

Kunta ruokaostoksilla

Selvitys ruokapalveluiden
nykytilasta ja kehitysnäkymistä



TEKIJÄ
Anne Haapanen

ISBN 978-952-213-767-8 (pdf)
© Suomen Kuntaliitto
Helsinki 2011

Suomen Kuntaliitto
Toinen linja 14
PL 200
00101 Helsinki
Puhelin 09 7711
Faksi 09 771 2291
www.kunnat.net

SISÄLLYSLUETTELO

1	JOHDANTO.....	4
2	TIIVISTELMÄ.....	5
3	SELVITYKSEN TAVOITE.....	6
4	OTOKSEN MÄÄRITTELYÄ.....	6
5	AINEISTO.....	7
6	RUOKAPALVELUIDEN TALOUDEN HALLINNOINTI JA ORGANISOINTI.....	8
	6.1 Miten ruokapalveluiden hallinto on organisoitu kunnassa.....	8
	6.2 Minkä organisaation alaisuudessa keskitetty ruokapalvelu toimii.....	9
	6.3 Mikä on ruokapalvelujen talouden hoidon periaate.....	9
7	RUOKAPALVELUIDEN TUOTTAMINEN JA ULKOPUOLISEN PALVELUN KÄYTTÖ.....	11
	7.1 Ruokapalvelujen ulkoistamisaste.....	11
8	RUOKAPALVELUJEN JÄRJESTÄMISTÄ KOSKEVAT TIEDOT.....	12
	8.1 Kunta yhteensä kustannusrakenne.....	12
	8.2 Kustannusrakenne asiakasryhmittäin.....	13
	8.3 Ateriakustannus asiakasryhmittäin.....	16
	8.4 Ruoan annostelu- ja kuljetustavat.....	19
9	ATERIOITTEN VALMISTUS.....	21
10	TULOKSELLISUUDEN SEURANTA.....	22
11	ELINTARVIKEHANKINNAT.....	24
12	ASIAKKAAT.....	25
13	RUOKAPALVELUN LÄHIVUOSIEN HAASTEET.....	26
14	RUOKAPALVELUN KEHITTÄMINEN.....	26

LIITE: Kyselylomake

1 JOHDANTO

Kunnilla on entistä suuremmat haasteet tulojen ja menojen tasapainon hallinnassa. Ruokapalveluihin kohdistuu vahvoja rakennemuutosmaineita kuten mm. henkilöstön ikääntyminen, palveluiden uudelleen järjestelyt (ulkoistaminen, yhtiöittäminen, liikelaitostaminen ja ostopalvelujen käyttö), yhteistoiminta ja kustannuspaineista aiheutuvat tuottavuuden kohentamistarpeet. Niiden lisäksi ammattitaitovaatimukset, tuotantoteknologian haasteet, tilat ja laitteet sekä asiakastarpeiden muuttuminen ja monipuolistuminen edellyttävät koko ajan kehittämistoimenpiteitä ruokapalveluissa.

Ruokapalvelujen uudelleenorganisoinnille kuntatasolla ja ruokatuotannon muutosjärjestelyille on edelleen tarvetta. Kunnan ruokapalvelujen kilpailukykyä kohennetaan tuottavuutta parantavin keinoin ja siihen tarvitaan myös tietoa ruokapalveluiden markkinoiden kehittämisestä kokonaisuutena.

Tämä selvitys on toteutettu Suomen Kuntaliiton tuella. Ruokapalvelut ovat olleet viime vuosina kunnissa muutosten alaisina ja sen vuoksi on nähty hyödylliseksi kartoittaa niiden nykytilannetta. Edellinen vastaava selvitys on tehty vuonna 2004 Kuntaliiton strategian mukaan. Ruokapalvelut kuuluvat Kuntaliiton palveluiden ja palvelurakenteiden painopistealueeseen (PPA 2). FCG Finnish Consulting Group Oy:stä tutkimuksesta vastasivat johtava konsultti Anne Haapanen, tutkija Vesa Kokkonen ja tutkimuspäällikkö Heikki Miettinen.

2 TIIVISTELMÄ

Suomen kuntien ruokapalveluiden tilaa selvitettiin kunnille suunnatulla kyselyllä. Selvityksessä keskityttiin tarkastelemaan erityisesti kuntien tuottavuuden parantamiseen liittyvään tietoon.

Selvityksessä on käsitelty ruokapalvelujen nykytilaa ja kehittämishaasteita kuntien näkökulmasta. Raportissa on kuvattu kunnallisten ruokapalvelujen järjestämistavat, keskeiset tunnusluvut taloudellisuudesta ja tuottavuudesta. Kehittämishaasteita on tarkasteltu henkilöstön, talouden, hallinnon, tuotannon ja asiakkaan näkökulmasta.

Sähköinen kysely osoitettiin keväällä 2011 kuntien ruokapalveluvastaaville ja muutamien kuntien talous- ja hallintotehtävistä vastaaville. Selvityksen ulkopuolelle jätettiin täten mm. terveydenhuollon ja opetuksen kuntayhtymät. Vastauksia saatiin 63 kunnasta, joten tulokset ovat osittain vain suuntaa-antavia.

Suurimmassa osassa eli 90 %:ssa vastanneista kunnista ruokapalvelut oli vastuutettu yhdelle tuottajaorganisaatiolle, kun vuonna 2004 vastaava osuus oli vain 50 %. Kuntaan kasvaessa nettobudjetoitu, liikelaitosmainen ja osakeyhtiömuotoinen toiminta yleistyvät kunnan ruokapalveluissa.

Ruokapalveluiden ulkoistamisasteessa ei ole kokonaisuutena tapahtunut suuria muutoksia vuoden 2004 jälkeen. Ulkoistaminen oli vuonna 2004 kuitenkin enemmän pienten kuntien ratkaisu, kun nyt se painottui enemmän suuriin kuntiin.

Keskimääräinen kouluateria maksoi vuonna 2010 vastaajakuntien tietojen perusteella 2,73 euroa ja hoitolaitosateriat 4,38–4,86 euroa. Ruokapalveluiden kokonaiskustannusrakenne on muuttunut jonkin verran vuodesta 2004, henkilöstömenojen osuus on pienentynyt 56 %:sta 47 %:iin. Selvityksestä käy ilmi, että vuokrat, palvelujen ostot ja erilaiset vyörytykset on yleensä kohdennettu ruokapalvelun kustannuksiin.

Tulosten perusteella kunnat haluavat kehittää sekä ruokapalvelujen talouteen ja hallintoon liittyviä asioita että ruokatuotantomenetelmiä. Lisäksi halutaan panostaa asiakaslähisyyteen (mm. lähi- ja luomuruoan tarjoaminen) ja henkilöstön hyvinvointiin ja jaksamiseen.

Selvityksen toteutti FCG Finnish Consulting Group Oy yhteistyössä Suomen Kuntaliiton kanssa. Tekijät kiittävät kaikkia kyselyyn vastanneita.

3 SELVITYKSEN TAVOITE

Tämän selvityksen pohjana on vuonna 2004 Kuntaliiton ja Efektia Oy:n yhteistyönä toteutettu tutkimus ”Ruokapalvelumarkkinat 2004, Julkisten ruokapalveluiden nykytila ja kehittämisenäkymät”. Perusrakenteeltaan tässä esitelty selvitys noudattelee aikaisempaa tutkimusta.

Vuoden 2004 julkaisun tiedot ovat vanhentuneet ja kunnat tarvitsevat päivitettyä vertailutietoa palvelutuotannon johtamisessa. Tässä päivitettyssä raportissa keskitytään erityisesti tuottavuuden parantamiseen, koska määrärahat ja henkilöstöresurssit ovat kunnissa rajalliset sekä palveluiden ulkoistamispaineet hyvin ajankohtaisia.

Tulosten pohjalta

- saadaan kuva ruokapalvelujen nykytilasta ja kehittämisenäkymistä
- lisätään tietoisuutta kokonaiskustannusten hallinnasta palveluketjun eri vaiheissa
- voidaan parantaa kunnan oman tuotannon kilpailukykyisyyttä
- tuetaan johtamista ja päätöksentekoa
- saadaan tietoa eri järjestämismuutoksista.

4 OTOKSEN MÄÄRITTELYÄ

Kuntien lukumäärä on vähentynyt kuntaliitosten johdosta vuoden 2004 selvityksestä noin sadalla. Tämä on huomioitu myös otoksen määrittelyssä, jotta selvityksestä tulisi aikaisemman kanssa vertailukelpoinen.

Edellisen selvityksen tavoin kysely lähetettiin Suomen kuntiin, mutta poiketen aikaisemmin tehdystä sairaanhoitopiirit eivät olleet mukana otoksessa.

Sähköinen linkki lähetettiin 188 sähköpostiosoitteeseen. Mukaan otettiin kaikki yli 55 000 asukkaan kunnat, koska näiden kuntien painoarvo on kuntataloudessa huomattavan suuri. Lisäksi mukana olivat kaikki 15 000–49 999 asukkaan kunnat ja satunnaisesti alle 15 000 asukkaan kuntia.

5 AINEISTO

Kysely osoitettiin 188 kuntaan, joista vastasi 34 %. Kyselyyn vastasi 63 kuntaa eli 19 % Suomen 336 kunnasta. Vastanneiden kuntien asukasluku on yhteensä 1,98 miljoonaa, mikä on 37 % koko Suomen väestöstä. Aivan kaikkiin kuntiin kysely ei mennyt puuttuvien yhteystietojen takia. Vuonna 2004 vastaus saatiin 136 kunnasta ja vastausprosentti oli 46 %.

Kyselyyn vastaaminen edellytti osittain hyvin yksityiskohtaista tietoa, mikä vähensi joiltakin osin saatujen vastausten määrää. Vastaajien toivomuksesta vastausaikaa pidennettiin, jotta saatiin luotettava aineisto tulosten yleistettävyydelle.

Vastauksia kertyi jokseenkin tasaisesti kaiken kokoisista kunnista. Vastausaktiivisuus nousi kuntakoon kasvaessa. Tähän vaikutti osin se, että osaa suuremmista kunnista muistutettiin useammin.

Taulukko 1. Vastaukset kuntakoon mukaan

Asukasluku	Kunnat asukasluvun mukaan 31.12.2010 (Tilastokeskus)	Vastanneiden lukumäärä
alle 4 000	123	10
4 000 - 7 999	80	13
8 000 - 14 999	57	14
15 000 - 49 999	57	15
yli 50 000	19	11
Kunnat yhteensä	336	N = 63

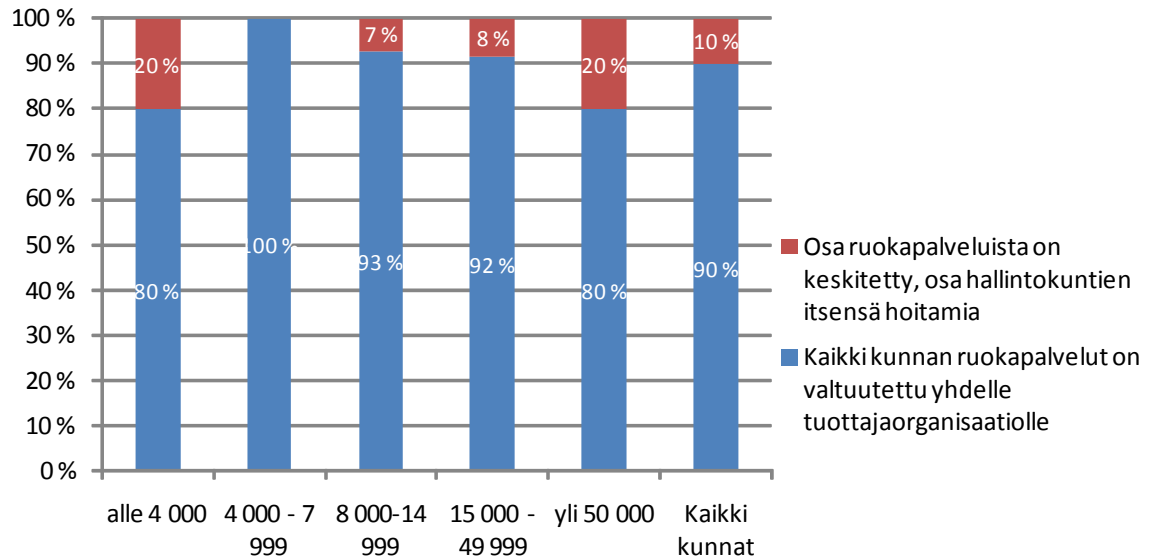
Suurin osa kunnista täytti lomakkeen kattavasti. Valtaosa vastaamiseen liittyvistä ongelmista liittyi asiakasryhmäkohtaisten ateriakustannusten erittelemiseen ja tämä oli erityisesti suurimpien kuntien vaikea selvittää. Erityisen haastavana pidettiin sitä, että sama keittiö toimittaa aterioita eri asiakasryhmille, joten asiakasryhmäkohtaisia lukuja oli vaikea laskea. Lisäksi kustannustietojen ilmoittamista rajoitti myös mm. niiden liikesalaisuus ja organisaation sisäiset muutokset.

