



**Asiakaslähtöisyyden haasteet ja niiden ratkaisut
tuotannon tehostamisessa;
erityisruokavalion näkökulma**

Ravitsemussuunnittelija, THM

Päivi Räsänen

Ravitsemushoidon strategiaseminaari

20.5.2015



Kysymys kaikille

- **Kenen organisaatiossa on puhuttu tehostamisesta ja säästämisen tarpeesta viime vuoden aikana?**



- Mitä ruokapalveluissa on jo tehty toiminnan tehostamiseksi**
- Voidaanko tehostaa edelleen asiakaslähtöisyyden asiakaslähtöisyys huomioiden? Esimerkkinä repro – ruokavalio**
- Tehostamisen haasteet ja niiden ratkaisut**





Servica valmistaa ruokaa



Kuva: Laura Rantalainen

- PSSHP:n kaikkiin hoitoyksiköihin: **Puijon, Julkulan, Alavan ja Tarinan sairaaloihin**
- Kuopion Harjulan sairaalaan
- Hoivapaikkoihin (Puijonlaakso, Levänen)
- Palvelukeskuksiin (Puijonlaakso, Levänen, Suokatu, Mäntylä)
- Servican henkilöstöravintoloihin KYSillä ja kaupungin toimipisteissä
- Kotiateriota n. 800 asiakkaalle
- Kouluihin
- Päiväkoteihin





Tuotannon tehostamisen lähtökohdat = mitä olemme jo tehneet

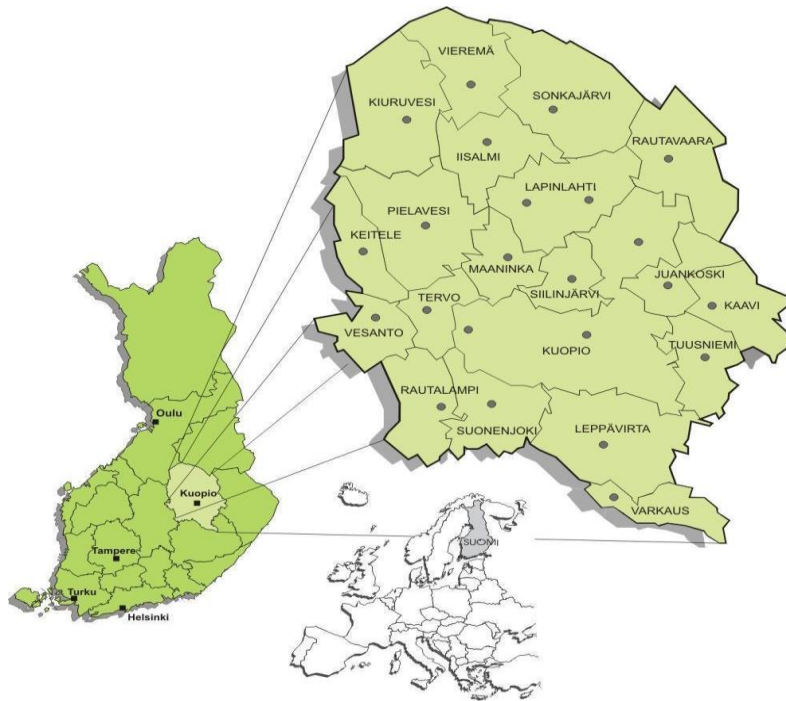
- Elintarvikehankinnat tehokkaasti kilpailutettu ja laatuksiteerit määritelty**
- Ruokalistasuunnittelun pohjana VRN:n ravitsemussuositukset**
- Ruoantuotannon keskittäminen yhteiskeittiö Iso-Berttaan**
- Säännöllinen asiakkaan toiveiden huomioiminen**



RUOKAPALVELUIDEN HANKINNAT

IS- Hankinta

- Elintarvikeryhmä kilpailuttaa elintarvikehankinnat
- n. 20 M€ /v.



