiseksi.

Mä ajattelin, että kyllä nytkin niinku tarvitsisi jotenkin kohottaa sitä keittiölaisten ammattituntoa, niin yhdistää päät yhteen ja ja miettiä että mitä hyvää tässä ammatissa on ja mitä vielä parempaa voitaisiin suunnitella. (H4)

Tulevaisuuden koulutustoiveita vastuullisuuteen ja kestäväan kehitykseen liittyen mainittiin AMKE:n eli -Ammattiosaamisen kehittämissyhdystys AMKE ry järjestämä Hyvää pataa-tapahtuma, joka järjestetään joka vuosi kesäkuussa. Tässä tapahtumassa haastateltavista osa oli ollut ja kokivat sen tärkeäksi. Koulutuksessa on ollut luentoja vastuullisuudesta ja kestävästä kehityksestä sekä yleisesti koulutukseen osallistujat ovat ammatillisen koulutuksen ravitsemispalveluiden parissa työskenteleviä. AMKE:n koulutuksessa on mukana useita koulutusyksiköjä ja siellä luodaan uusia sosiaalisia verkkoja. Muiden kokemuksista saa hyviä käytännön vinkkejä ja ne tuo uusia ideoita ja mielenkiintoa omaan työhön. Tämä oli jokaisen haastateltavan mielestä ajankohtaisia tietoja karkuttava sekä oppilaitosten loma-ajan huomioiden myös ajankohtana sopiva.

5.7 Yhteenveto tuloksista

Opinnäytetyössä tutkittiin ruokapalveluprosessin nykytilaa ja kehittämistarpeita tutkimukseen valikoituissa SASKY koulutuskuntayhtymän keittiöissä toimintaympäristössä tapahtuneet muutokset huomioiden. Selvisi, että tuotannonohjausjärjestelmät ovat laajalti käytössä, mutta niiden käyttötavat vaihtelevat toimipaikoittain, ulottuen etikettien tulostamisesta annosmäärien muokkaamiseen ja ruokaohjeiden hallintaan. ePassi-mobiilisovellus on yleisesti käytössä henkilöstön lounasmaksuihin, ja kassajärjestelmiä käytetään myynnin seurantaan kahdessa toimipaikassa.

Perinteinen manuaalinen kirjaaminen on edelleen osa päivittäisiä rutiineja.

Ruokapalveluprosessien kehittämisessä hyödynnetään monipuolisesti tietoa, joka saadaan sekä sisäisistä lähteistä että ulkopuolisilta toimijoilta, kuten tuote-edustajilta ja alan lehdissä julkaistavasta tiedosta. Tärkeää on pysyä ajan tasalla ruokatrendeistä ja vastata asiakkaiden toiveisiin. Haastateltavat korostivat asiakaslähtöistä palvelua, jossa otetaan huomioon erityisesti nuorten mieltymykset, samalla välttäen liian yksipuolista tarjontaa. Kotimaisuus, lähiruoka ja ravitsemussuosittelun noudattaminen nousivat esille tärkeinä tekijöinä ruokalista ja reseptejä suunniteltaessa. Raaka-aineiden hankinnassa Hanselin sopimus ja Kespron rooli raaka-aineiden toimittajana ovat keskeisiä, mutta eettisyys, ympäristöystävällisyys ja kotimaisuus ovat tärkeitä kriteereitä toimittajaa valittaessa. Vastuullisesti tuotetun kalan merkitys korostui, ja haastateltavat toivoivat tarkempaa tietoa sekä kotimaisten että ulkomaisten tuotteiden laatukriteereistä.

Tulosten perusteella SASKY Koulutuskuntayhtymän ruokapalvelut hyödyntävät monipuolisesti erilaisia tietolähteitä ja menetelmiä toimintansa kehittämiseksi. Asiakaslähtöisyys, kestävä kehitys ja kotimaisuuden suosiminen ovat keskeisiä periaatteita, jotka ohjaavat ruokapalveluiden kehittämistä.

Opinnäytetyön tuloksista ilmenee, että vastuullisuuden ja kestävä kehityksen edistäminen ruokapalveluissa vaatii monipuolisia toimia ja käytäntöjen jatkuvaa kehittämistä. Keskeisinä keinoja mainittiin tukkukuormien vähentäminen, paikallisten tuottajien ja raaka-aineiden suosiminen, kierrätyksen ja jätehuollon tehokas hallinta, energian säästäminen sekä laadukkaan ja terveellisen ruoan tarjoaminen. Erityisesti korostui ruokahävikin hallinta, joka toteutettiin punnitsemalla ja arvioimalla hävikin määrää sekä suunnittelemalla ruokalista niin, että hävikkiä syntyy mahdollisimman

vähän. Lisäksi vastuullisuuteen liittyi sosiaalinen aspekti, kuten työntekijöiden hyvinvointi ja arvostaminen.

Ruokahävikkiin puututtiin monin eri tavoin, kuten seuraamalla lautashävikkiä, optimoimalla ruoanvalmistushävikkiä ja käyttämällä jäljelle jäänyttä ruokaa seuraavien päivien aterioissa. Joissakin toimipisteissä otettiin käyttöön keinoja, kuten tarjottimien poistaminen, mikä vähensi lautashävikkiä, sillä asiakkaat ottivat vain sen verran ruokaa kuin he todella pystyivät syömään. Myös kasvisruokien tarjoilujärjestyksellä oli vaikutusta hävikin määrään, ja tietyissä tapauksissa kasvisruokapäiviä vähennettiin asiakkaiden vähäisen kiinnostuksen vuoksi. Erikoisruokavalioita noudattavien asiakkaiden osalta pyrittiin vähentämään hävikkiä informoimalla heitä ruokapalvelun käytännöistä ja pyytämällä ilmoittamaan poissaoloista, jotta turhaa ruoanvalmistusta voitaisiin välttää. Opiskelijoiden osallistuminen ruoanvalmistukseen nähtiin mahdollisuutena opettaa vastuullisuutta ja hävikin vähentämistä käytännössä.