Kyselyyn oltiin yleensä tyytyväisiä, mutta sitä pidettiin haasteellisena täyttää. Palautetta kertyi paljon siitä, ettei kyselyn rakenne vastannut ruokapalvelujen toimintaa, ja tämän takia tietoja jäi puuttumaan tai ne olivat vaillinaisia.

Suurin osa vastausten tiedoista koskee vuoden 2010 tilannetta (mm. kustannukset ja ateriamäärät.)

6 RUOKAPALVELUIDEN TALOUDEN HALLINNOINTI JA ORGANISOINTI

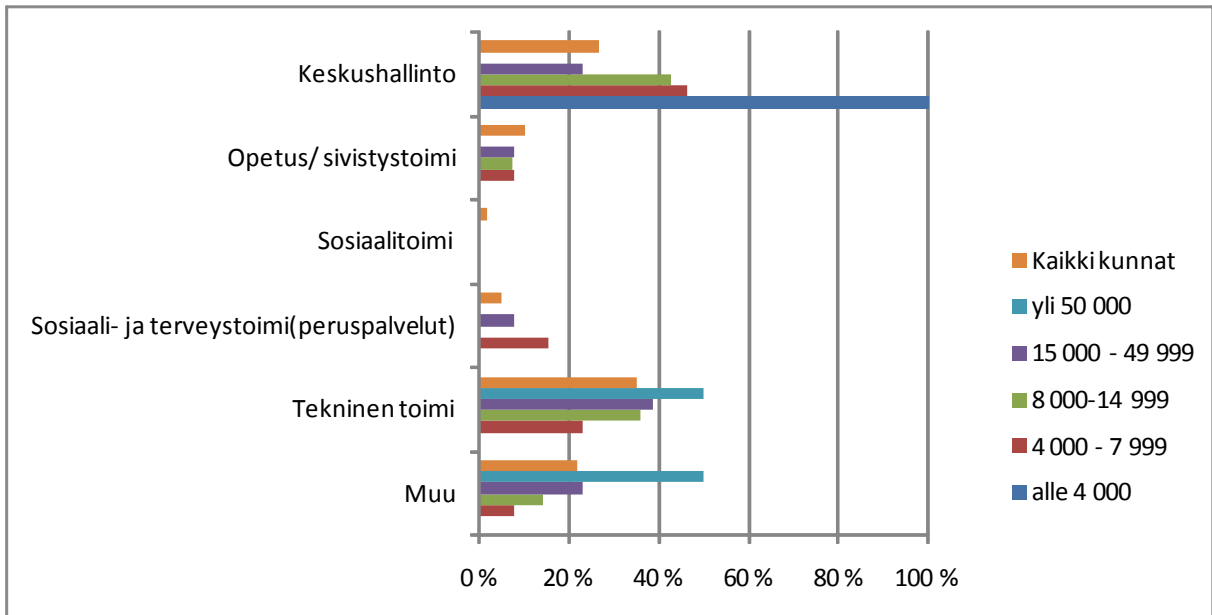
6.1 Miten ruokapalveluiden hallinto on organisoitu kunnassa



Kuva 1. Ruokapalveluiden organisointi

Suurin osa eli 90 % vastaajista ilmoitti, että ruokapalvelut on valtuutettu yhdelle tuottajaorganisaatiolle. Vuoden 2004 tutkimuksen mukaan kuntien ruokapalvelusta noin puolet edusti kunnallista ruokapalvelun tuottajaorganisaatiota ja noin neljänneksessä oli hallintokuntien hoitama ruokapalvelu, joten keskittäminen on lisääntynyt kunnissa.

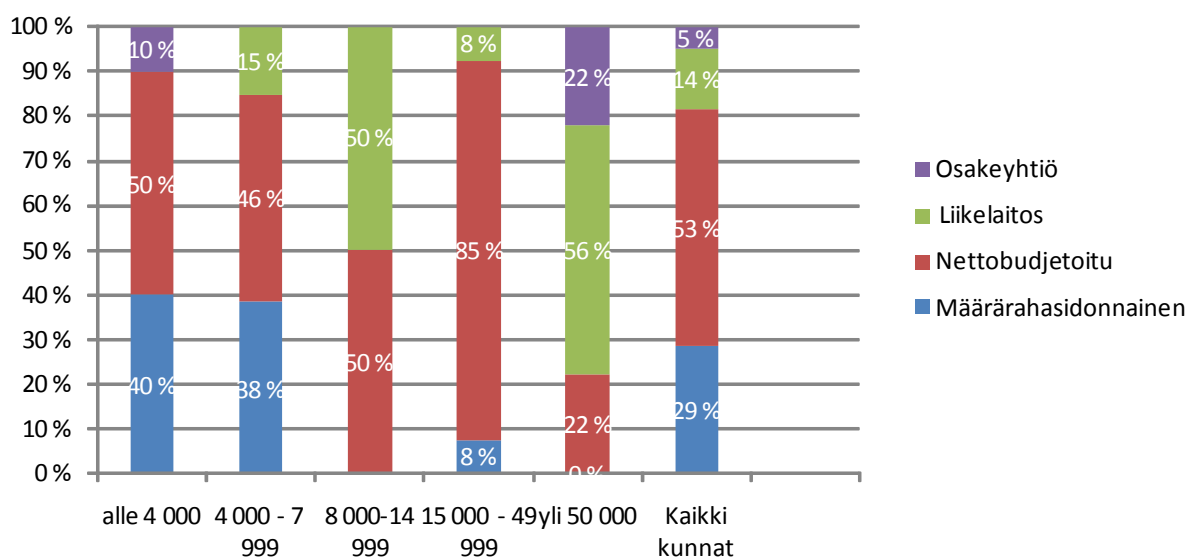
6.2 Minkä organisaation alaisuudessa keskitetty ruokapalvelu toimii



Kuva 2. Ruokapalveluista ensisijaisesti vastaava organisaatio

Lähes 50 % vastanneista ruokapalveluyksiköitä kuului keskushallinnon tai teknisen toimen alaisuuteen. Alle 4000 asukkaan kunnissa kaikki olivat keskushallinnon alaisuudessa ja yli 50 000 asukkaan kunnassa ruokapalvelut kuuluivat ensisijaisesti teknisen ja muuhun kuten mm. liikelaitoksen, osakeyhtiön, yhteiset palvelut ja tukipalveluprosessin alaisuuteen. Vuoden 2004 tutkimuksessa kahdessa pienimmässä kuntakokoluokassa vastaajat edustivat kunnan eri toimialoja kuten sosiaali- ja terveystointa tai sivistyspalveluja. Suurimmissa kunnissa vastaajat edustivat omaa ruokapalveluyksikköä.

6.3 Mikä on ruokapalvelujen talouden hoidon periaate



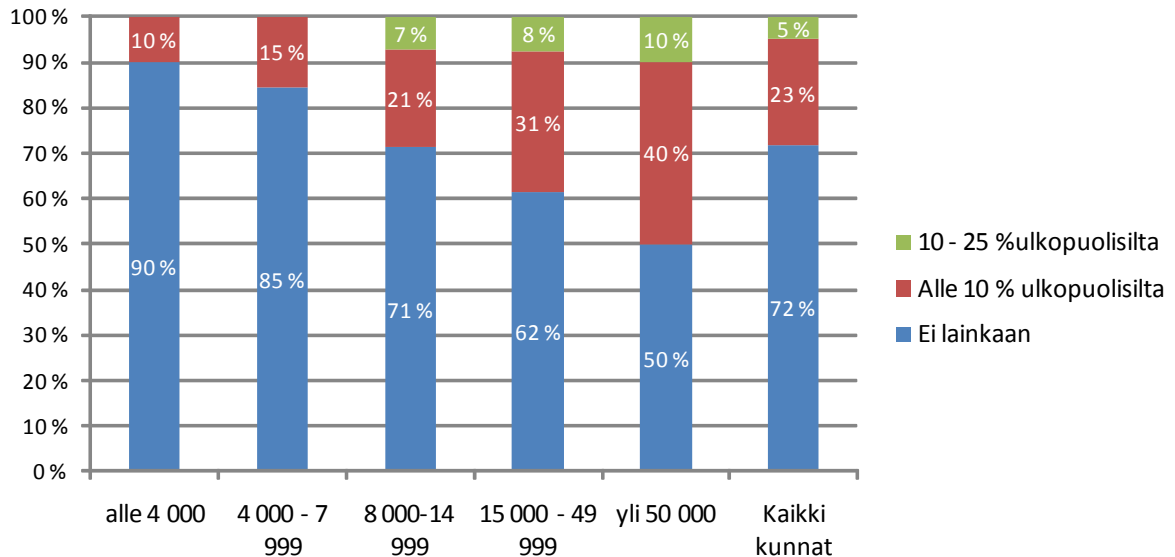
Kuva 3. Talouden hoidon periaate

Merkittävä muutos vuoteen 2004 verrattuna on siirtyminen määräsidonnaisesta nettobudjetoituihin yksiköihin. Vuonna 2004 vajaa kolmannes ruokapalveluista oli järjestetty nettobudjetoituihin yksiköihin ja nyt yli 50 %:ssa. Liikelaitoksia oli vuonna 2004 vain muutama ja osakeyhtiöitä ei ollenkaan.

Avoimissa vastauksissa korostui, että osassa kunnissa ruokahuollon organisoituminen oli muuttumassa tai vasta muuttunut. Muutama vastaaja kommentoi myös sitä, että ruokapalvelut oli organisoitu yhdessä muiden tukipalvelujen kanssa. Tämän lisäksi osa vastaajista kertoi, että heillä oli käytössä tilaaja-tuottaja -malli.