MUKANA ELINTARVIKEHANKINNASSA:

Kuopio

P-Savon sairaanhoitopiirin ky

Juankoski

Kaavi

Keitele

Kiuruvesi

Lapinlahti

Leppävirta

Maaninka

Pielavesi

Rautavaara

Siilinjärvi

Savon koulutuskuntayhtymä

Savonia-ammattikorkeakoulun ky

Sisä-Savon terveydenhuollon ky

Sonkajärvi

Suonenjoki

Tervo

Tuusniemi

Varkaus

Vieremä

Vesanto

Ylä-Savon SOTE ky

Ylä-Savon koulutuskuntayhtymä

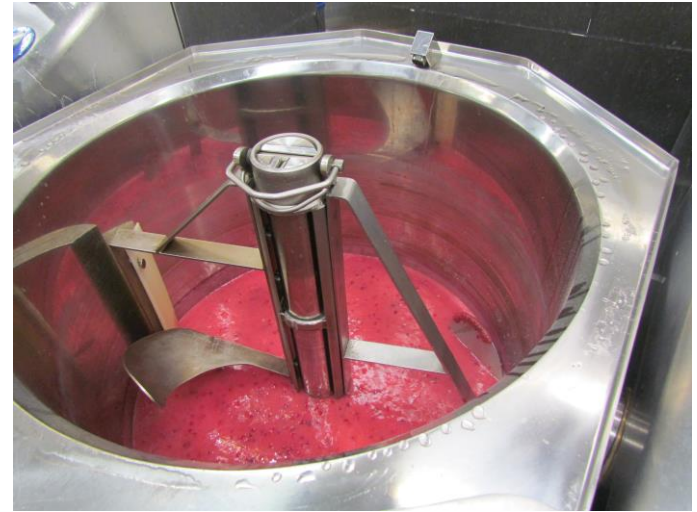
Servica

Pieksämäki

Rautalampi

Vaalijalan ky

Yhteiskeittiö Iso-Bertassa käytetään COOK & CHILL- tuotantomenetelmää



Kuva: Laura Rantalainen

- Kun ruoka valmistuu, se jäähdytetään $+4\text{ }^{\circ}\text{C}$ alle 90 minuutissa
- Tuoteturvallisuus kylmäsäilytyksessä valmistuspäivä + 4 vrk
- Ateriat kuljetetaan kylmä-kuumavaunuilla osastoille
- Kuumennus vaunuissa osastoilla ennen ruokailua $+75\text{ }^{\circ}\text{C}$ osaston haluamaan aikaan
- Tuo säästöä henkilöstö- ja kuljetuskustannukset

- **Voidaanko tuotantoa edelleen tehostaa asiakaslähtöisyys huomioiden?**
 - ❖ **näkökulma potilasruoassa**





Ketkä ovat asiakkaitamme

- 1) Omistajat: Pohjois-Savon shp ja Kuopion kaupunki**
- 2) Hoitohenkilöstö tilaajan roolissa**
- 3) Potilas**



Asiakkaiden ”aiheuttamat” haasteet

- 1) Ymmärretäänkö potilasruokailun merkitys osana ravitsemushoitoa?**
- 2) Osaako hoitohenkilöstö tilata oikeaa ruokaa?**
- 3) Syökö potilas tarjotun ruoan?**



CASE -RERPO

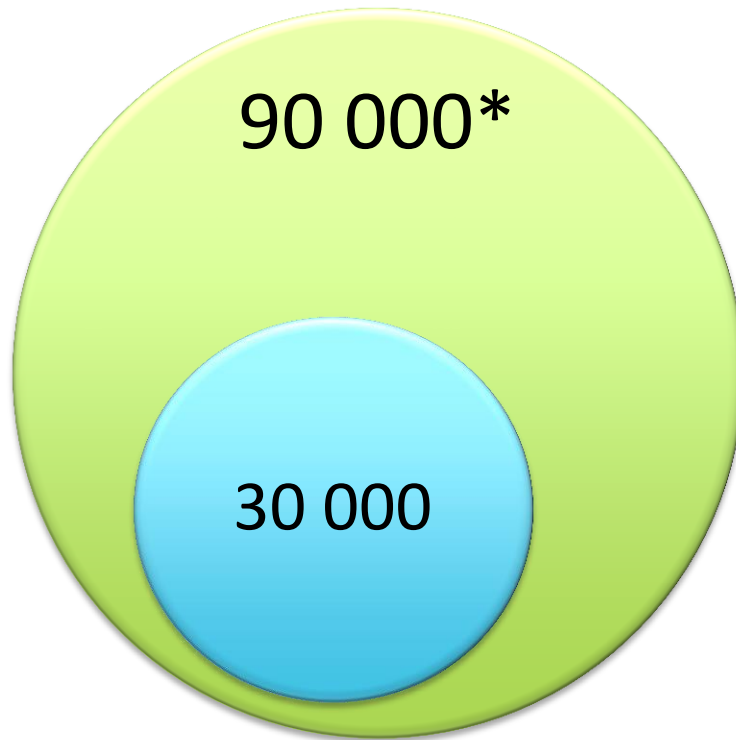
Runsasenerginen ja -proteiininen ruokavalio potilaille, jotka syövät liian vähän ravinnontarpeeseensa nähden, ovat vajaaravitsemuksen riskissä / vajaaravittuja