Haastateltavat toivoivat kehittyneempiä ratkaisuja hävikin seurantaan ja esittivät, että näkyvä palaute hävikin määrästä voisi toimia vastuullisuuskasvatuksena asiakkaille. Kuitenkin tunnistettiin, että täydellisen hävikittömyyden saavuttaminen on haastavaa ja että jätehuollon tehostamisella voisi olla merkittävä vaikutus ruokapalveluiden ympäristövaikutuksiin.

Vastuullisuus määriteltiin haastatteluissa laajasti, sisältäen ympäristöön ja ilmastoon vaikuttavien tekojen lisäksi ravitsemussuositusten noudattamisen, kotimaisuuden korostamisen, raaka-aineiden arvostavan käytön sekä henkilöstön vastuun ympäristövaikutuksista. Toteutetut toimenpiteet vastuullisuuden ja kestävä kehityksen edistämiseksi olivat konkreettisia, kuten keittiölaiteiden ja valaistuksen tehokkaampi käyttö, kasvisruokapäivät sekä liharuokien valmistuksessa kasvisten osuuden lisääminen.

Tutkimus käsitteli myös asiakaspalautteen keräämistä ja sen merkitystä viidessä eri toimipaikassa, joissa neljässä kerättiin aktiivisesti asiakaspalautetta. Asiakaspalautteissa keskityttiin ruokatoiveisiin, kasvisruokavalioon, asiakaspalvelun toimivuuteen ja ruokailutilan viihtyisyyteen. Asiakaspalautteiden perusteella toimipaikat kehittivät ruokalistaa ja reseptiikkaa sekä panostivat asiakaspalvelun laatuun. Lisäksi tutkimus toi esille oppilaitosyhteistyön tärkeyden ja henkilöstön hyvinvoinnin merkityksen.

Asiakaspalautteiden kerääminen osoittautui olennaiseksi osaksi palvelun kehittämistä, tarjoten tietoa muun muassa ruokatoiveista ja asiakaspalvelun laadusta. Toisaalta asiakaspalautteet paljastivat myös haasteita, kuten yksipuolisten toiveruokien vaikutuksen ravitsemukselliseen monipuolisuuteen. Asiakaspalautteen avulla toimipaikat pystyivät myös tunnistamaan kehityskohteita ja soveltamaan saatuja oppeja käytäntöön.

Oppilaitosyhteistyön merkitys korostui toimipaikkojen välisenä resurssien ja osaamisen jakamisena. Yhteistyö mahdollisti työvoiman liikkuvuuden, reseptiikan ja ruokalistasuunnittelun kehittämisen. Haastatellut toivoivat lisää yhteisiä tapaamisia ja projekteja, jotka edistäisivät alan kehitystä ja työntekijöiden ammatillista kasvua.

Henkilöstön hyvinvointiin panostettiin muun muassa loma-aikojen suunnittelulla, työnkierron hyödyntämisellä ja osallistumalla ruokalistasuunnitteluun, mikä lisäsi työntekijöiden kokemaa arvostusta. Organisaatio tuki työntekijöiden hyvinvointia muun muassa ePassi-sovelluksen kautta sekä tarjoamalla työhyvinvointikahvit. Haastatellut korostivat työyhteisön merkitystä ja kannustivat aktiiviseen osallistumiseen ja vaikuttamiseen työolosuhteisiin. Työergonomian ja fyysisen työkuorman hallintaan toivottiin lisää resursseja, kuten ergonomian arviointia.

Yhteenvedona tutkimus osoitti, että asiakaspalautteen kerääminen, oppilaitosyhteistyö ja henkilöstön hyvinvointi ovat keskeisiä tekijöitä palvelun laadun kehittämisessä ja ylläpitämisessä. Nämä kolme osa-aluetta muodostavat perustan, jonka päälle toimipaikat voivat rakentaa kestäväää ja asiakaslähtöistä toimintaa.

6 Pohdinta

6.1 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää SASKY Koulutuskuntayhtymän (SASKY) ruokapalvelua tuottavien toimipaikkojen yhteinen toimintamalli (toimenpidesuunnitelma) vastuullisen ja kestäväen ruokapalvelun toteuttamiseksi. Prosessin aikana tunnistettiin keskeisiä alueita, joiden avulla ruokapalvelua voidaan kehittää vastuullisempaan ja kestävämpään suuntaan. Toimenpidesuunnitelmassa esitetään konkreettisia keinoja saavuttaa ja varmistaa vastuullisuus ja kestäväen kehityksen periaatteet. Toimenpidesuunnitelma on tutkimuksen liitteenä. (Liite 2.) Tutkimuksen tuloksien

