



KYSYMYSPANKKI PALVELUKOKEILUJEN VALMISTELIJOILLE

Aineisto on tuotettu Ikäruoka
2.0 -hankkeessa 2020–2022.
Hanke on saanut sosiaali- ja
terveysministeriön myöntämää
valtionavustusta terveyden
edistämisen määrärahasta.



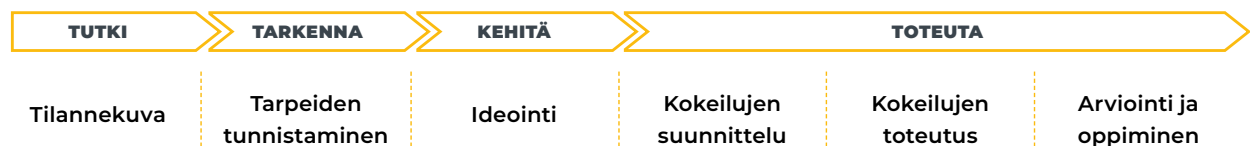
Kysymyspankin kysymyksiä käytettiin Ikäruoka 2.0 – Monimuotoiset ruokaan liittyvät palvelut ikäihmisten yhteisöllisyyden ja toimintakyvyn tukena -hankkeen

- alueellisen kehittämissyhteistyön käynnistämässä ja luotsaamisessa
- palvelukokeilujen valmistelun ja toteutuksen tukemisessa
- kokeilujen ja kehittämissyhteistyön arvioinnissa.

Ikäruoka 2.0 -hankkeessa palvelukehityksen tavoitteena oli parantaa kotona asuvien ikäihmisten ruokaan liittyvien palvelujen saatavuutta, saavutettavuutta, edullisuutta,

hyväksyttävyyttä ja houkuttelevuutta eli palvelujen ikäystävällisyyttä, jotta ikäihmisten omassa asuinympäristössä saatavilla olevat palvelut tukevat ikäihmisten hyvää ravitsemusta, yhteisöllisyyttä ja toimintakykyä. Kehittäminen oli asiakaslähtöistä ja kokeilevaa, ja se toteutettiin monitoimijaisella yhteistyöllä ikäihmisten, yksityisen, julkisen ja kolmannen sektorin palvelujen tuottajien sekä sidosryhmien kanssa.

Kysymyspankin sisältö on jaettu osioihin Ikäruoka 2.0 -hankkeen kehittämissyhteistyön vaiheiden mukaan.



Hyödynnä ja sovelle kysymyspankkia luovasti ja rohkeasti erilaisten palvelujen yhteiskehittämisen ja kokeilemisen prosesseissa!

TILANNEKUVAN MUODOSTAMINEN JA TARPEIDEN TUNNISTAMINEN

Alueen toimijoiden kontaktointi

- Millaisia kehittämistarpeita alueellasi on liittyen kotona asuvien ikäihmisten ruokaan liittyviin palveluihin?
- Kenen tai minkä toimijoiden tulisi olla mukana alueesi kehittämissyhteistyössä?
- Kenen tai minkä toimijoiden pitäisi ainakin tietää, että alueella käynnistyy ikäihmisten ruokaan liittyvien palveluiden kehittämissyhteistyö?

Kehittämissyhteistyön aloitustilaisuus alueella

Kotona asuvien ikäihmisten ruokaan liittyvien palveluiden

- hyvät käytännöt – Mikä toimii jo hyvin?
- kehittämiskohteet – Mitä pitäisi parantaa?
- uusia ideoita – Millaisia uusia palveluita tarvitaan?
- kommentteja – Mihin tulisi kiinnittää huomiota ruokaan liittyvien palveluiden kehittämisessä?

Työpaja palvelujen tuottajille

Alueen palvelutarjonnan nykytila

- Mitä ruokaan liittyviä palveluita alueella on tarjolla kotona asuville ikäihmisille?
- Millaisia palveluita eri sektoreiden palvelujen tuottajat tarjoavat?
 - ◆ Yritykset: kahvilat, ravintolat, ruokakaupat, ohjaus- ja neuvontapalvelut, kuljetukset, viestintä, digitaaliset ratkaisut
 - ◆ Julkiset palvelut: ruokapalvelut, sosiaali- ja terveyspalvelut, elinkeinojen kehittäminen, joukkoliikenne, kulttuuripalvelut
 - ◆ Kolmas sektori: järjestöt, yhdistykset, seurakunta ym. yleishyödylliset yhteisöt

Sinun yrityksesi, organisaatiosi tai yhteisösi kehittämistoiveet ja -tavoitteet

- Miten haluaisit kehittää palveluitasi?
- Mitä tavoittelet kehittämisellä?
- Millaista tietoa, tukea, kumppaneita tms. tarvitset palveluittesi kehittämiseen?

