

Ruokapalvelujen asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset vuonna 2024

Toimitilapalvelujen lautakunta 11.12.2024 § 70

839/00.01.03/2024

Valmistelija	palvelujohtaja Johanna Tuppurainen etunimi.sukunimi@kirkkonummi.fi , puh. 09 29671 (vaihe)
Päätösehdotus	Yhdyskuntatekniikan johtaja Kauppinen Anna-Kaisa Toimitilapalvelujen lautakunta päättää merkitä ruokapalvelujen asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset tiedokseen.
Käsittely	Keskustelun aikana puheenjohtaja Noora Piili esitti seuraavan selvityspyynnön: Lautakunta kehottaa sivistystoimea selvittämään mahdollisuutta tarjota kouluruokasuositusten mukaisesti välipalaa oppilaille, joiden koulupäivä jatkuu 3 h kouluruokailun jälkeen. Lisäksi kehoitetaan selvittämään ruokailuajan myöhentämistä niin, että kouluruokailu ei ala kouluissa ennen klo 10.45. Kouluruokasuositusten mukaan kouluruokailu tapahtuu klo 11-12, mutta 10.45 on vielä hyväksyttävä aika. Marko Kari, Miisa Jeremejew, Elina Utriainen, Jani Kähkönen, Anneli Granström, Matilda Björkqvist ja Jani Ekman kannattivat selvityspyynnöä. Puheenjohtaja totesi kysyttäessä, että lautakunta kannatti selvityspyynnöä yksimieleisesti. Rakennuttajapäällikkö Hanne Nylund saapui kokoukseen tämän kokousasian käsittelyn aikana klo 17.47. Palvelujohtaja Johanna Tuppurainen poistui kokouksesta tämän kokousasian käsittelyn jälkeen klo 18.07.
Päätös	Toimitilapalvelujen lautakunta päätti päätösehdotuksen mukaisesti. Lisäksi lautakunta kehottaa sivistystoimea selvittämään mahdollisuutta tarjota kouluruokasuositusten mukaisesti välipalaa oppilaille, joiden koulupäivä jatkuu 3 h kouluruokailun jälkeen. Lisäksi kehoitetaan selvittämään ruokailuajan myöhentämistä niin, että kouluruokailu ei ala kouluissa ennen klo 10.45. Kouluruokasuositusten mukaan kouluruokailu tapahtuu klo 11-12, mutta 10.45 on vielä hyväksyttävä aika.
Tiedoksi	
Selostus	Ruokapalveluiden asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin 30.9.–13.10.2024 sähköisellä Forms-kyselyllä sekä paperilomakkeella. Päiväkotien lapsille suunnattu kysely toteutettiin vielä erillisellä paperilomakkeella. Kyselyn tavoitteena oli selvittää ruokailijoiden mielipiteitä ja kokemuksia ruokapalveluista ja aterioista sekä saada kehitysehdotuksia toiminnan parantamiseksi. Vastauksia pyydettiin päivähoitossa olevilta lapsilta, esikoululaisilta, peruskoulun oppilailta, lukiolaisilta, huoltajilta ja henkilökunnalta.

Kyselyyn osallistui yhteensä 1026 vastaajaa, joista 833 vastasi sähköisesti. Vastaajista 66 % oli peruskoulun oppilaita, 13 % henkilökuntaa, 7 % lukiolaisia, 7 % huoltajia, 5 % päivähoitossa olevia lapsia ja 2 % esikoululaisia. Päiväkotiruokailijat olivat keskimäärin tyytyväisempiä ruokaan ja ruokapalveluihin kuin koululaiset.

Ensimmäisenä kysyttiin, missä yksikössä vastaaja ruokailee ja mitä asiakasryhmää hän edustaa. Kaikista kouluista ja päiväkodeista saatiin vastauksia, joskin määrällisesti hyvin vaihtelevasti. Oppilailta ja opiskelijoilta kysyttiin, osallistuvatko he kouluruokailuun ja jos eivät, syitä tähän. Päivittäin osallistuvia oli 82 %, muutaman kerran viikossa osallistuvia 14 %, kerran viikossa osallistuvia alle 1 %, harvemmin kuin kerran viikossa osallistuvia 3 % ja ei koskaan osallistuvia alle 1 %.