pohjalta kestävä ruokapalvelu määriteltiin toimintana, joka yhdistää ympäristöystävällisyyden, eettisyyden, kotimaisuuden ja sosiaalisen kestävyuden. Toiminnan muuttamiseksi vastuullisempaan suuntaan olisi jokaisessa toimipaikassa otettava käyttöön tuotannonohjausjärjestelmä, jonka avulla luotaisiin yhteinen kiertävä ruokalista. Yhteisen ruokalistan avulla mahdollistetaan resursien tehokkaampi käyttö ja hävikin vähentäminen. Henkilöstön osallistamisella vastuullinen ja kestävä toiminta siirretään käytäntöön. Osallistamisessa henkilöstö osallistuu aktiivisesti reseptien ja ruokalistan kehittämiseen sekä heille tulisi tarjota säännöllistä koulutusta vastuullisuudesta ja kestävästä kehityksestä. Vastuullisuuden toteutumista kehitetään asiakaspalautteiden avulla ja henkilöstön säännölliset tapaamiset mahdollistavat ruokapalveluiden jatkuvan kehityksen. Asiakaspalautteet ja vuorovaikutus sekä asiakkaiden, että henkilöstön kanssa, auttavat tunnistamaan myös uusia kehitystarpeita, joiden avulla varmistetaan toiminnan pysyminen linjassa kestävä kehityksen tavoitteiden kanssa.

Opinnäytetyössä kehitetty toimintamalli luo perustan, jonka avulla voidaan SASKYn ruokapalvelua kehittää tulevaisuudessa. Jatkuvan parantamisen ajattelumallin ja toiminnan tilan säännöllisen arvioinnin avulla voidaan jatkuvasti kehittää ja parantaa ruokapalveluiden vastuullisuutta ja kestävyttä. Opinnäytetyön tutkimus osoittaa, että yhtenäinen ja johdonmukainen toimintamalli on avainasemassa, kun tavoitteena on vastuullisuus ja kestävä ruokapalvelu toteuttaminen. Sitoutuminen toimintamallin periaatteisiin ja jatkuvan parantamisen pyrkimys luovat vankan pohjan vastuullisuuteen. Työn tulokset antavat suuntaa tuleville toimille kestävyuden ja vastuullisuuden edistämässä sekä tarjoavat merkittävän panoksen SASKYn ruokapalveluiden kehittämiseksi.

6.2 Tulosten peilausta aiempaan tutkimukseen

Valtioneuvoston periaatepäätös linjaa vastuullisuuden ja kestävät elintarvike- ja ruokapalveluhankinnat lisäämään julkisissa ruokapalveluissa lisäämään kasvisruokapainotteisen ruoan osuutta (Vastuullisten ruokapalveluiden hankintaopas 2021, 12.) Tässä tutkimuksessa haastatellut olivat kohdanneet haasteita pyrkiessään edistämään vastuullisuutta kasvisruokapäivien pitämisessä. Opiskelijat eivät kokeneet kasviruokapäiviä houkuttelevina eli ruokailijoiden määrä jäi näinä päivinä vähäiseksi. Kasvisruoka oli laitettu tarjolle ensimmäiseksi vaihtoehdoksi, jolloin osa opiskeli-

joista otti ruokaa, joka päätyi lopulta biojätteeseen. Kupsala, Irni & muut ovat tutkimuksessaan Ilmastokestävä joukkoruokailu ja ruokakulttuurin muutos Suomessa: Tutkimus kasvis- ja liharuokiin liittyvistä merkityksistä, tunnesitoumuksista ja normeista (2021) tarkastelleet kasvis- ja liharuokiin liittyviä merkityksiä ja niihin kytkeytyviä tunnesitoumuksia. Tämän tutkimuksen mukaan houkuttelevia ja maukkaita kasvisruokia tarjotakseen on ruokapalveluiden lisättävä resursseja mahdollistaakseen houkuttelevan kasviruokan tarjoamisen. Resurssit tämän tutkimuksen perustella olisi käytettävä reseptien tuotekehittelyyn sekä riittävän usein toistuvaan kasvisruokan tarjoamiseen.

Vaikka

Kulutustutkimuksessa on tutkittu kotitalouden ruokakoreja ja vuonna 2016 yleistyi selvästi lihaton ruokavalio (Lehto 2018.) Jokaisessa ruokapalvelua tuottavassa toimipisteessä ruokalistailla varmistetaan kasvisruokavaihtoehto kaikille asiakkaille eli jokainen asiakas voi valita halutessaan kasvisruokaa. Lihankulutus on tutkimusten mukaan vähentynyt ja tutkimuksen kohteena olevissa toimipaikoissa pyritään lisäämään myös kasviksia liharuokien joukkoon tasapainoisen ja ravitsevan aterian saavuttamiseksi. Tämä vähentää osaltaan myös lihan määrän kulutusta.

Opiskelijoille pitäisi järjestää tapahtumia kestävä kehityksen asioista ja omasta ympäristöstään huolehtimiseen. Jaakkolan ja Tikkasen tekemässä tutkimuksessa näiden avulla saavutetaan ekologista arvoa. (Tikkanen & Jaakkola 2019, 409.) Osassa ruokapalvelua tuottavissa toimipaikoissa järjestettiin tilaisuuksia erityisruokavaliota noudattaville opiskelijoille, joissa kerrottiin miten ne ovat järjestetty. Näiden tilaisuuksien avulla on tarkoitus, että opiskelijat ottavat heille valmistettua ruokaa, eikä sitä joutuisi hävikkiin. Olisi kuitenkin tärkeää, että jokaisessa oppilaitoksessa järjestettäisiin opiskelijoille tapahtuma tai tiedotustilaisuus, jossa heille annettaisiin tietoa ruokailusta ja hävikin vähentämisestä.