7 RUOKAPALVELUIDEN TUOTTAMINEN JA ULKOPUOLISEN PALVELUN KÄYTTÖ

7.1 Ruokapalvelujen ulkoistamisaste



Kuva 4. Ruokapalvelujen ulkoistamisaste

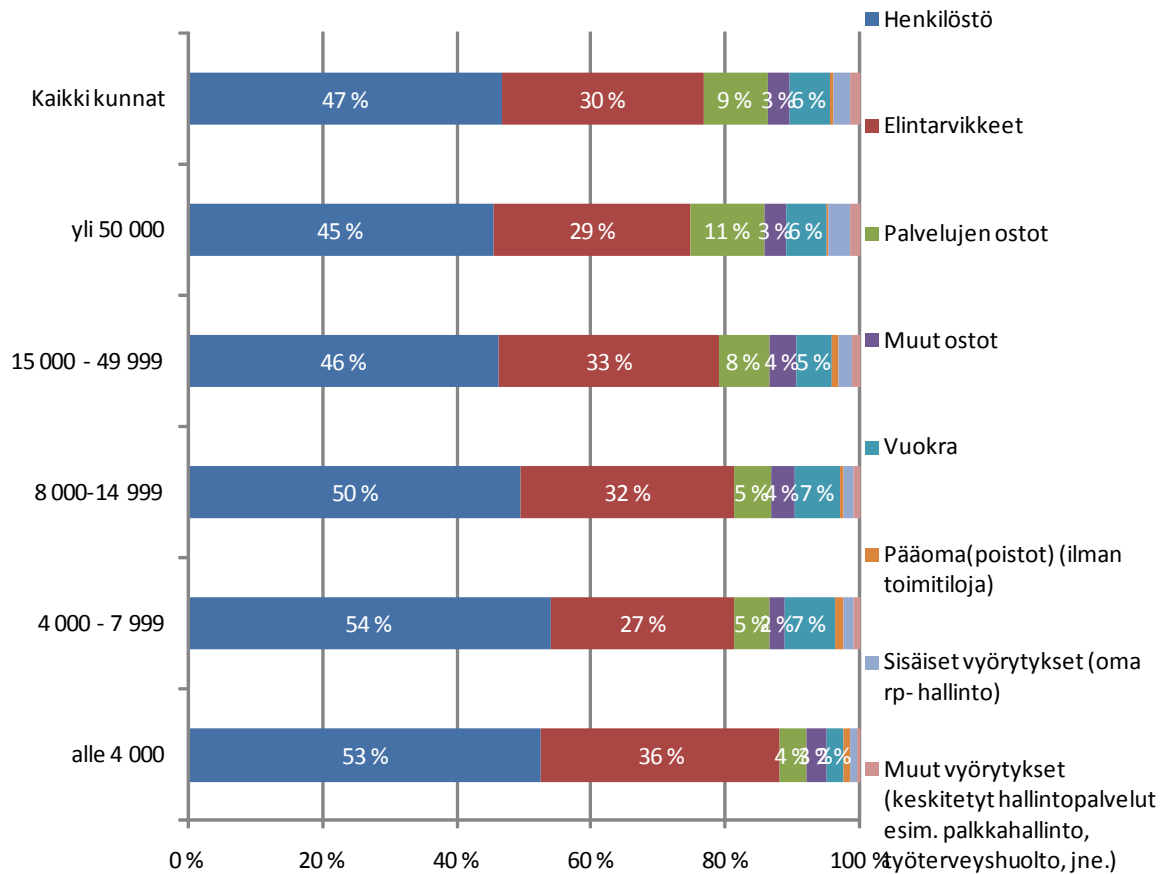
Kunnat eivät juurikaan hanki ruokapalveluja kuntakonsernin ulkopuolelta. Vastanneista kunnista suurimmillaankin ulkoistamisaste jää alle 25 %:n. Kunnista 14 % oli ulkoistanut ruokapalveluja yksityiselle palveluntuottajalle, 3 % toiselle kunnalliselle organisaatiolle kuten toiselle kunnalle, kuntayhtymälle tai toisen kunnan omistamalle liikelaitokselle tai yhtiölle. 6 % ilmoitti palveluja ulkoistetun muille kuin kunnallisille toimijoille tai yhtiölle. Käytännössä nämäkin palvelut on ulkoistettu joko oman konsernin sisälle, muulle kunnalliselle organisaatiolle tai yhtiölle. Yhdessä tapauksessa palveluja oli ulkoistettu vanhus-tenhoitoyhdistykselle. Tyypillisesti ulkoistaminen koski jotain yksittäistä toimipistettä, kuten henkilöstöruokailua, yksittäistä koulua tai kouluja.

Ruokapalvelujen ulkoistamisessa ei ole tapahtunut suuria muutoksia vuoden 2004 jälkeen. Vuoden 2004 tutkimuksessa ruokapalveluiden ulkoistaminen nähtiin enemmän pienien kuntien ratkaisuna, kun taas tässä selvityksessä painoutuivat enemmän suuret kunnat.

Vastausaineiston ulkopuolelta tiedetään kuitenkin olevan kuntia, joissa koko ruokapalvelutuotanto on ulkoistettu.

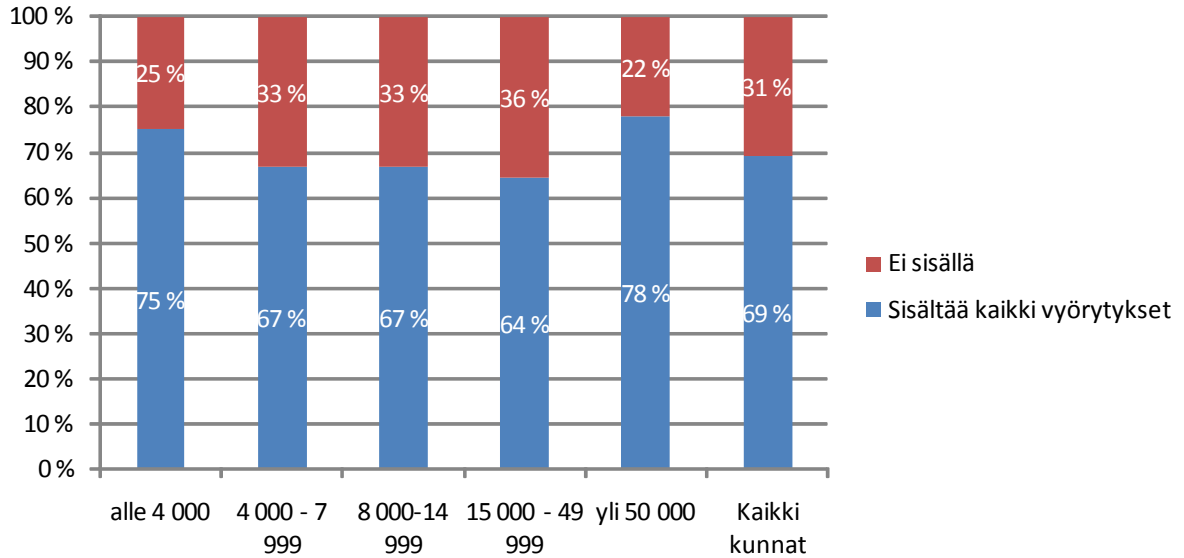
8 RUOKAPALVELUJEN JÄRJESTÄMISTÄ KOSKEVAT TIEDOT

8.1 Kunta yhteensä kustannusrakenne



Kuva 5. Kustannusrakenne

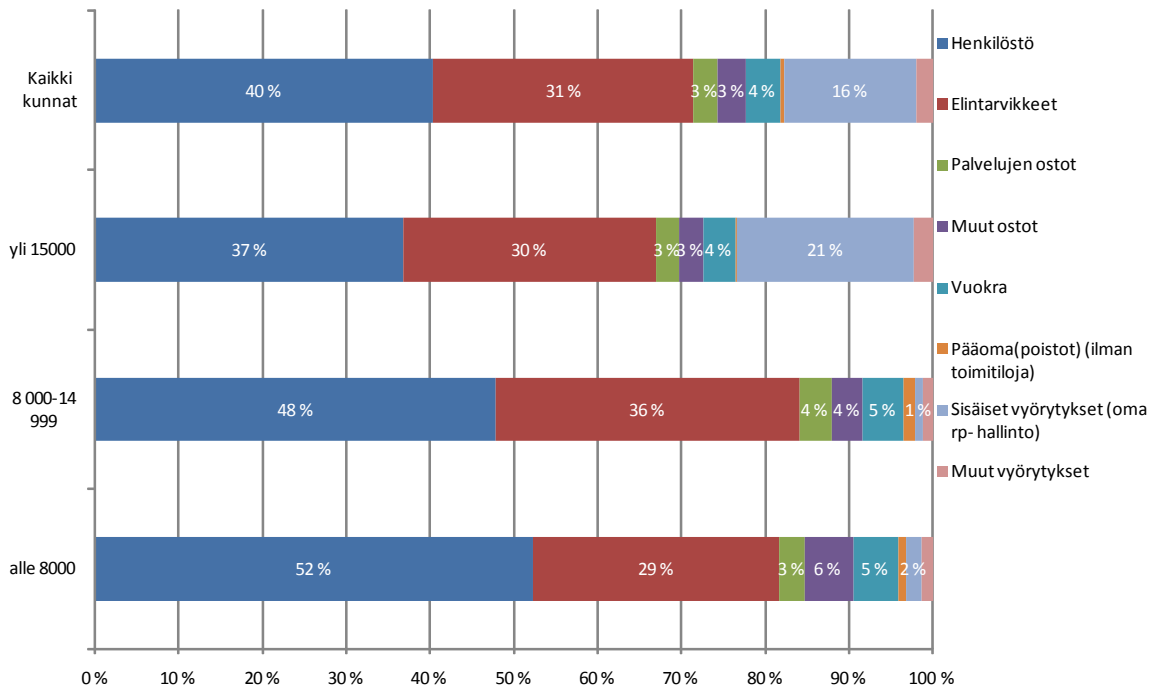
Vuodesta 2004 henkilöstömenojen osuus kaikista menoista on pienentynyt 56 %:sta 47 %:iin. Elintarvikemenojen suhteellinen osuus on pysynyt jokseenkin vakiona. Palvelujen ostojen, vuokrien yms. osuus on kasvanut. Tämä saattaa osaltaan johtua vyörytysten paremmasta kohdentamisesta.



Kuva 6. Sisältävätkö kustannukset kaikki vyörytykset

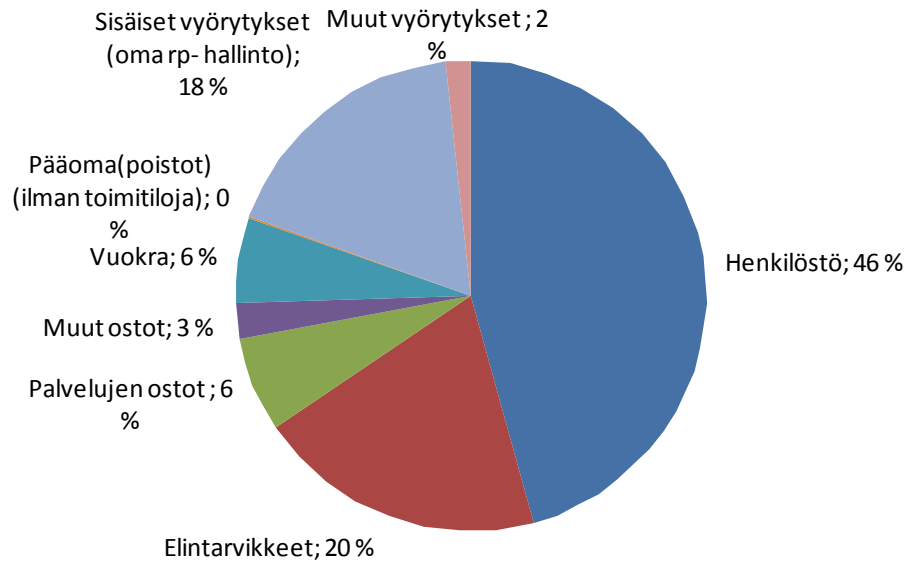
Vyöryttämättä jääneet kustannukset ovat tyypillisesti hallinnon ja työterveyshuollon kustannuksia, mutta myös vuokria on jätetty vyöryttämättä. Kuljetuskustannusten osuus oli keskimäärin n. 4 %. Kuntakoolla ei ole merkittävää vaikutusta kuljetuskustannusten osuuteen. Tämän kustannuserän osuus ei ole merkittävästi muuttunut vuoden 2004 tuloksista.