Oppilailta ja opiskelijoilta kysyttiin myös syitä, miksi he eivät osallistu kouluruokailuun. Vastauksista ilmeni, että 39 % mielestä ruoka ei ole hyvää, 17 % piti jonoja liian pitkinä, 14 % koki ruokailutilan epämiellyttävänä, 10 % mielestä ruokailulle on varattu liian lyhyt aika (alle 30 min.), 7 % koki, ettei ole vielä nälkä ja ruokailu on liian aikaisin, ja 12 % kertoi muita syitä, kuten ruokahaluttomuus, istumapaikkojen puute, kaverit menevät muualle, ruoan vähäinen määrä, ravintoarvon puute, lisäaineet, lihan vähäisyys tai koulusta poissaolo.

Kaikilta vastaajilta kysyttiin, kuinka usein he pitävät nautitusta aterista. Tulokset olivat seuraavat: 17 % piti ruoasta lähes aina, 47 % usein, 32 % harvoin ja 3 % ei koskaan. Vastaajilta pyydettiin myös toiveita siitä, mitä ruokia halutaan lisätä ruokalistalle ja mitä poistaa. Vastaukset vaihtelivat asiakasryhmien välillä, erityisesti kasvisruokien, salaattien ja perinteisten "herkkuruokien" osalta. Aikuiset toivoivat ja kiittelivät monipuolisia kasvisruokia, salaatteja ja keittoja, ja toivoivat vähemmän herkkuja, kuten makkaraa, wrapeja, pinaattilettuja ja kalapuikkoja. Oppilaat puolestaan toivoivat vähemmän kasvisruokia, keittoja ja kalaruokia, ja enemmän liharuokia ja herkkuja, kuten hampurilaisia, kebabia, pitsaa, makkararuokia, kananugetteja, sushia ja ranskalaisia.

Vastaajista 78 % piti ruokapalvelun henkilöstöä ystävällisenä ja palvelualltiina. Kysymykseen "minkä arvosanan antaisit ruokapalveluille kokonaisuudessaan" 16 % arvioi kokonaisuuden erinomaiseksi (4), 57 % hyväksi (3), 22 % välttäväksi (2) ja 5 % huonoksi (1).

Toiveita ja kehitysehdotuksia tuli monipuolisesti. Erilaisten ruokatoiveiden lisäksi toivottiin mm. parannuksia ruokailuaikoihin ja -tiloihin, isompia annoskokoja erityisesti kappaleruokapäivinä sekä monipuolisempia erityisruokavalioannoksia.

Kyselyn tulokset antavat arvokasta tietoa ruokapalveluille, ja tuloksia hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja ruokalistasuunnittelussa. Suosituimmat ruoat ovat vuosittain hyvin samankaltaisia, kuten myös ns. "inhokkiruoat". On tärkeää ymmärtää, että kaikkia ruokaan liittyviä toiveita ei ole mahdollista toteuttaa, sillä koulu- ja päiväkotiruoan on oltava ravitsemuksellisesti täysipainoista, ravitsemussuositusten mukaista ja oikeisiin ruokatottumuksiin opettavaa.

Marraskuussa 2024 julkaistut uudet kansalliset ravitsemussuositukset ohjaavat entistä enemmän kasvispainotteiseen ruokavalioon ja lihan vähentämiseen. Uusissa ravitsemussuosituksissa huomioidaan terveyden lisäksi myös ruoan ympäristövaikutukset. Julkisen ruokapalvelutoimijan on huomioitava ravitsemukseen liittyvät suositukset toiminnassaan, ja nykyisten ruokailutottumusten muutos ja jalkautus lähemmäs suositusta

vaatii kaikkien osapuolten asennemuutosta, ymmärrystä, yhteistyötä ja aikaa. Ruokakasvatuksen roolia ei pidä väheksyä, ja se alkaa jo kotona ja jatkuu varhaiskasvatuksesta peruskouluun ja toiselle asteelle.

Päätöshistoria