6.3 Luotettavuuden ja eettisyyden tarkastelua

Opinnäytetyön tekemisessä noudatetaan Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (Tenk) ohjeita hyvästä tieteellisestä käytännöstä. Tutkittavien henkilöiden ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja huolehditaan ettei opinnäytetyön tekemisellä aiheuteta merkittävää riskiä, vahinkoa tai haittaa tutkittavalle henkilölle, yhteisölle tai muille tutkimuskohteille. Tutkimuksen toteu-

tusvaiheesta alkaen on noudatettu kaikkien osapuolien yksityisyyttä kunnioittavasti. Haastateltaville on annettu tietosuojaseloste sekä se on käyty läpi ennen haastatteluja ja näin haastateltavat ovat voineet tutkimukseen osallistuakseen tehdä päätöksen suostumuksellaan.

Tekstissä noudatetaan avoimuutta, vastuullisuutta, rehellisyyttä, huolellisuutta sekä tarkkuutta niin tiedon etsimisessä, kuin tutkimusten ja tulosten arvioinnissa. Tutkimuksessa noudatetaan raportointiohjeita ja julkaisuiden lähdeviittauksia asianmukaisella tavalla sekä arvioidaan lähteitä kriittisesti. (Vilka 2020, 70–71.) Tutkimusprosessin kuluessa luotettavuutta on arvioitava koko ajan (Tutkimuksen toteuttaminen 2021.)

Keskeisiä käsitteitä tutkimustietojen käsittelyssä ovat luottamuksellisuus ja anonymiteetti. Tutkittavien täydellinen nimettömyys ei tule kysymykseen useinkaan, koska muistuttaminen tutkimukseen vastaamattomille tulisi muuten mahdottomaksi. Luottamuksellisuudesta luvatessaan ei tutkija voi luvata enempää, kuin hän käytännössä pystyy täyttämään. Tutkittavien henkilöllisyys ei saa paljastua tuloksia julkaistessa ja anonymiteettiä on suojeltava tiukemmin arkaluontoisten aiheiden ollessa kyseessä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006)

Tutkimuksen eettisyyden näkökulmasta katsottuna kaikki tutkimusprosessin aikana tehdyt ratkaisut ovat merkittäviä. Tutkimuseettiset ongelmat jaotellaan kahteen luokkaan. Ensimmäinen ongelma liittyy tutkimuksen tiedonhankintaan sekä tutkittavien suojaan liittyviin kysymyksiin ja toinen ongelma viittaa tutkijan vastuuseen siitä, miten tutkimustuloksia soveltaa. Tutkija käyttää tutkimuksessaan asiantuntijavaltaa sekä tutkijayhteisönsä tarjoamaa arvovaltaa. Tutkijalta edellytetään hyvän tutkimuskäytännön noudattamista erityisesti ihmisiin kohdistuvassa tutkimuksessa ja tutkittavan itsemääräämisoikeutta on kunnioitettava. Eettiset ongelmakohdat ovat ennakoitavissa ja jopa ratkaistavissa, jos tutkija käyttää hyvin standardoituja tiedonkeruumenetelmiä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006)

Keskeinen osa tieteellistä tutkimusta on luotettavuuden arviointi. Tutkimuksen tulisi pyrkiä sille asetettuihin normeihin ja arvoihin. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Näistä normeista ja arvoista on kirjoitettu tämän luvun ensimmäisessä kappaleessa. Arvoina tutkimuksessa ovat avoimuus, vastuullisuus, rehellisyys ja huolellisuus.

Opinnäytetyössä esille nousevat eettiset kysymykset ovat miten aineistoa kerätään ja miten se analysoidaan sekä miten sitä säilytetään. Opinnäytetyöhön olen tehnyt aineistonhallintasuunnitelman. Aineistoa säilytän omalla tietokoneella. Aineistonkeräämisessä on annettava haastateltavalle tietoa siitä mihin tarkoitukseen haastattelua tullaan käyttämään eli tutkimuksen tarkoitus ja tavoite. Lisäksi haastateltavalle annettiin tietoa siitä, miten haastattelussa saatua aineistoa säilytetään, käsitellään sekä miten haastateltavan anonymiteetti pidetään tutkimuksen aikana salassa. SASKYssa ei vaadittu erillistä tutkimusluvan hakemista.

6.4 Kehittämideoita ja jatkotutkimusideoita

Tämän tutkimuksen pohjalta opinnäytetyön tekijä ehdottaa kehittämiseksi vastuullisuusohjelman luomista. Vastuullisuusohjelman toteuttamiseen on luotu maksuton ohjelma, jonka avulla ruokapalvelun vastuullisuustoiminta tehdään näkyväksi. Vastuullisuusohjelmassa ruokapalveluissa tehdään alkukartoitus ja niistä saatujen kehittämiskohteiden avulla luodaan itse vastuullisuussuunnitelma. Ohjelma antaa ohjeet raportointimalliin sekä siitä viestintään. Vastuullisuusohjelmassa pääkoordinoijana on ollut Savon koulutuskuntayhtymä / EcoCentria ja se oli maa- ja metsätalousministeriön rahoittama hanke. (Vastuullinen ruokapalvelu n.d.) Opinnäytetyön tekijä tutustui vastuullisuusohjelman tekemiseen ja hänen mielestään sitä on helppo käyttää. Vastuullisuusohjelman tekemiseen tarvitaan toki resursseja, koska alkukartoituksessakin on tarkasteltavana jo kuusi teemaa. Vastuullisuus on kuitenkin tärkeää ruokapalveluita tarjottaessa, joten siihen olisi panostettava.