Työpaja palveluiden käyttäjille

- Millaisia ruokaan liittyviä palveluita kotona asuvat ikäihmiset tarvitsevat ja toivovat?
- Millaisissa tilanteissa palveluita tarvitaan?
Eri näkökulmia, esim. toimintakyky, elämäntilanne, asuinpaikka, elämän muutosvaiheet
- Millaisia palveluiden tulisi olla, jotta ne vastaisivat ikäihmisten tarpeisiin ja toiveisiin?
Eri näkökulmia: erityyppiset palvelut, palveluiden sisältö, ajoitus, ympäristö, käytettävyys, tilaaminen, maksaminen, arvostukset, käytön esteet
- Miten palveluista pitäisi tiedottaa?
- Eri näkökulmia: markkinoinnin kohdennus ja puhuttelevuus, esim. kohderyhmää kuvaavat termit (ikäihminen, ikääntynyt, ikääntyvä, seniori, eläkeläinen, vanhus), tiedotuksen tyyli, kanavat, sisältö, ajoitus



VAIHETUOTOS

- Koonti alueella tärkeäksi koetuista kehittämisaiheista ja mahdollisista palvelukokeilujen aiheista

TARPEIDEN TUNNISTAMINEN: PRIORISOINTI

Työpaja alueen toimijoille

Kehittämisasiheiden tarkastelu,
tavoiteltu hyöty ja sitoutuminen

- Millaisia etuja, haasteita, huomioitavaa tai selvitettävää näet tunnistetuissa kehittämisasiheissa?
- Missä palvelukokeilussa haluat ja voit sitoutua olemaan mukana?
Osallistuminen 1) kokeilun ideointiin ja valmisteluun, 2) kokeilun käytännön toteutukseen palvelun tuottajana, järjestäjäkumppanina, asiakkaana, 3) kokeilun arviointiin eli antamaan palautetta kokeilupalvelusta.
- Kenen muiden pitäisi olla mukana tai tietää [kyseiseen kehittämisteemaan liittyvästä] palvelukokeilusta?



Työpaja alueen toimijoille

Kehittämisasiheiden tarkastelu,
kokeiluaiheiden valinnan varmistaminen

- Mitä kehittämissyhteistyöllä ja palvelukokeiluilla tavoitellaan?
 - ◆ Mitä ongelmia palvelukokeilu ratkaisee tai pyrkii ratkaisemaan?
 - ◆ Pyritäänkö kokeilulla ratkaisemaan mielestäsi oikeita asioita / sinulle hyödyllisiä asioita / alueella merkityksellisiä asioita?

VAIHETUOTOS

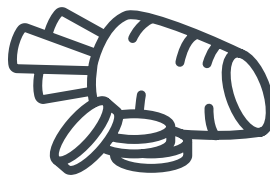
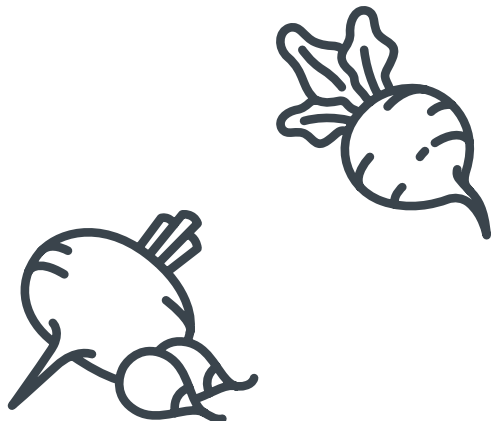
- Koonti alueen toimijoiden eri kehittämisasiheita koskevista huomioista, kehittämisasiheiden tärkeydestä, kiinnostavuudesta ja hyödyistä
- Yhteenveto valituista palvelukokeilujen aiheista

RATKAISUJEN IDEOINTI

Ideointityöpaja alueen toimijoille

Ideoidaan ratkaisuja valittuihin kokeiluaiheisiin. Pohditaan, miten kokeilut voitaisiin käytännössä toteuttaa alueella.