8.2 Kustannusrakenne asiakasryhmittäin



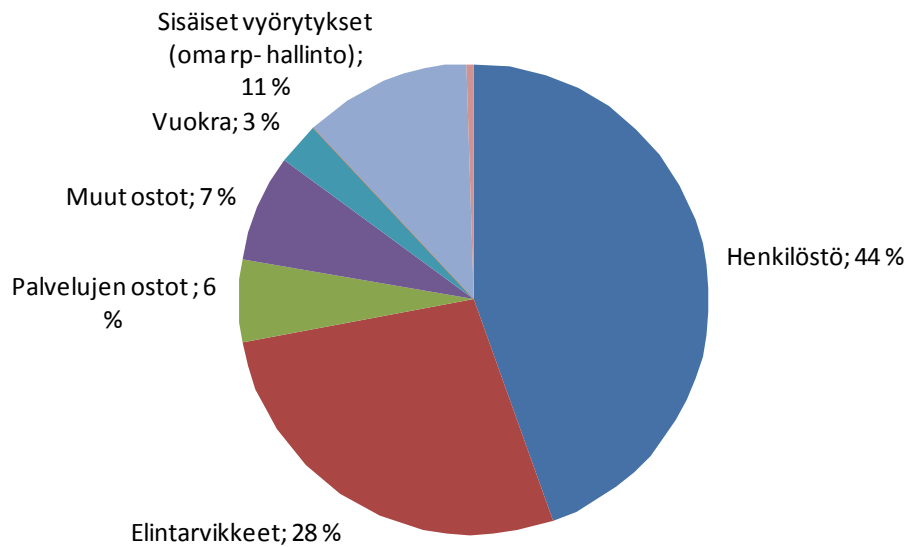
Kuva 7. Kustannusrakenne, koulut

Kuntakoon kasvaessa henkilöstökustannukset vähenevät ja vyörytysten osuus kustannusrakenteessa kasvaa merkittävästi.

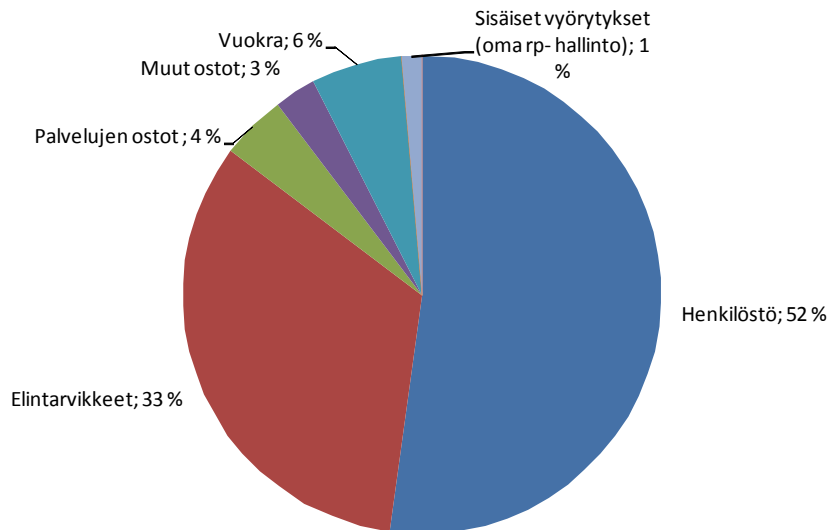


Kuva 8. Päiväkotien kustannusrakenne

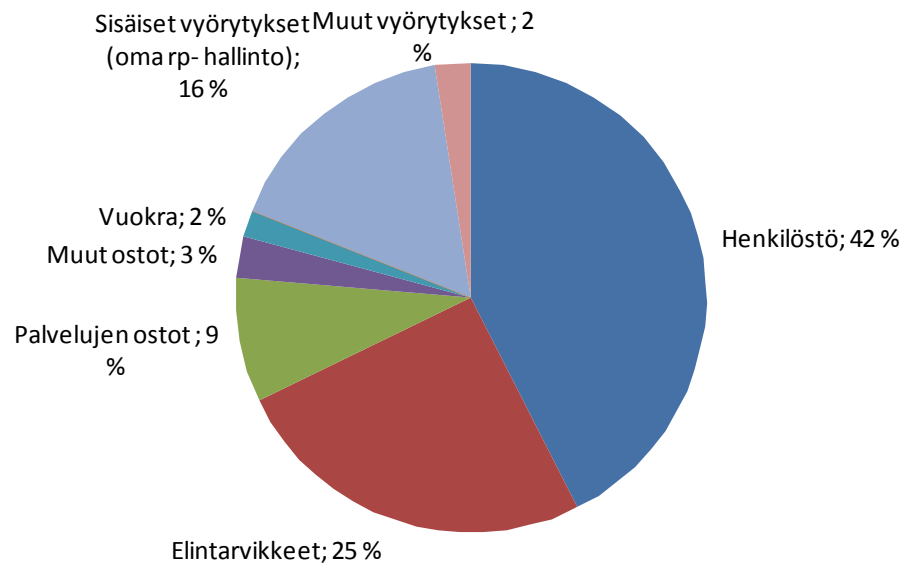
Vain osa kunnista oli eritellyt päiväkotien ateriapalvelujen kulurakenteen. Tämän vuoksi kulurakennetta ei erotella kuntakoon mukaan.



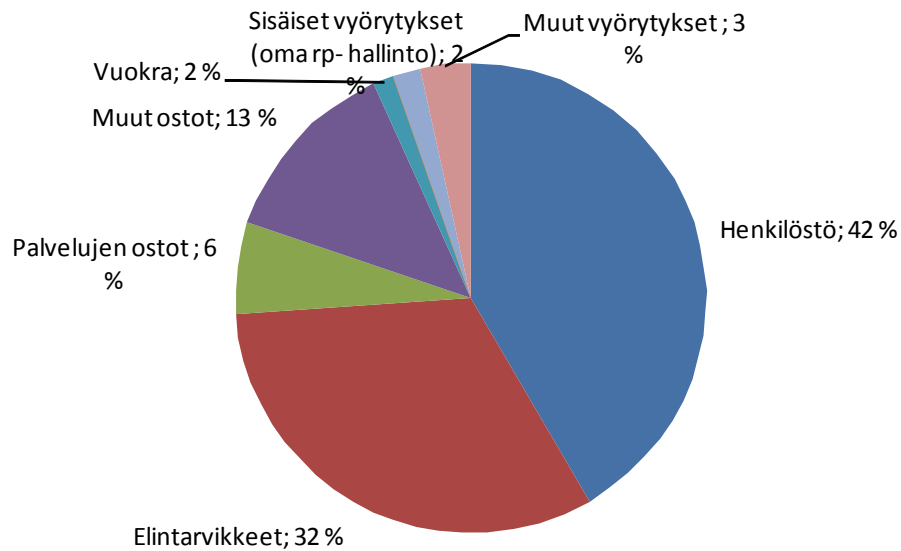
Kuva 9. Kokopäivähoitopaikkojen kustannusrakenne



Kuva 10. Terveyskeskusten ja sairaaloiden kustannusrakenne



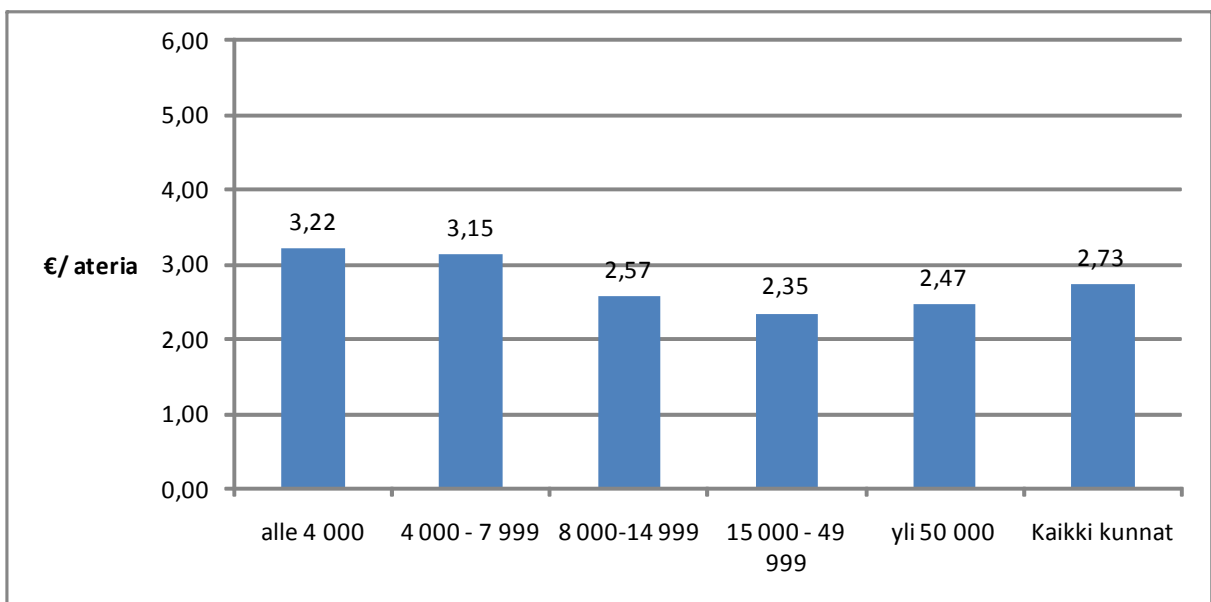
Kuva 11. Palvelukeskusten kustannusrakenne



Kuva 12. Henkilöstöravintoloiden kustannusrakenne

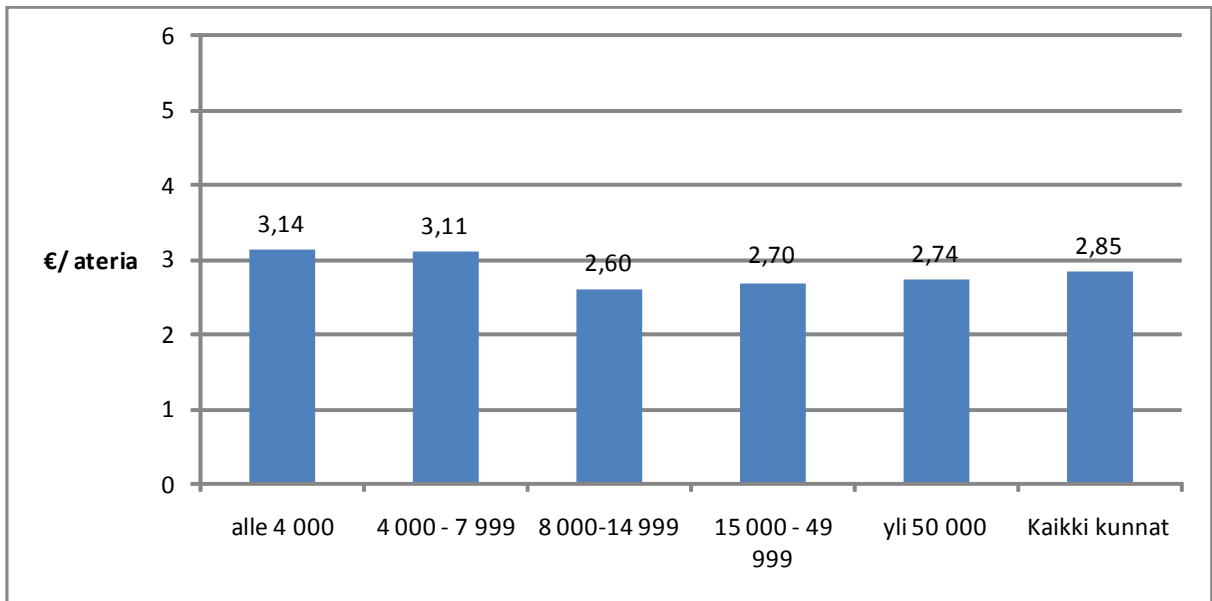
Kustannusrakenne-erot eri asiakasryhmissä ovat odotetun mukaiset. Päivittäinen aterivaihtoehtojen määrä on erilainen riippuen asiakasryhmästä, mikä vaikuttaa aterian kustannusrakenteeseen.