Tutkimuksessa kotimaisten tuotteiden merkitystä korostettiin. Jatkotutkimuksessa voisi tutkia ruokapalveluiden hiilijalanjälkeä ja mitä sekä millainen ero hiilijalanjäljessä on kotimaisten ja ulkomaa-
laisten raaka-aineiden välillä.

Lähteet

Hellström, E & Parkkonen, P. 2022. Vastuullisuuden tulevaisuus: Miten vastuullisuus kohtaa kestävyden ja vaikuttavuuden? Sitra. Sitran selvityksiä 214. Punamusta Oy. Viitattu 16.5.2023. <https://www.sitra.fi/julkaisut/vastuullisuuden-tulevaisuus/#publication-content>

Jäteasetus 978/2021. Annettu 18.11.2021. Viitattu 29.11.2023. <https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210978#Pidm46434450676096>

Jätelaki 17.6.2011/646. Annettu 1.05.2012. Viitattu 28.11.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/smur/2011/20110646>

Kestävän kehityksen globaali toimintaohjelma Agenda2030. N.d. Valtioneuvoston kanslia. Viitattu 5.6.2023 <https://kestavakehitys.fi/agenda-2030>

Kestävän kehityksen keskeiset käsitteet. N.d. Opetushallitus. Viitattu 23.8.2023. <https://www.oph.fi/fi/opettajat-ja-kasvattajat/kestavan-kehityksen-keskeiset-kasitteet>

Kestävän kehityksen toimikunnan strategia 2022–2030: Luonnon kantokyvyn turvaava, hyvinvoiva ja globaalisti vastuullinen Suomi. 2022. Valtioneuvoston kanslian julkaisuja 2022:6. Viitattu 23.8.2023. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163958/VNK_2022_6.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Kestävät ruokavalinnat lautasella. N.d. Ruokavirasto. Viitattu 24.11.2023. <https://www.ruokavirasto.fi/elintarvikkeet/terveytta-edistava-ruokavalio/kestavat-ruokavalinnat-lautasella/>

Kouluruokailu kuuluu kaikille. N.d. Opetushallitus. Viitattu 21.8.2023. <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/kouluruokailu-kuuluu-kaikille>

K-Ryhmän trendikatsaus 2024: Huomio hyvinvointiin ja paluu perusasioiden ääreen. 2023. Kesko. Viitattu 16.4.2024. <https://www.kesko.fi/media/uutiset-ja-tiedotteet/uutiset/2023/k-ryhman-trendikatsaus-2024-huomio-hyvinvointiin-ja-paluu-perusasioiden-aareen/>

Kuisma, M., Riipi, I. & Silvennoinen, K. 2023. Opas elintarvikealan toimijoille elintarvikejätteen kirjanpito- ja tiedonantovelvollisuuden noudattamiseksi. Luonnonvara- ja biotalouden tutkimus 2/2023. Luonnonvarakeskus. Helsinki. Viitattu 28.11.2023. https://jukuri.luke.fi/bitstream/handle/10024/552987/Luke-luobio_2_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Kuntien avainrooli YK:n Agenda2030:n kestävä kehityksen tavoitteiden toimeenpanossa. N.d. Kun-taliitto. Viitattu 5.6.2023. <https://www.kuntaliitto.fi/tietotuotteet-ja-palvelut/verkkojulkaisut/kestava-kehityksen-strateginen-johtaminen/11-kuntien-avainrooli-ykn-agenda2030n-kestavan>

Kupsala, S., Irni, K., Apell P., Komulainen R. & Munck L. 2021. Ilmastokestävä joukkoruokailu ja kulttuurin muutos Suomessa: tutkimus kasvis- ja liharuokiin littyvistä merkityksistä, tunnesitoumuksista ja normeista. Alue ja Ympäristö, 50(1), 89–110. Viitattu 30.4.2024 <https://doi-org.ezproxy.jamk.fi/2443/10.30663/ay.102576>

Lehto, J. 2018. Lihasta luovutaan pikkuhiljaa – myös muualla kuin pääkaupunki-seudulla. Tieto & Trendit. Tilastokeskus. Viitattu 16.4.2024. <https://www.stat.fi/tietotrendit/artikkelit/2018/lihasta-luovutaan-pikkuhiljaa-myo-muualla-kuin-paakaupunkiseudulla/>

Näin syntyy Suomeen kiertotalous. Kestävä ruokajärjestelmä. N.d. Sitra. Viitattu 28.11.2023. <https://www.sitra.fi/app/uploads/2017/12/sitrakiertotalouskestavaruokajarjestelma.pdf>

Risku-Norja, H., Kurppa, S., Silvennoinen, K., Nuoranne, A. & Skinnari, J. 2010a. Julkiset ruokapalvelut ja ruokakasvatus: arjen käytäntöjen kautta kestävään ruokahuoltoon. MTT. Viitattu 21.8.2023. <http://www.mtt.fi/mttkasvu/pdf/mttkasvu10.pdf>

Risku-Norja, H., Kurppa, S., Silvennoinen, K., Nuoranne, A. & Skinnari, J. 2010b. Liturgiasta käytäntöön: Kestävä kehitys ja julkiset ruokapalvelut. MTT. Viitattu 23.8.2023. <https://journal.fi/smst/article/view/75701/37107>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 16.4.2024 <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus>