- Miten valittu kehittämistarve tai -haaste voidaan ratkaista?
- Millainen palvelu vastaa tarpeeseen tai ratkaisee ongelman?
- Miten ideoitu palvelu toteutetaan käytännössä?
- Mitä palvelun toteutuksessa pitää huomioida?
- Miten palveluideaa kokeillaan käytännössä?
 - ◆ Mitä itse teen?
 - ◆ Ketä muita osallistuu?
 - ◆ Missä kokeillaan?
 - ◆ Milloin kokeillaan?



VAIHETUOTOS

- Koonti valittuihin kehittämisaiheisiin liittyvistä ratkaisuideoista ja alustavat kuvaukset niiden käytännön toteutuksesta

RATKAISUJEN IDEOINTI: VALINTA KÄYTÄNNÖSSÄ KOKEILTAVAKSI

Työpaja alueen toimijoille

Käydään läpi kehittämistarpeisiin tai -haasteisiin liittyvät ratkaisuideat. Arvioidaan ideoita ja valitaan, mitkä ideoista kokeillaan käytännössä. Aloitetaan kokeilujen käytännön toteutuksen suunnittelu. Tässä vaiheessa kokeilujen työryhmiin voi liittyä ja voidaan kutsua myös uusia palvelujen tuottajia tai järjestäjäkumppaneita. Varmistetaan myös toimijoiden motivaatio ja sitoutuminen.



- Miksi sinä tai edustamasi taho on mukana kehittämissyhteistyössä?
- Mistä palvelukokeilusta olet kiinnostunut ja mitä kokeilua haluaisit tai aiot olla mukana toteuttamassa?
- Miten kokeilu toteutetaan käytännössä?
 - ◆ Kenelle kokeilupalvelu on suunnattu?
 - ◆ Ketkä ovat asiakkaita, käyttäjiä tai osallistujia?
 - ◆ Milloin kokeilu käytännössä toteutetaan?
- ◆ Onko se kertaluontoinen vai toistetaanko se?
- ◆ Kuinka kauan kokeilu kestää?
- ◆ Mitä kokeilun toteuttamiseen tarvitaan?
Tekeminen, henkilöt, tavarat, kulut – Kuka maksaa?
- ◆ Mitä tavoitteita kokeilulla on?
- ◆ Mistä tiedämme, että kokeilu on onnistunut?
- ◆ Miten mittaamme kokeilun tavoitteiden saavuttamista?

VAIHETUOTOS

- Yhteenveto valituista käytännön kokeilujen aiheista ja alustavat kokeilusuunnitelmat

KOKEILUJEN SUUNNITTELU

Kokeilujen suunnittelu työryhmissä ja kirjallisen kokeilusuunnitelman laatiminen

- Miksi kokeilu tehdään? Mitä kokeilulla tavoitellaan?
- Mihin tarpeeseen kokeilu vastaa ja mitä siitä halutaan oppia?
- Mistä kaikesta kokeilulla pyritään keräämään tietoa?
- Onko tavoitteiden saavuttaminen realistista niillä resursseilla, joita kokeilulle on varattu?
- Onko kokeilun pääpaino ratkaisujen löytämisessä (ratkaisupainotteinen kokeilu) vai vaikutusten ja tiedon keräämisessä (tutkimuspainotteinen kokeilu)?
- Mistä tiedämme, että kokeilu on onnistunut?
- Miten mittaamme tavoitteiden saavuttamista?
- Kenelle kokeilu on suunnattu? Ketkä ovat asiakkaita, käyttäjiä tai osallistujia? Miten kohderyhmä tavoitetaan?
- Milloin kokeilu järjestetään ja kuinka kauan se kestää?
- Onko kokeilu kertaluotoinen vai toistetaanko se (sarja osakokeiluja)?
- Mitä tehtäviä kokeilun eri vaiheisiin liittyy?
- Millaisia tarvikkeita, välineitä ja tiloja ym. onnistuneen kokeilun toteuttamiseen tarvitaan?
- Millaisia kuluja kokeilusta aiheutuu? Kuka maksaa?
- Ketkä osallistuvat kokeiluun (suunnittelu, toteutus, arviointi)?
- Kenellä / millä tahoilla on kokeilun onnistumisen kannalta keskeinen rooli?
- Miten kokeilukumppanit pitävät yhteyttä? Kuka vastaa koordinoinnista?
- Mitkä ovat kokeilun onnistumisen kannalta suurimmat riskit ja haasteet?
- Miten kehittäminen ja/ tai toiminta jatkuu/jatkuvat (ensimmäisen) kokeilun jälkeen?
- Kuka vastaa kokeilun jälkeen palvelun kehittämisestä ja/ tai tuottamisesta?
- Kenen pitäisi tietää kokeilusta? Miten ja kenelle kokeilusta viestitään prosessin aikana? Miten ja kenelle viestitään kokeilun tuloksista?