8.3 Ateriakustannus asiakasryhmittäin



Kuva 13. Koulujen ateriakustannus

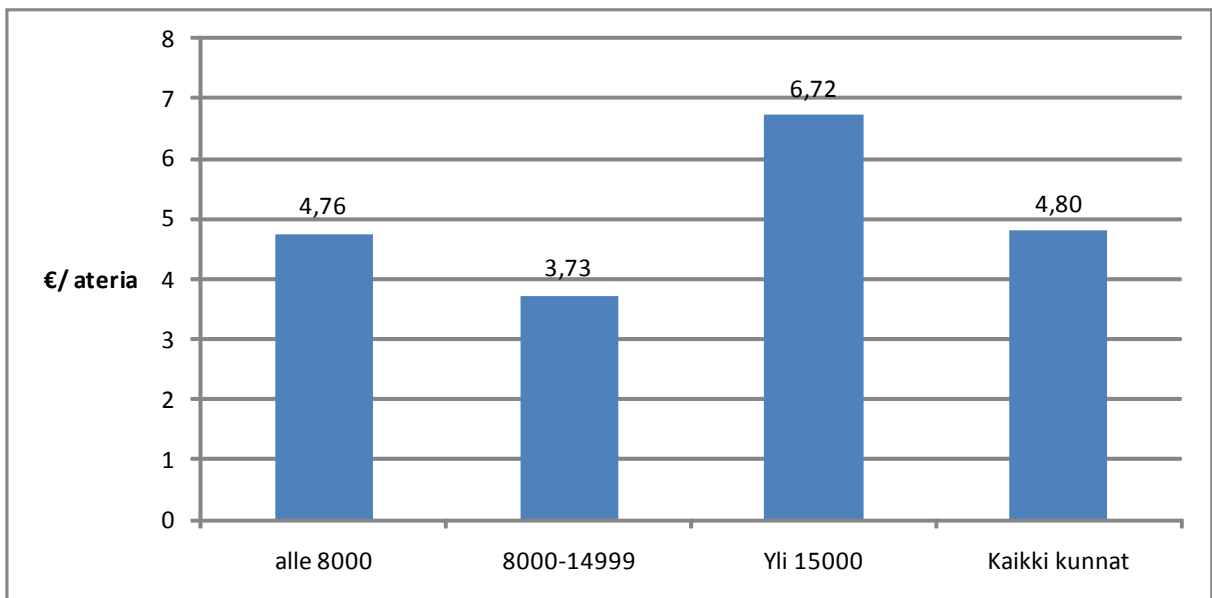
Tässä selvityksessä kouluaterian kustannus kunnissa keskimäärin on 2,73 euroa, kun taas vuoden 2004 tutkimuksessa se oli 2,22 euroa. Opetushallituksen raportissa vuonna 2009 kouluaterian kustannus oli 2,65 euroa.



Kuva 14. Päivähoidon ateriakustannus

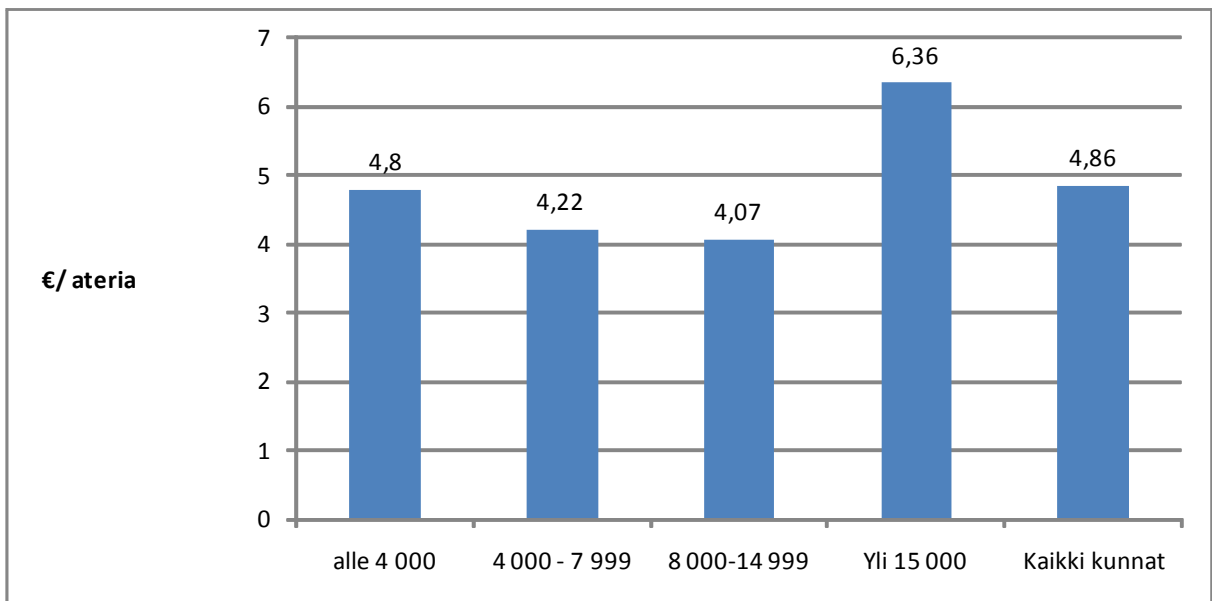
Tässä selvityksessä päiväkotiaaterian keskihinta on 2,85 euroa, vuoden 2004 tutkimuksessa se oli 2,64 euroa.

Kuntien henkilöstöravintoloiden keskimääräinen ateriakustannus on tässä selvityksessä 4,2 euroa ja vuoden 2004 tutkimuksessa se oli 3,65 euroa. Kokopäiväisissä laitoksissa keskimääräinen ateriakustannus on 4,11 euroa ja vuoden 2004 tutkimuksessa se oli 2,67 euroa.



Kuva 15. Terveyskeskusten ja sairaaloiden ateriakustannus

Vastanneiden kuntien keskimääräinen ateriakustannus on 4,61 euroa. Vuoden 2004 tutkimuksessa terveyskeskuksen ateriahinta oli 3,31 euroa, sairaalan vastaava ateriakustannustietoa ei ole käytettävissä.

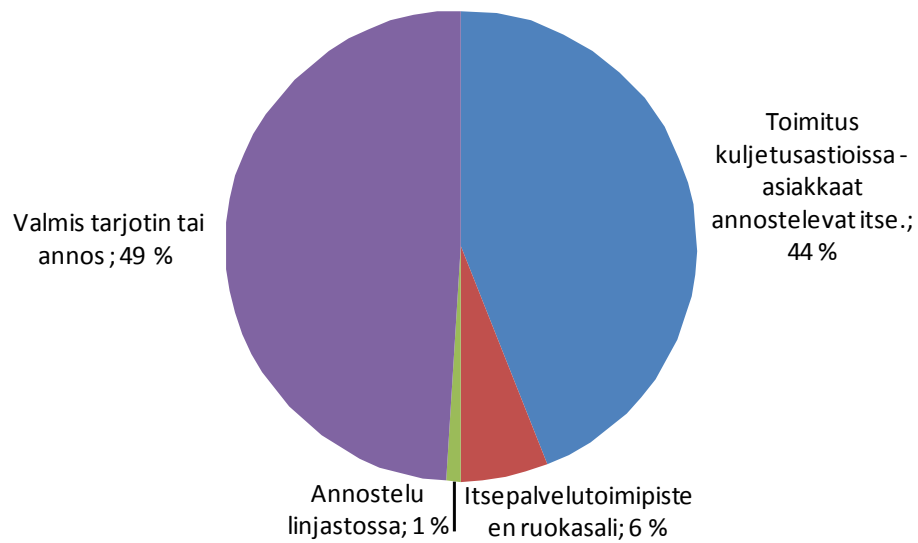


Kuva 16. Palvelukeskusten ateriakustannus

Avoimissa kommentteissa tuotiin esille se, että asiakasryhmittäin ateriakustannusten erittely on vaikeaa. Tämä johtuu mm. siitä, että eri keittiöt toimittavat aterioita eri asiakasryhmille, eikä kustannuksia ole kohdennettu tarkasti. Useita ateriatyyppejä tarjoavissa yksiköissä saattoi olla myös vaikeuksia kohdentaa kustannuksia yksittäisille aterioille. Näistä ongelmista johtuen asiakasryhmäkohtaisiin kysymyksiin vastattiin kohtalaisen vähän.

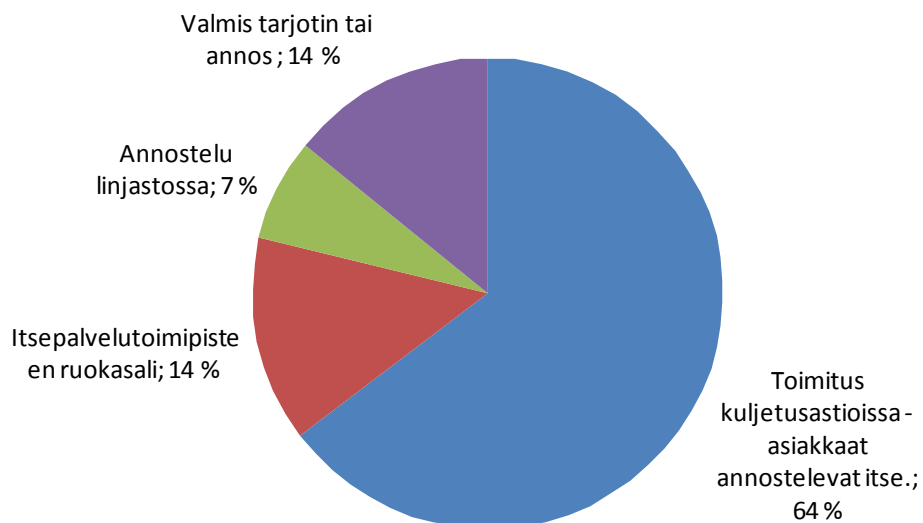
Kustannusrakenne-eroissa ei tämän selvityksen mukaan ole selkeää eroa erikokoisissa kunnissa.

8.4 Ruoan annostelu- ja kuljetustavat

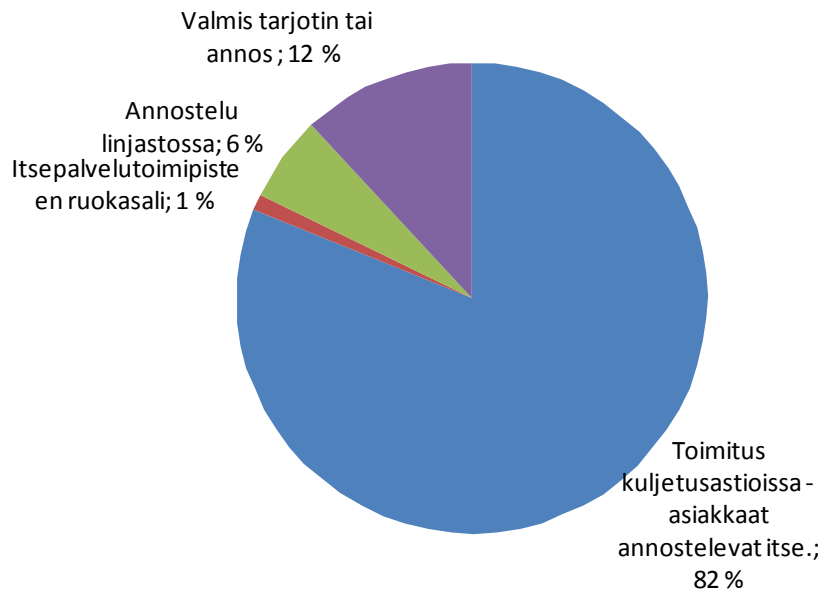


Kuva 17. Ruoan toimitusmuodot terveyskeskuksissa

Terveyskeskuksissa ruoka toimitetaan pääsääntöisesti hajautetulla tai keskitetyllä jake-
lulla ja näin ollen vain pieni osa (6%) toimii itsepalvelu periaatteella.