SASKY koulutuskuntayhtymä. N.d. Viitattu 16.4.2024. <https://sasky.fi/wp-content/uploads/2024/01/Sasky-esittely-verkko.pdf>

Taloudellinen kestävä kehitys 2024. Kestävän kehityksen edistäminen. Viitattu 16.4.2024 <https://keke.bc.fi/Kestava-kehitys/suomi/taloudellinen/>

Tikkanen, I., & Jaakkola, L. 2019. Sustainable value chain activities towards sustainable food services: A case study from finland. [Sustainable value chain activities] Journal of Hospitality and Tourism Insights, 2(4), 409-424. Viitattu 9.5.2024. doi:<https://doi.org/10.1108/JHTI-12-2018-0086>

Todennettavuus ja toistettavuus. 2018. Avoin tiede. Viitattu 18.5.2024. <https://avoin-tiede.fi/fi/ajankohtaista/todennettavuus-ja-toistettavuus>

Tutkimuksen toteuttaminen. 2021. Koppa, Jyväskylän yliopisto. Viitattu 18.5.2024. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/tutkimusprosessi/tutkimuksen-toteuttaminen#tutkimustulosten-luotettavuus>

Valtion ravitsemusneuvottelukunta. 2019. HYVINVOINTIA JA YHTEISÖLLISYYTTÄ RUOKAILUSTA–Ruokailusuositus ammatillisiin oppilaitoksiin ja lukioihin. Viitattu 16.3.2024 https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139595/hyvinvointia_ja_yhteisollisyytta_ruokailusta.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vastuullinen ruokapalvelu. N.d. Savon Koulutuskuntayhtymä. Viitattu 9.5.2024. <https://sakky.fi/fi/vastuullinen-ruokapalvelu>

Vastuullisten ruokapalveluiden hankintaopas. 2021. Maa- ja metsätalousministeriö. Valtioneuvoston julkaisuarkisto Valto. Viitattu 16.8.2023. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163640/Vastuullisten_ruokapalveluiden_hankintaopas_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Liitteet

Liite 1. Haastattelurunko

Haastattelurunko

Taustatietoja haastateltavista

1. Taustatietoja

- Mikä toimipaikka on kyseessä?
- Paljonko toimipaikassa henkilökuntaa?
- Montako annosta valmistetaan päivittäin?

Toiminnan kuvaaminen

2. Millainen toimipaikka on kyseessä?

- Opiskelijaravintola
- lounasravintola
- pito- ja juhlapalvelu
- kahvila
- à la carte

Toimintaympäristön kuvaaminen

3. Millaisia lähteitä tiedonkeruussa käytetään?

- kassa
- tuotannonohjausjärjestelmä (Jamix, PoweResta)
- manuaalinen järjestelmä
- millaisia muita lähteitä on käytössä

4. Minkälaista tietoa käytössä olevista järjestelmistä kerätään?

Ruokapalveluprosessien kehittämiseen käytettävä tieto

5. Onko teillä käytössä kirjalliset reseptit?

6. Onko teillä ennakoon suunniteltuja ja kiertäviä ruokalistoja käytössä?

7. Millaisia tietoja ruokatuotevalikoiman kehittämisessä hyödynnetään?

8. Millaisia tietoja ruokareseptien kehittämisessä hyödynnetään?

9. Millaisia tietoja ruokalistan kehittämisessä hyödynnetään?

10. Millaisen tiedon avulla kehittäisitte ruoka-ohjeita ja ruokalistoja?

11. Millaisia tietoja raaka-ainetoimittajien valinnassa käytetään? Millainen tieto olisi teille raaka-ainetoimittajien valinnassa hyödyllinen?

Vastuullisuus ruokapalveluissa ja kestävän kehityksen edistäminen

12. Kerro mitkä ovat mielestäsi keskeisimmät keinot edistää ruokapalveluissa vastuullisuutta ja kestävää kehitystä? Entä miten toteutate päivittäisessä toiminnassanne näitä periaatteita?

13. Miten ruokahävikin määrää seurataan?

14. Onko ruokahävikin määrästä syntyvää tietoa ruokalistasuunnittelussa hyödynnetty

- Muokatessanne reseptejä?
- Kulutuksen ennakkoinnilla?
- Tilatessanne raaka-aineita?
- Entä muuhun?

15. Miten määrittelette ruokapalveluiden vastuullisuuden?

16. Miten ruokapalveluiden aiheuttamia ympäristövaikutuksia voidaan vähentää?

17. Onko teillä toteutettu toimenpiteitä edistääksenne vastuullisuutta ja kestävän kehityksen edistämistä?

18. Miten asiakkaiden erilaiset ruokavalinnat ja -tarpeet otetaan huomioon niin, että edistetään vastuullisuutta?

19. Oletteko luoneet tai pohtineet luovanne vastuullisuuteen liittyen yhteistyötä, esimerkiksi paikallisten tuottajien kanssa?

20. Miten teillä varmistetaan, että raaka-aineet, joita ruokapalveluissanne käytetään ovat tuotettu eettisesti ja kestävästi?

21. Koulutetaanko henkilökuntaanne noudattamaan ruokapalveluissa vastuullisia käytäntöjä?

22. Oletteko kohdanneet haasteita edistäessänne vastuullisuutta ruokapalveluissa ja millaisia ratkaisuja olette tehneet niitä ratkoessanne?