VAIHETUOTOS

→ Työryhmien kokeilusuunnitelmat

Lisätietoa kokeilusuunnitelmista:

Korhonen, O., Linko, T. & Lippo A. 2020. Perille asti -kokeiluopas. Opas onnistuneiden kokeilujen suunnitteluun kokeilun tilaajille/yrityksille. Demos Helsinki. Saatavissa: https://6aika.fi/wp-content/uploads/2020/03/Perille-asti-kokeiluopas_Demos-Helsinki.pdf [viitattu 26.9.2022].

Kokeilijan starttipaketti. 2017. Valtioneuvoston kanslia. Saatavissa: https://kokeilevasuomi.fi/documents/1777665/1915666/kokeilijan_starttipaketti.pdf/5de499ae-b522-b5df-e924-7862c517b0e1/kokeilijan_starttipaketti.pdf [viitattu 26.9.2022].

ARVIOINTI JA OPPIMINEN

Palautteen kerääminen yhteisöllisen ruokailun kokeiluista

Palautekysely tai -keskustelu asiakkaille

Palauttekeskustelu kokeilun toteuttajille

Järjestäjät, ruokapalvelun tuottajat
ja/tai yhteistyökumppanit

Taustatiedot

- Ikä, sukupuoli
- Ruokakunnan koko, asuinpaikka
- Kodin ulkopuolella ruokailun useus
- Tiedon saanti tapahtumasta ja saapuminen
- Mistä sait tietää tilaisuudesta?
- Miten ilmoitit tulleesi?
- Miten saavuit tilaisuuteen?
- Kuinka pitkän matkan olisit valmis kulkemaan tilaisuuteen?

Onnistumiset ja haasteet kokeilussa

- Mitkä asiat tai osa-alueet yhteisöllisen ruokailun kokeilussa onnistuivat tai toimivat hyvin?
- Mitä tekisit toisin? Miten?

Kokemus tilaisuudesta

- Saapumisen helppous
- Yhteenkuuluvuuden tunne
- Uusiin ihmisiin tutustuminen
- Ohjelman kiinnostavuus ja viihdyttävyyttä
- Tilan viihtyisyys ja sopivuus
- Palvelun laatu
- Ruoan laatu, maukkaus ja koettu terveellisyys
- Ruoan hinta ja hinta-laatusuhde
- Tilaisuuden kesto
- Ruoan, yhdessäolon ja ohjelman tärkeys

Onnistumiset ja haasteet kehittämissyhteistyössä

- Mitkä asiat tai osa-alueet kehittämissyhteistyössä onnistuivat tai toimivat hyvin?
- Mitä asioita tai osa-alueita kehittäisit? Miten?

Palveluodotukset

- Kasvisvaihtoehto
- Ravitsemussuosittelun mukainen vaihtoehto
- Mahdollisuus ostaa ruokaa mukaan

Vaikutukset

- Vaikutukset oman ja/tai edustamasi yrityksen tai yhteisön toimintaan
- Vaikutukset yhteistyöhön alueen muiden toimijoiden kanssa
- Vaikutukset ikäihmisten terveellisen syömisen, yhteisöllisyyden ja toimintakyvyn edistämiseen
- Suurin saatu hyöty itselle ja/ tai yritykselle tai yhteisölle

Arvio tilaisuudesta

- Osallistuminen tilaisuuteen toisenkin kerran
- Suosittelemme todennäköisyys

Yhteisöllisten ruokailujen jatkuvuus

- Millä edellytyksillä kokeilu voisi jatkua pysyvänä toimintana?
- Kuinka todennäköisenä pidät jatkamista?