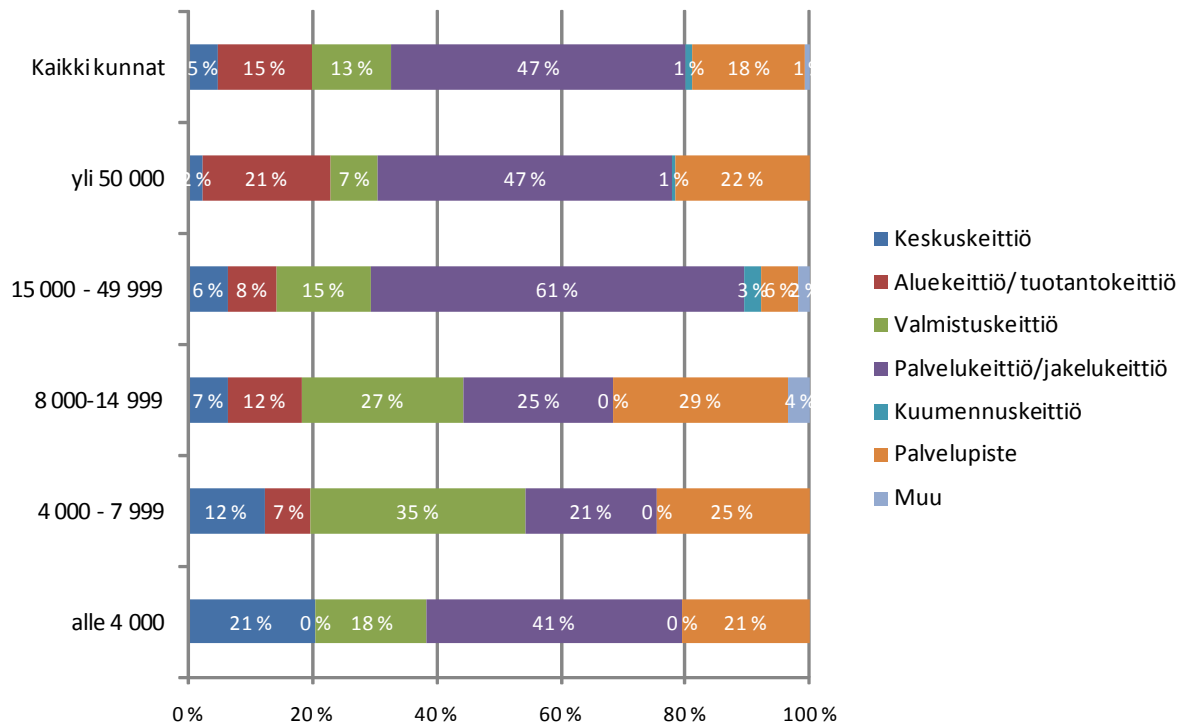
Kuva 18. Ruoan toimitus palvelukeskuksissa



Kuva 19. Ruuan toimitusmuodot kokopäivälaitoksissa

Kokopäivähoitolaitoksissa 82 % vastaajista toimittaa ruoan kuljetusastioissa, mikä on vielä korkeampi osuus kuin palvelukeskuksissa toimitetuista aterioista.

9 ATERIOITTEN VALMISTUS



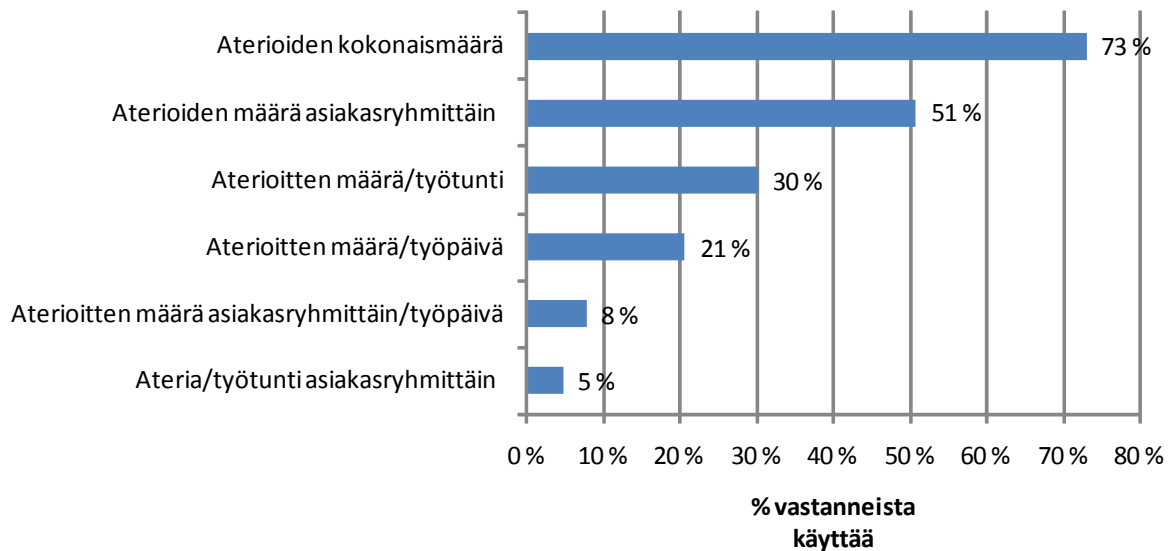
Kuva 20. Keittiötyyppien suhteelliset osuudet

Aterioiden valmistuksessa suurimmaksi ryhmäksi osoittautui palvelu/jakelukeittiöt 4t %n osuudella, joka kertoo siitä, että ruoanvalmistusta on keskitetty suurempiin keittiöihin.

Avoimissa vastauksissa tuotiin esiin, että kyselyn luvut eivät kattaneet kaikkien keittiötyyppien kustannuksia. Varsinkin yksittäiset toimipistekohtaiset keittiöt ovat muutamalla vastaajalla jääneet pois luvuista. Koulujen toiminta vaikutti myös siihen, missä keittiössä ruokaa tuotettiin.

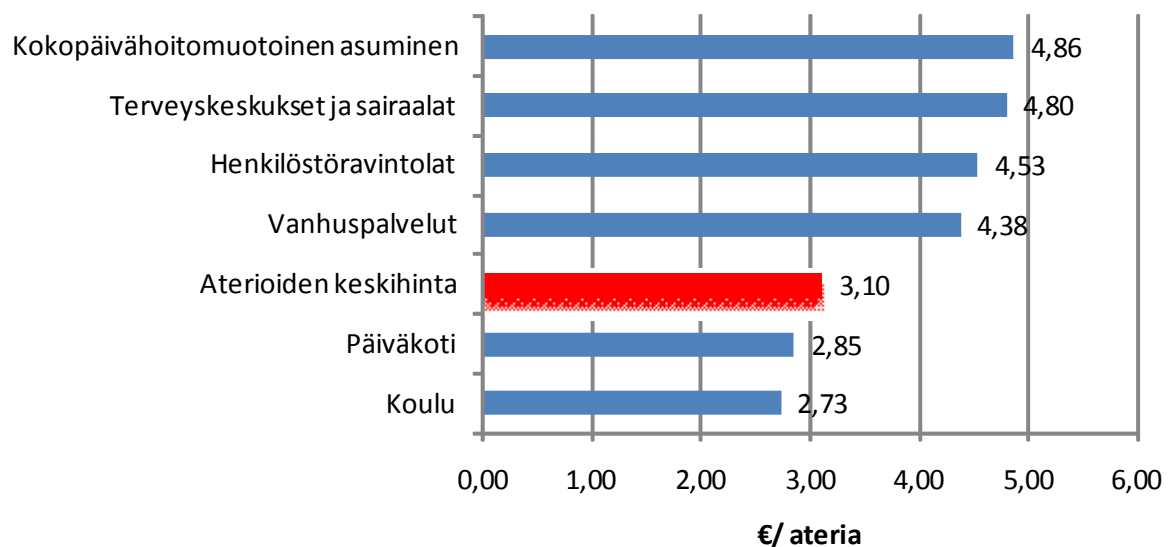
Taloustutkimuksen vuoden 2009 Horeca-rekisterin mukaan jakelukeittiöiden osuus kaikista keittiöistä oli 23 %. Vuoden 2004 tutkimuksessa käytettiin AC Nielsenin rekisteriä, jossa jakelukeittiöiden osuus oli 17 %.

10 TULOKSELLISUUDEN SEURANTA



Kuva 21. Tuloksellisuuden mittaamiseen käytetyt tunnusluvut

Kuviossa mainittujen yleisten mittareiden lisäksi tuloksellisuutta mitattiin vastanneissa kunnissa seuraavilla mittareilla: Suorite/tunti, palkat/suorite, raaka-aine/suorite, ateriahinnat ateriahjelmalta/ruokalistalta, kuukausikohtainen tulos, elintarvikekulujen ja henkilöstökulujen prosentuaalinen toteuma, budjettiseuranta suhteessa liikevaihtoon, aterioiden määrä/valmistava keittiö, myynti euroina/tehty työtunti, myynti euroina/maksettu työtunti (sis. lomat yms.) ja ateriat/henkilötyövuosi. Tyypillisesti kunkin mittarin mainitsi vain yksi kunta. Näiden lisäksi todettiin, että on suoritettu työnmitoitus työtuntien minimoimiseksi ja mittareita kehitetään kaiken aikaa.



Kuva 22. Ateriakustannus

Vuonna 2004 koulujen keskimääräinen ateriakustannus oli 2,22 euroa, päiväkotien 2,64 euroa, kokopäivähoitopaikkojen 2,67 euroa, terveyskeskusten 3,31 euroa, palvelukeskusten 3,61 euroa ja henkilöstöravintoloiden 3,65 euroa. Vuoden 2004 tutkimuksen mukaan aterioiden keskihinta oli 2,94 euroa.

Päiväkotien ja koulujen kustannustason nousu on kohtalaisen hyvin suhteessa inflaatioon, mutta varsinkin sote-palveluiden piirissä olevien yksiköiden kustannukset ovat kohonneet selvästi tätä nopeammin.

Henkilöstö

Henkilöstön vaihtuvuus oli keskimäärin n. 5 % vuodessa. Vaihteluväli vaihtuvuudelle oli 0-26 %. Henkilöstön sairauspoissaolot olivat keskimäärin n. 10 % kokonaistyöajasta vuonna 2010. Vaihteluväli oli 1 % - 32 %. Huomioitavaa on, että sekä suurinta vaihtuvuus ja sairauspoissaolot ovat olleet pienissä kunnissa, joissa vain muutamaa henkilöä koskevat muutokset voivat vaikuttaa tuloksiin huomattavasti.

Ruokapalveluhenkilöstön keski-ikä on Tilastokeskuksen lokakuun 2010 tietojen mukaan 47,4 vuotta, vuoden 2003 vastaavan tilaston mukaan keski-ikä oli 45,4. Koko kunta-alan henkilöstön keski-ikä oli vuonna 2003 44,3 ja 2010 45,5 vuotta. Ruokapalvelualan tehtävissä työskentelee siis keskimäärin iäkkäämpiä henkilöitä kuin muu kunta-alan henkilöstö.