23. Miten ruokapalveluidenne ympäristövaikutuksia ja vastuullisuuden toteutumista seurataan ja arvioidaan?

24. Mitä tavoitteita teillä on ruokapalveluissanne vastuullisuuden ja kestävä kehityksen osalta?

Asiakaspalautteet

25. Kerätäänkö asiakaspalautetta ja jos kerätään, onko se säännöllistä?

26. Millaista tietoa saatte

- asiakkailta saamanne reklamaatioiden kautta
- kerätyn asiakaspalautteen avulla

- Mahdollisen sosiaalisen median avulla?
- Käytössä olevien internet-palautteiden kautta?

27. Hyödynnetäänkö asiakkailta saatua palautetta toiminnassanne?

28. Miten ruokapalveluissanne kehitetään palveluita, tuotteita tai laatua toiminnassa?

29. Teettekö yhteistyötä muiden oppilaitosten kanssa?

30. Voisitteko kehittää tulevaisuudessa toimintaanne oppilaitosyhteistyön avulla?

- yhteistyö, jossa kehitysprojekti kohdistuisi omaan ruokapalveluunne
- kehittäessänne henkilöstön osaamista

Henkilöstön hyvinvointi

31. Miten henkilöstön hyvinvoinnin huomioidaan ruokapalveluiden toimintaa suunniteltaessa ja toteuttaessa?

32. Miten työntekijöitä kannustetaan osallistumaan ja vaikuttamaan heidän työolosuhteisiinsa ja -ympäristöönsä päätöksentekoon?

33. Miten varmistetaan henkilöstön työkuorman olevan tasapainossa ja että heillä on riittävä aika lepoon ja palautumiseen? Miten työhyvinvointiin liittyviä haasteita tai ongelmia ratkaistaan niiden ilmetessä?

34. Tarjotaanko henkilöstölle heidän ammatillista kasvuaan ja hyvinvointiaan tukevia koulutus- ja kehittämismahdollisuuksia?

35. Onko teillä henkilöstön hyvinvoinnin parantamiseksi tehtyjä tulevaisuudensuunnitelmia?

36. Toivoisitteko tulevaisuudessa koulutusta vastuullisuuteen ja kestävään kehitykseen? Jos niin millaista?

Liite 2. Toimenpidesuunnitelma SASKY koulutuskuntayhtymän ruokapalveluiden kehittämiseksi

Toimenpidesuunnitelma SASKY koulutuskuntayhtymän ruokapalveluiden kehittämiseksi

Opinnäytetyön tulosten pohjalta pohdittu toimenpidesuunnitelman runko SASKY Koulutuskuntayhtymän (SASKY) ruokapalveluiden kehittämiseksi vastuulliseen ja kestäväan suuntaan. Toimenpidesuunnitelmassa huomioitu tulosten pohjalta keskeisimmät kehittämisen kohteet.

Tuotannonohjausjärjestelmä

Tuotannonohjausjärjestelmät ovat käytössä laajalti, mutta niiden käyttötavat vaihtelevat toimipaikoittain. Tuotannonohjausjärjestelmän käyttöönotto kaikissa ruokapalvelu tuottavissa toimipaikoissa olisi tärkeää, koska sen avulla pysydytään suunnittelemaan ja hallitsemaan ruoanvalmistusprosessia. Tuotannonhallintajärjestelmän avulla raaka-aineet, työvoima ja laitteet käytetään mahdollisimman tehokkaasti ja samalla vähennetään hävikkiä ja kustannuksia. Tuotannonhallintajärjestelmän avulla varmistetaan tasalaatuinen ateria noudattamalla tarkkoja reseptejä ja samalla parannetaan asiakastytyväisyyttä. Sen avulla voidaan kerätä tietoa ruoanvalmistusprosessista ja asiakaskäyttäytymisestä sekä tehdä parannusehdotuksia ja ruoanvalmistuksen optimointia. Koko SASKYn yhteinen tuotannonohjausjärjestelmä helpottaa ja nopeuttaa ruokalistasuunnittelua ja mahdollistaa yhteisen kiertävän ruokalistan hallinnoimisen.

Toimenpide:

- Tuotannonohjausjärjestelmän käyttöönotto kaikissa SASKYn ruokapalvelun toimipaikoissa ja yhteisen kiertävän ruokalistan suunnittelu.

Ruokapalveluprosessien kehittäminen

Ruokapalveluprosessien kehittäminen on tärkeää, koska niiden avulla tehostetaan ruoanvalmistusta, tarjoilua ja ruokahuoltoa. Hyvien ruokapalveluprosessien avulla vähennetään kustannuksia ja parannetaan kannattavuutta. SASKYllä ruokapalveluiden kehittämisessä on asiakaslähtöisyys keskeinen periaate. Asiakkailta saatu tieto heidän mieltymyksistään ja toiveistaan auttaa parantamaan ruokapalveluiden tarjontaa ja asiakkaisen kokemuksia. Ruokatrendeistä ajan tasalla pysyminen ja kysyntään vastaaminen on olennaista ruokapalveluiden kehittämisessä. Ruokapalveluiden on hyödynnettävä monipuolisia tietolähteitä, jotta mahdollistetaan uudet trendit ja asiakastoiveet ruokalistojen suunnittelussa. Ruokapalveluiden toiminnassa ympäristöystävällisyys, kestävä kehitys, kotimaisuus ja eettisyys ovat tärkeitä arvoja. Monipuolisten tietolähteiden avulla varmistetaan, että raaka-aineet ovat eettisesti ja ympäristöystävällisesti tuotettuja sekä ruoan valmistuksessa pyritään vähentämään ympäristövaikutuksia. Raaka-aineiden kotimaisuus ja paikalliset tuottajat edistävät paikallista taloutta ja vastuullista toimintaa. Tietolähteiden hyödyntämisellä ruoan laatu ja turvallisuus varmistetaan ja tarkat laatuksiteerit sekä raaka-aineiden alkuperätiedot auttavat valitsemaan parhaimmat ja turvalliset tuotteet ruoanvalmistukseen.