Repro –ruokavalio hoitaa vajaaravitsemusta

- ❑ **Sairaalajakson pituus vajaaravitsemusriskissä olevilla potilailla keskimäärin kolme päivää pidempi kuin ei-vajaaravituilla (Sorensen ym. 2008)**
- ❑ **Vajaaravitsemusriskipotilaan sairaalajakson hoitokulut 20-30 % suuremmat (Amaral ym. 2007 Guerra ym. 2014)**
- ❑ **Vajaaravitsemuksen aiheuttamat kustannukset Euroopassa kaksi kertaa suuremmat kuin lihavuuden kustannukset**



* hoidetut potilaat KYS 2014



* SAIRAALAPOTILAISTA 30%
VAJAARAVITSEMUKSEN RISKI

Repron sisältö

- Repro –ruoka sisältää runsaammin energiaa ja proteiinia, mutta on annoskooltaan pienempi**
- Energia- ja proteiinilisät**
- Runsaammin lihaa ja kalaa/annos**
- Valmistetaan laktoosittomana**
- Tarvetta valmistaa myös muihin erityisruokavalioihin sopivana > valmistus räätälöidyssä dieetissä**



- 1) Osataanko reproa tilata sitä tarvitseville?**
- 2) Osaako hoitaja ”markkinoida” erilaista ruoka-annosta potilaalle?**
- 3) Tavallista pienemmät ruoka-annokset saattavat kuivua kuumennuksen yhteydessä**
- 4) Reprotus voi näkyä ruoan rakenteessa**
- 5) Usean erityisruokavalion yhdistäminen voi vaikuttaa ruoan maistuvuuteen**
- 6) Syökö potilas annoksen (kokonaan)?**



- **Voidaanko haasteet ratkaista asiakaslähtöisyys huomioiden?**



Ratkaisut haasteisiin (1); Omistajat

- ❑ **Tiedottaminen kustannusten muodostumisesta**
 - ❑ **ruokailun osuus sairaalan hoitopäivän kustannuksista 4,8 %**

- ❑ **Tiedottaminen vaikutuksista ydintoimintaan eli vajaaravitsemuksen hoitoon**





Ratkaisut haasteisiin (2); Hoitohenkilökunta

- ❑ **Tiedon lisääminen repro -ruokavalion tarpeen havaitsemisessa**
- ❑ **Tiedon lisääminen tuotteen sisällöstä**
 - ❖ **KYS:n kl. ravitsemusyksikön Moodle – ravitsemusverkkokoulutus sairaanhoitajille**
 - ❖ **Ravitsemusyhdyshenkilökoulutukset**
 - ❖ **Aistinvarainen arviointi osastoilla**



Ratkaisut haasteisiin; Potilas

- Potilaan valinta syökö tarjotun aterian**
- Potilas ymmärtää ruokailun ja repro –aterian merkityksen osana hoitoaan**
- Ruoan sopivuus potilaalle**
- Ruoan maistuvuus**
- Ruoan tasalaatuisuus**
- Vaunutekniikan tarkoituksenmukainen toiminta**





**Vain syöty ruoka
auttaa ja on
kustannustehokasta**

Kiitos

Kuva: Jaana Torpström