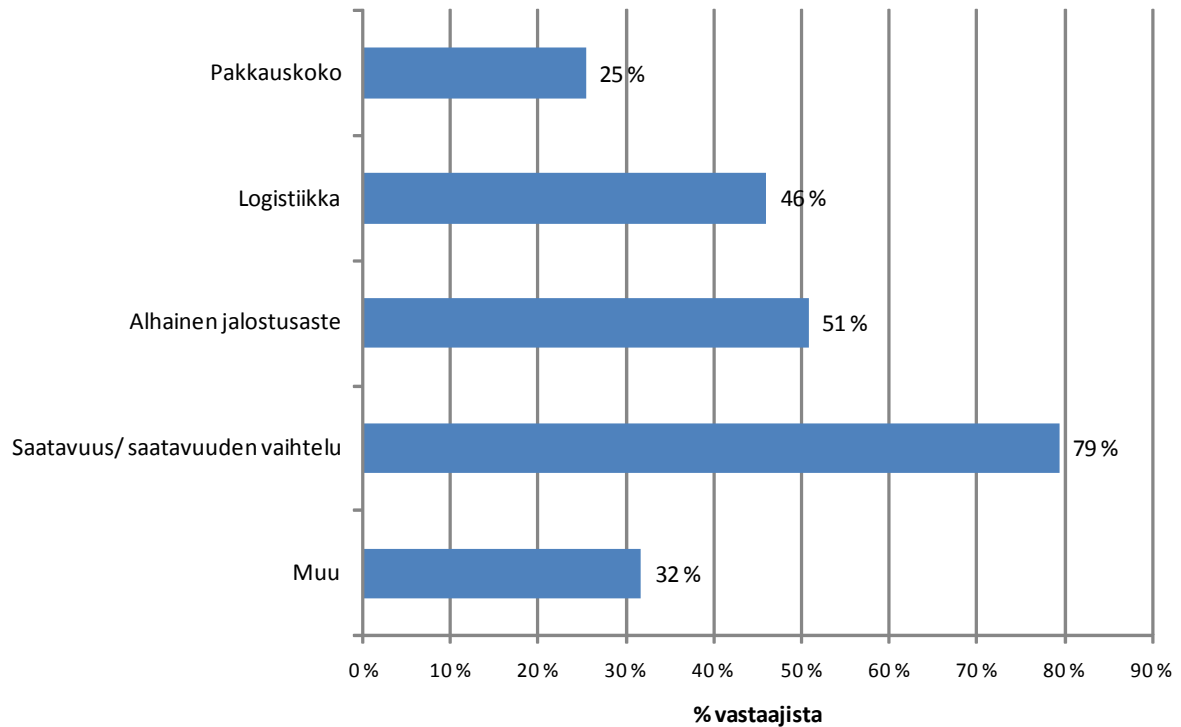
Kevan kunta-alan julkaisun mukaan ruokapalveluhenkilöstön eläkepoistuma on selkeästi korkeampi kuin koko kunta-alan keskimääräinen poistuma. Ruokapalveluhenkilöstön nimikkeistä mm. kokkien, keittäjien ja kylmäköiden eläkepoistuma on 2010–2015 25,1 % ja vastaavana ajanjaksona koko kunta-alan eläkepoistuma on 19,4 %.

Kunta-10 2010 tutkimuksen mukaan henkilötyövuosilla mitattuna koko kuntahenkilöstön sairauslomapäiviä on 17,92 pv/työvuosi. Ruokapalveluhenkilöstön sairauslomapäivät vastaavalla tavalla mitattuna on 26,16 pv/työvuosi. Näiden tulosten perusteella ruokapalveluhenkilöstö sairastaa enemmän kuin koko kuntahenkilöstö keskimäärin.

Työhyvinvointiin panostetaan monilla eri tavoilla. Suositteja menetelmiä ovat mm. liikunnan tukeminen osallistumalla erilaisiin tempauksiin, kampanjoihin tai tukemalla liikuntaa esim. kulttuuriseteleillä tai seurajäsenyyksillä. Useissa vastauksissa nousi esiin myös ergonomiaan panostaminen. Työhyvinvointia pidettiin yllä myös yhteisillä tilaisuuksilla sekä kehityskeskusteluilla. Merkittäviä toimenpiteitä olivat myös työilmapiiri yms. kartoitukset sekä kehityskeskustelut. Esimies-alainen -keskustelut olivat yksi toimenpide myös sairauspoissaolojen vähentämiseksi. Osa vastaajista mainitsi myös Aslak-kuntoutuksen.

11 ELINTARVIKEHANKINNAT

Tehdyistä elintarvikehankinnoista luomua oli 0,8 % vuonna 2010. Vastaajista 67 % oli ostanut elintarvikkeita paikallisilta valmistajilta ja 78 % oli valmiita laajentamaan lähiruuan hankintaa.



Kuva 23. Lähiruuan hankinnan laajentumista vaikeuttavat tekijät

Merkittävänä vaikeuttavana tekijänä lähiruuan hankinnan laajentumiselle nousi esiin hankintalaki. Muita tekijöitä olivat voimassa olevat sopimukset sekä jossain määrin se, että hankinta on ulkoistettu hankintarenkaalle. Myös hinta mainittiin muutaman kerran. Kaiken kaikkiaan lähiruuan haasteena nähtiin ennen kaikkea saatavuus ja tarjoajien puute. Tyypillisesti lähiruoka oli paikallisilta maanviljelijöiltä ostettu peruna sekä leipä. Myös vuonna 2004 tehdyssä tutkimuksessa lähiruuan hankinta oli vähäistä ja se painottui juureksiin ja leipään. Leipän osuutta korostaa halu hankkia leipä tuoreena. Uusi Kunta - kyselyssä lähiruoka nousi myös keskeiseksi tekijäksi.

12 ASIAKKAAT

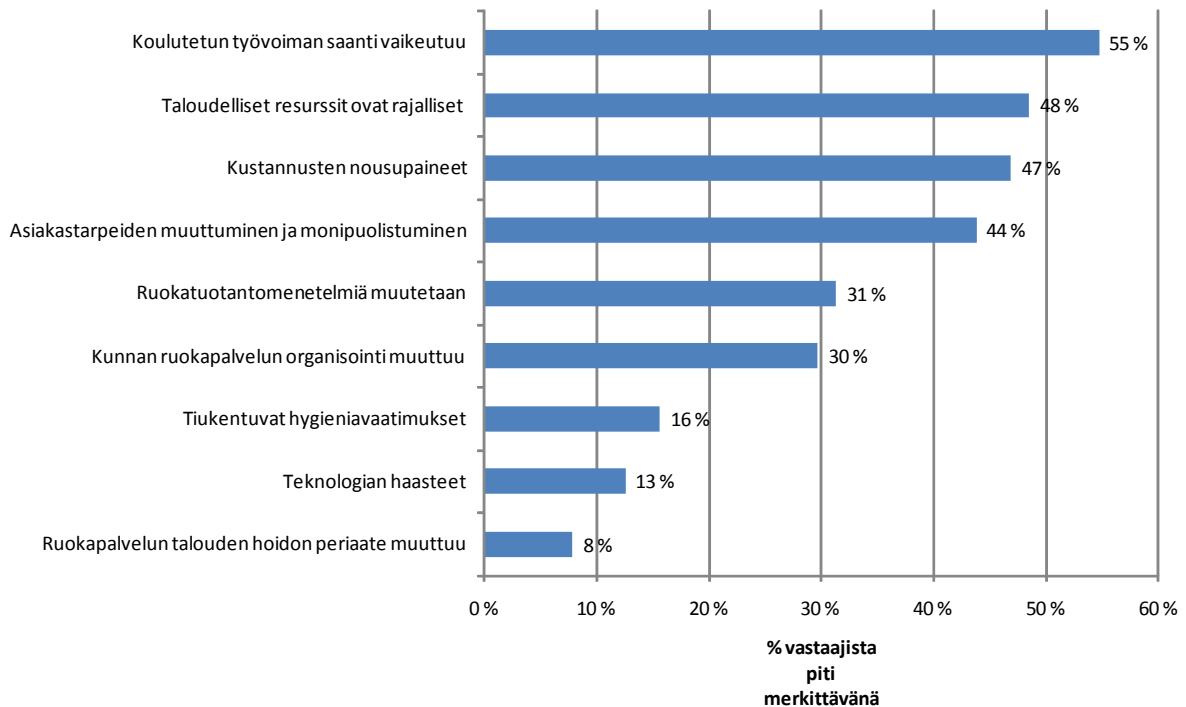
Vastaajista 86 % oli tehnyt asiakastyytyväisyyskyselyjä joillekin asiakasryhmille, mutta kukaan vastaajista ei ollut tehnyt asiakastyytyväisyyskyselyjä kaikille ryhmille. Tyypillisimmin asiakastyytyväisyyskyselyitä oli tehty kouluille ja vanhukset olivat toiseksi yleisin ryhmä. Tämän lisäksi kyselyitä oli tehty varhaiskasvatuksessa ja sote-asiakkaille yleisemmin. Useat vastaajat kertoivat tekevänsä kyselyitä vuorotellen eri ryhmille mainitsematta kuitenkaan mille ryhmille.

Vuonna 2004 vain hieman yli puolet oli tehnyt asiakastyytyväisyyskyselyjä.

Yleisimmin asiakaskyselyjen pohjalta tehty muutos koski ruokalistojen muutoksia. Niitä oli muokattu vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeita. Muutosten sisältöä ei yleensä määritetty tarkemmin, mutta esimerkiksi hedelmien ja salaattien määrä oli lisätty. Tämän lisäksi tarjolle on laitettu mausteita. Seuraavaksi yleisin muutos koski ruokailutilojen viihtyvyyttä ja sisustusta. Tämän lisäksi oli mm. parannettu palvelun tasoa esimerkiksi kouluttamalla henkilökuntaa ja lisätty mm. tiedotusta sekä sisäisten palaverien määrää.

Asiakaspalautteen keräämisessä korostui jatkuva palaute, jota usein kerättiin palautelaskinilla. Tämän lisäksi suullisen palautteen merkitys korostui. Asiakaskyselyt mainittiin harvemmin ja tämän lisäksi osa vastaajista järjesti asiakasraateja.

13 RUOKAPALVELUN LÄHIVUOSIEN HAASTEET



Kuva 24. Ruokapalveluiden haasteet vuoteen 2015

Merkittävämmäksi lähivuosisien haasteeksi ruokapalveluissa nousi koulutetun työvoiman saannin vaikeus (55 % vastaajista). Lähes puolet vastanneista piti taloudellisia resursseja ja rajoituksia merkittävänä haasteina. Lähitulevaisuudessa pitää myös kiinnittää huomio asiakatarpeiden muuttumiseen ja monipuolistumiseen. Muina haasteina nousivat esiin ruokatuotantomenetelmien muuttaminen ja organisaation sisäiset muospaineet. Tämä voi tarkoittaa käytännössä ruokapalvelujen organisoitumista liikelaitokseksi tai osakeyhtiöksi.

14 RUOKAPALVELUN KEHITTÄMINEN

Ruokapalveluiden kehittämiskohteiksi nimettiin osittain samat asiat kuin edelle kuvatut lähitulevaisuuden haasteet. Muuten esitetyt kehittämiskohteet jakoutuivat hyvin laajasti. Kohteiksi nousivat myös mm. ekotehokkuuden parantaminen, lähi- ja luomuruoan tarjonnan lisääminen, terveyden edistäminen ravitsemuksellisesti ja huoli henkilöstön korkeista sairauspoissaoloista sekä työhyvinvoinnin kehittäminen.

Tämän ruokapalveluselvityksen perusteella voidaan todeta, että jatkossa on tarvetta kuntien yhteisten kehitysprojektien tekemiseen, jotta kunnan ruokapalvelut selviävät lähitulevaisuuden haasteista. Selkeitä kehittämiskohteita ovat henkilöstö, ruokatuotannon kehittäminen, talous ja hallinto sekä asiakatarpeiden muuttuminen ja monipuolistuminen.

1 Vastaajan tiedot

Kunta

Nimi

Asema

Puhelin

Sähköpostiosoite

2 Ruokapalvelujen talouden hallinnointi ja organisointi

2.1 Miten ruokapalvelujen hallinto on organisoitu kunnassanne?

- Kaikki kunnan ruokapalvelut on valtuutettu yhdelle tuottajaorganisaatiolle
- Osa ruokapalveluista on keskitetty, osa hallintokuntien itsensä hoitamia
- Kaikki ruokapalvelut ovat hallintokuntien itse hoitamia

2.2 Minkä organisaation alaisuudessa keskitetty ruokapalvelu toimii?

- Keskushallinto
- Opetus/ sivistystoimi
- Sosiaalitoimi
- Sosiaali- ja terveystoimi(peruspalvelut)
- Tekninen toimi
- Muu, mikä?

2.3 Mikä on ruokapalvelujen talouden hoidon periaate?

- Määrärahasidonnainen
- Nettobudjetoitu
- Liikelaitos
- Osakeyhtiö

2.4 Kommentit ruokapalveluiden taloudesta ja hallinnasta

3 Ruokapalvelun tuottaminen ja ulkopuolisen palvelun käyttö

3.1 Miten kunnan ruokapalvelutuotanto on organisoitu?

- Kunnan oma tuotanto
- Kunnallinen liikelaitos
- Kunnallinen yhtiö
- Ei omaa tuotantoa

3.2 Kuinka suuren osan ruokapalvelutuotannosta kuntanne ostaa kuntakonsernin ulkopuolelta?

- Ei lainkaan
- Alle 10 % ulkopuolisilta
- 10 - 25 % ulkopuolisilta
- 25 - 50 % ulkopuolisilta
- 55 -75 % ulkopuolisilta
- 75 - 90 % ulkopuolisilta
- 90 - 100 % ulkopuolisilta

3.3 Mihin ruokapalvelutuotanto on ulkoistettu

- Yksityiselle palvelun tuottajalle/tuottajille
- Toiselle kunnalliselle palvelun tuottajalle (toinen kunta, kuntayhtymä, toisen kunnan liikelaitos tai yhtiö)
- Muulle, mille?