Toimenpide:

- Tuotannonohjausjärjestelmän avulla luotu kiertävä ruokalista.
- Ruokapalveluissa on seurattava monipuolisesti alan julkaisuja sekä toimia yhteisten arvojen mukaan. Arvoja, joita SASKYn ruokapalveluiden toiminnassa koetaan tärkeiksi ovat ympäristöystävällisyys, kestävä kehitys, kotimaisuus ja eettisyys.

Vastuullisuuden ja kestävän kehityksen edistäminen ruokapalveluissa

Vastuullisuuden ja kestävän kehityksen edistäminen vaatii ruokapalveluissa monipuolisia toimia ja käytäntöjen jatkuvaa kehittämistä. Tärkeimpinä asioina koettiin tukkuuormien vähentäminen, paikallisten tuottajien ja raaka-aineiden suosiminen, kotimaisuus, kierrätyksen ja jätehuollon tehokas hallinta, energian säästäminen sekä laadukkaan ja terveellisen ruoan tarjoaminen. Ruokahävikin hallintaa on korostettava ruokalistasuunnittelussa niin, että hävikkiä syntyisi mahdollisimman vähän.

Toimenpide:

- Hävikin punnitsemiseen nykyaikainen järjestelmä.
- Esivalmistus-, linjasto- ja lautashävikin punnitseminen niin, että näkyvä palaute hävikin määrästä toimisi vastuullisuuskasvatuksena asiakkaille. Hävikkitiedon kautta ruokalista- ja reseptisuunnittelua.
- Ravitsemussuositusten noudattaminen ja kotimaisuuden korostamisen raaka-aineiden käytössä.
- Keittiölaiteiden ja valaistuksen tehokkaampi käyttö, kasvisruokapäivät sekä liharuokien valmistuksessa kasvisten osuuden lisääminen.
- Koulutusta vastuullisuudesta ja kestävästä kehityksestä.

Asiakaspalautteet

Asiakaspalautteiden kerääminen auttaa ruokapalvelua kehittämään toimintojaan. Ruokalista- ja reseptisuunnittelua kehitetään asiakaspalautteiden perusteella. Oppilaitosyhteistyön merkitys SASKYssa on tärkeää, koska sen avulla mahdollistetaan resurssien ja osaamisen jakamista.

Toimenpide:

- Asiakaspalauttejärjestelmän kehittäminen helppokäyttöiseksi ja asiakaspalautteen säännöllinen kerääminen.
- Saatua asiakaspalautetta analysoidaan ja ruokalistoja sekä palveluita kehitetään tulosten perusteella.
- Asiakaspalautteesta saatu palaute on hyvä julkaista ja kertoa samalla millaisia toimia kerätty asiakaspalaute on aiheuttanut.
- Oppilaitosyhteistyötä SASKYssä on tärkeä syventää ja luoda erilaisia työryhmiä, joissa eri oppilaitosten edustajat voivat vaihtaa tietoa ja kehittää yhdessä reseptejä ja ruokalistoja.
- Järjestetään säännöllisiä tapaamisia, jotka keskittyvät alan kehitykseen ja henkilöstön ammattitaidon kasvattamiseen.

Henkilöstön hyvinvointi

Henkilöstön hyvinvoinnin parantamiseksi laadittu toimenpidesuunnitelma ottaa huomioon tutkimuksen tulokset ja painottaa työntekijöiden arvostuksen lisäämistä, työergonomian parantamista ja työyhteisön aktiivista osallistumista. Edistämällä ja ylläpitämällä henkilöstön hyvinvointia parannetaan työmotivaatiota ja vähennetään poissaoloja.

Toimenpide:

- Ruokapalvelun eri toimipaikoissa järjestetään tarvittaessa ergonomista arviointia sekä uusien työjalkineiden hankintaa riittävän usein, koska työ on pääsääntöisesti seisaalla tehtävää.
- Kaikille ruokapalvelussa toimiville työntekijöille mahdollisuus vaikuttaa ruokalistasuunnitteluun ja reseptien kehittämiseen.
- Kannustetaan kehittämään omaa työtä ja työympäristöä.
- Kehitetään ja toteutetaan työnkiertoa mahdollistavia toimia, sillä niiden avulla mahdollistetaan uusien taitojen oppimista sekä monipuolistetaan työtehtäviä.
- Korostetaan työyhteisön merkitystä ja tarjotaan säännöllisiä koulutuksia ja työntekijän urakehitystä sekä työssä viihtymistä lisääviä mahdollisuuksia. Nämä mahdollisuudet ovat esimerkiksi työyhteisön yhteisiä messu- tai koulutustapahtumia, joita voi järjestää myös koko SASKY tasoisesti.
- Järjestetään työhyvinvoinnista palautekysely ja arvioidaan niiden kautta toimenpiteitä, joilla on vaikutusta henkilöstön hyvinvointiin.