Avoin palaute

- Mikä oli parasta?
- Mistä et pitänyt? Mitä pitäisi muuttaa?
- Millaista ruokaa, ohjelmaa, ajankohtaa tai muita muutoksia toivot jatkossa järjestettävään tilaisuuteen?

Kehittämissyhteistyön jatkuvuus

- Miten Ikäruoka-kehittämissyhteistyön tuloksia pitäisi hyödyntää alueellasi?
- Mitä alueellasi pitäisi seuraavaksi tehdä ikäihmisten ruokaan liittyvien palveluiden parantamiseksi?

Avoin palaute

- Mitä haluaisit vielä nostaa esille palautteena tai evästyksenä jatkoon?

ARVIOINTI JA OPPIMINEN

Palautetilaisuus alueellisille toimijoille

Tiedonvaihto ja oppiminen, palvelukokeilujen ja kehittämissyhteistyön arviointi

Kysymyksiä kokeilujen toteuttajille

- Millainen kokeilun toteutus oli?
- Mitä tavoittelitte ja/tai halusitte oppia kokeiluista?

Kysymyksiä sellaisten kokeilujen valmistelijoille, joita ei vielä toteutettu

- Miten kokeiluaihiota on valmisteltu?
- Mikä on aihion kehittämisen vaihe nyt: raakile – puolikypsä – valmis kokeiltavaksi?
- Mitä kehittämisellä tavoitellaan ja/tai halutaan oppia?

Toimijoiden pienryhmätyöskentely: kokeilujen ja kokeiluaihioiden arviointi

- Mikä onnistui?
- Mitä haasteita tunnistettiin?
- Mikä kannattaa säilyttää tai toistaa?
- Mitä pitäisi tehdä toisin?

Evästystä jatkoon

- Mitä käytännössä pitää tehdä ja huomioida, jotta kokeillut palvelut jatkuvat?
- Mitä käytännössä pitää tehdä ja huomioida, jotta kehittämissyhteistyössä mukana olleet henkilöt, yritykset, yhdistykset ja muut toimijat jatkavat yhteistyötä ikäihmisten ruokaan liittyvien palvelujen kehittämiseksi?
- Millaisia esteitä tai haasteita tunnistat palvelujen ja/tai kehittämissyhteistyön jatkamiselle?

ARVIOINTI JA OPPIMINEN

Palautepalaveri kokeilujen työryhmille, palveluntuottajille tai järjestäjäkumppaneille

Palvelukokeilujen ja kehittämissyhteistyön
arviointi, oppiminen jatkokehittämistä varten

- Mitkä asiat tai osa-alueet palvelukokeilussa toimivat tai onnistuivat mielestäsi hyvin?
- Mitä tekisit toisin? Miten?
- Millaisilla edellytyksillä kokeilu voisi jatkua pysyvänä toimintana? Kuinka todennäköisenä pidät jatkamista?
- Miten kehittämissyhteistyö ja/tai palvelukokeilu on vaikuttanut sinun ja/tai edustamasi tahon ja muiden toimijoiden väliseen yhteistyöhön?
- Kenen / minkä tahon kanssa haluaisit jatkaa yhteistyötä ja yhdessä kehittämistä? Mitä se edellyttäisi?
- Millaisia muita vaikutuksia kehittämissyhteistyöllä ja/tai palvelukokeilulla on ollut sinuun ja/tai edustamasi tahon toimintaan?
- Minkä olet kokenut kehittämissyhteistyössä ja/ tai palvelukokeilussa kaikkein hyödyllisimmäksi?
- Mikä kehittämissyhteistyön ja kokeilujen tuloksissa on niin hyödyllistä ja toimivaa, että niiden olisi tärkeää jatkua alueella hankkeen jälkeenkin? Miten toiminnan tuloksia sinun mielestäsi pitäisi hyödyntää?
- Millainen rooli tahollanne voisi olla vaikuttajana ja toimijana, jotta hyväksi havaitut toimintatavat ja kehittäminen jatkuisivat? Entä muilla toimijoilla?
- Mitä mielestäsi pitäisi seuraavaksi kehittää alueen ikäihmisten ruokaan liittyvien palveluiden parantamiseksi?
- Mitä haluaisit vielä nostaa kehittämissyhteistyöstä esille palautteena tai evästyksenä jatkoon?