3.4 Kommentit ruokapalvelujen tuottamiseen ja ulkopuolisten palveluiden käyttöön

4. Ruokapalvelujen järjestämistä koskevat tiedot

Seuraavissa kysymme tietoja ruokapalvelun ateriosta ja kustannuksista. Merkitse luku kokonaislukuna.

4.1 Kustannusrakenne asiakasryhmittäin vuonna 2010

Selvitys kulueriin kuuluvista kustannuksista:

Henkilöstökulut

Sisältää maksetut palkat, luontoisedut, jaksotetut palkat, aktivoituneet palkat, vapaaehtoiset henkilöstösivukulut ja henkilöstökorvaukset koko henkilöstön osalta (vakinaiset, määräaikaiset ja työllistetyt).

Muut ostot

Sisältää mm. puhdistus ja pesuainetarvikkeet, kertakäyttötarvikkeet, keittiötarvikkeet ja muut tarvikkeet.

Vuokra

Sisältää mm. tilan vuokran, lämmityksen, veden ja jätehuollon.

Vyörytykset

Tehtäväluokkien kuluihin ja tuottoihin luetaan palvelun tuottamiseksi tarvittavien tukipalveluiden kustannukset. Suoraan kohdennettuna, sisäisinä laskutuksina tai vyörytyksinä kohdennettavia hallintotehtäviä ovat palkanlaskenta, henkilöstö ja taloushallinto sekä tietotekniikka. Kunnan ylimmän johdon sekä luottamuselimiä kuluja ei vyörytetä.

Palvelujen ostot

Sisältää esimerkiksi pesula kuljetus ja työvoiman vuokrauspalvelut.

Kunta yhteensä

Henkilöstö (€/v)

Elintarvikkeet (€/v)

Palvelujen ostot (€/v)

Muut ostot (€/v)

Vuokra (€/v)

Pääoma(poistot) (ilman toimitiloja)

Sisäiset vyörytykset (oma rp hallinto) (€)

Muut vyörytykset (keskitetyt hallintopalvelut esim. palkkahallinto, työterveyshuolto, jne.)(€/v)

Sisältävätkö edellä mainitut kustannuserät kaiken vai jääkö osa vyöryttämättä?

- 1 Kyllä sisältävät
- 2 Eivät sisällä, puuttuu

4.2 Mikä oli kuljetuskustannusten osuus aterian kokonaiskustannuksista %

Koulut

Henkilöstö (€/v)

Elintarvikkeet (€/v)

Palvelujen ostot (€/v)

Muut ostot (€/v)

Vuokra (€/v)

Pääoma(poistot) (ilman toimitiloja)

Sisäiset vyörytykset (oma rp hallinto) (€)

Muut vyörytykset (keskitetyt hallintopalvelut esim. palkkahallinto, työterveyshuolto, jne.)(€/v)

Päiväkodit

Henkilöstö (€/v)

Elintarvikkeet (€/v)

Palvelujen ostot (€/v)

Muut ostot (€/v)

Vuokra (€/v)

Pääoma(poistot) (ilman toimitiloja)

Sisäiset vyörytykset (oma rp hallinto) (€/v)

Muut vyörytykset (keskitetyt hallintopalvelut esim. palkkahallinto, työterveyshuolto, jne.)(€/v)

Kokopäivähoitopaikat

Henkilöstö (€/v)

Elintarvikkeet (€/v)

Palvelujen ostot (€/v)

Muut ostot (€/v)

Vuokra (€/v)

Pääoma(poistot) (ilman toimitiloja)

Sisäiset vyörytykset (oma rp hallinto) (€/v)

Muut vyörytykset (keskitetyt hallintopalvelut esim. palkkahallinto, työterveyshuolto, jne.)(€/v)

Terveyskeskus ja sairaala

Henkilöstö (€/v)

Elintarvikkeet (€/v)

Palvelujen ostot (€/v)

Muut ostot (€/v)

Vuokra (€/v)

Pääoma(poistot) (ilman toimitiloja)

Sisäiset vyörytykset (oma rp hallinto) (€/v)

Muut vyörytykset (keskitetyt hallintopalvelut esim. palkkahallinto, työterveyshuolto, jne.)(€/v)

Palvelukeskus

Henkilöstö (€/v)

Elintarvikkeet (€/v)

Palvelujen ostot (€/v)

Muut ostot (€/v)

Vuokra (€/v)

Pääoma(poistot) (ilman toimitiloja)

Sisäiset vyörytykset (oma rp hallinto) (€/v)

Muut vyörytykset (keskitetyt hallintopalvelut esim. palkkahallinto, työterveyshuolto, jne.)(€/v)

Henkilöstöravintola

Henkilöstö (€/v)

Elintarvikkeet (€/v)

Palvelujen ostot (€/v)

Muut ostot (€/v)

Vuokra (€/v)

Pääoma(poistot) (ilman toimitiloja)

Sisäiset vyörytykset (oma rp hallinto) (€/v)

Muut vyörytykset (keskitetyt hallintopalvelut esim. palkkahallinto, työterveyshuolto, jne.)(€/v)

4.3 Aterioiden määrä ja ateriakustannukset asiakasryhmittäin vuonna 2010

a. Peruskouluissa ja lukioissa

- 1 Peruskoulujen ja lukioitten määrä
- 2 Aterioitten määrä (ateriaa vuosi)
- 3 Ateriakustannus (€/ ateria)

b. Ammatillisissa oppilaitoksissa

- 1 Ammatillisten oppilaitosten määrä
- 2 Aterioitten määrä (ateriaa vuosi)
- 3 Ateriakustannus (€/ ateria)

c. Lasten päiväkodeissa

- 1 Päiväkotien lukumäärä
- 2 Aterioitten määrä (ateriaa vuosi)
- 3 Ateriakustannus (€/ ateria)

d. Henkilöstöravintoloissa

- 1 Henkilöstöravintoloiden lukumäärä
- 2 Aterioitten määrä (ateriaa vuosi)
- 3 Ateriakustannus (€/ ateria)

e. Terveyskeskuksessa tai sairaalassa

- 1 Terveyskeskusten tai sairaaloiden määrä
- 2 Aterioiden määrä (ateriaa /vuosi)
- 3 Ateriakustannus (€/ ateria)

Terveyskeskuksessa ruoka toimitetaan (arvio riittää, summa 100 %):

a toimitus kuljetusastioissa, osastot ja asiakkaat itse annostelevat %

b itsepalvelutoimipisteen ruokasalissa %

c annostelu linjastossa %

d valmis tarjotin tai annos %

f. Kokopäivähoidon kotimuotoinen asuminen esim. lastenkoti, huoltokoti tms.

- 1 Kokopäivämuotoisten laitosten määrä
- 2 Aterioiden määrä (ateriaa /vuosi)
- 3 Ateriakustannus (€/ ateria)

Kokopäivämuotoisten laitosten ruoka toimitetaan (arvio riittää, summa 100 %):

a toimitus kuljetusastioissa, osastot ja asiakkaat itse annostelevat %

b itsepalvelutoimipisteen ruokasalissa %

c annostelu linjastossa %

d valmis tarjotin tai annos %

g. Palvelukeskuksessa (vanhainkodissa) tai talossa tms.

- 1 Palvelukeskusten määrä
- 2 Aterioiden määrä (ateriaa /vuosi)
- 3 Ateriakustannus (€/ ateria)

Palvelukeskusten tai talojen ruoka toimitetaan (arvio riittää, summa 100 %):

a toimitus kuljetusastioissa, osastot ja asiakkaat itse annostelevat %

b itsepalvelutoimipisteen ruokasalissa %

c annostelu linjastossa %

d valmis tarjotin tai annos %

4.4 Kommentit

5. Aterioitten valmistus

5.1 Missä aterioita valmistetaan (lukumäärä 2010)

Keskuskeittiö

Aluekeittiö/ tuotantokeittiö

Valmistuskeittiö

Palvelukeittiö/jakelukeittiö

Kuumennuskeittiö

Palvelupiste

Muu

Mikä muu?

5.2 Kommentit

6. Tuloksellisuuden seuranta

6.1 Mitä tunnuslukuja käytätte tuloksellisuuden mittaamisessa?

1. Suoritteet/ Ateriat

- Aterioiden kokonaismäärä
- Aterioiden määrä asiakasryhmittäin (esim. päiväkot, henkilöstöruokailu jne.)
- Aterioitten määrä/työtunti
- Ateria/työtunti asiakasryhmittäin (esim. päiväkot, henkilöstöruokailu jne.)
- Aterioitten määrä/työpäivä
- Aterioitten määrä asiakasryhmittäin/työpäivä

Mitä muuta?

6.2 Ateriakustannus (omakustannushinta)

a. aterioiden keskihinta €/ ateria

b. aterioiden hinta asiakasryhmittäin

i. päiväkotiki €/ ateria

ii. koulu €/ ateria

iii. vanhuspalvelut €/ ateria

iiii. henkilöstöravintolat €/ ateria

v. kokopäivähoitomuotoinen asuminen €/ ateria

vi. terveyskeskukset ja sairaalat €/ ateria

Mikä oli biojätteen määrä (kg) vuonna 2010?

6.3 Henkilöstö

Henkilöstön vaihtuvuus 2010 %

Henkilöstön sairauspoissaolot kokonaistyöajasta 2010 %

Koulutukseen käytetty aika 2010 tuntia

Millaista työhyvinvointiin liittyviä toimenpiteitä on tehty tai ollaan tekemässä?

7. Elintarvikehankinnat

7.1 Hankinnoista oli vuonna 2010 luomua %

7.2 Ostatteko tuotteita paikallisilta pienvalmistajilta/ toimijoilta

- Emme osta
 Ostimme, arvio elintarvikeostoista %

7.3 Oletteko valmiita laajentamaan lähiruuan hankintaa?

- Kyllä
 Ei

7.4 Mitkä tekijät vaikeuttavat lähiruuan hankintojen laajentamista?

- Saatavuus/ saatavuuden vaihtelu
 Logistiikka
 Alhainen jalostusaste
 Pakkauskoko
 Muu, mikä

7.5 Kommentit

8. Asiakkaat

8.1 Tehdäänkö teillä säännöllisiä (esim. vuosittain) asiakastyytyväisyysmittauksia (esim. asteikolla 1-5)?

- Kyllä, kaikille asiakasryhmille
- Kyllä, osalle asiakasryhmistä, mille?
- Ei

8.2 Mitä toimenpiteitä olette tehneet kyselyn tulosten perusteella?

8.3 Miten muuten asiakaspalautetta kerätään ja käsitellään (esim. palautelaatikat, asiakasraadit)?

9. Mitä näkymiä teillä on ruokapalvelun lähivuosien (2015 mennessä) haasteista? Valitse omasta mielestä kolme tärkeintä

- Koulutetun työvoiman saanti vaikeutuu
- Ruokatuotantomenetelmiä muutetaan
- Ruokapalvelun talouden hoidon periaate muuttuu, miten?
- Kunnan ruokapalvelun organisointi muuttuu, miten?
- Taloudelliset resurssit ovat rajalliset
- Kustannusten nousupaineet
- Asiakastarpeiden muuttuminen ja monipuolistuminen
- Teknologian haasteet (esim. asiointijärjestelmät, tuotanto ohjelmat), mitkä?
- Tiukentuvat hygieniavaatimukset

10. Mitä kehittämiskohteita haluatte työstää ruokapalvelussa?

11. Kommentit tästä kyselystä

Lähetä

