



**ESPOOLAISEN RUOKA-AVUN TOTEUTUMINEN JA MUUTOS
KORONAKRIISIN AIKANA KEVÄÄLLÄ 2020**

KRISTIINA ALPPIVUORI

2020

SISÄLLYSLUETTELO

1.	Johdanto _____	3
2.	Taustaksi: järjestöjen ja seurakuntien tarkoitus ja tehtävä _____	4
3.	Vastuuhenkilöiden näkökulma: miten koronakriisi muutti ruoka-aputoimijoiden ja -verkoston toimintaa _____	6
4.	Vastuuhenkilöiden näkökulma: koronakriisin ruoka-avun suunnittelu, organisointi ja käynnistäminen _____	8
5.	Vastuuhenkilöiden näkökulma: ruoka-avun toteutus käytännössä _____	11
6.	Vastuuhenkilöiden näkökulma: ruoka-avun kehittäminen prosessin aikana _____	13
7.	Käytännön toteuttajien näkökulma: yleiskuva työstä _____	13
8.	Käytännön toteuttajien näkökulma: työ ja työtehtävät käytännössä _____	17
9.	Käytännön toteuttajien näkökulma: arviot ruoka-avun toimivuudesta ja laadusta _____	23
10.	Käytännön toteuttajien näkökulma: toiminnan kehittäminen prosessin aikana _____	25
11.	Käytännön toteuttajien näkökulma: toiveet ja ehdotukset ruoka-avun kehittämiseksi _____	27
12.	Miltä työ ruoka-avussa tuntuu _____	29
13.	Ruoka-avun ja erityisesti koronakriisin ruoka-avun merkitys _____	31
14.	Järjestöjen ja seurakuntien rooli ja merkitys ruoka-avussa _____	33
15.	Ruoka-apuverkoston rooli ja merkitys ruoka-avussa _____	34
16.	Espoon kaupungin rooli ja merkitys ruoka-avussa _____	35
17.	Pitäisikö ruoka-apu järjestää tulevaisuudessa toisin _____	36
18.	Mitä opittavaa kriisiajan tilanteesta on tulevaisuutta varten _____	38
19.	Espoon kaupungin poikkeusolojen ruokahuolto _____	39
20.	Ruoka-avun asiakaskyselyn tuloksia _____	44
21.	Yhteenveto, havainnot ja johtopäätöksiä _____	45

1. Johdanto

Kevään 2020 koronaviruspandemia muutti espoolaista ruoka-apua monin tavoin. Valtioneuvoston antamat linjaukset sekä eri tahojen antamat suositukset ja ohjeet määrittivät toimintaa ja espoolaiset ruoka-aputoimijat huomioivat määräykset ja ohjeet käytännön toiminnassaan.

"Meidän täytyi sopeuttaa toiminta niin, että viranomaisten määräyksiä ja ohjeita noudattaen voitiin pitää toiminta käynnissä. Käytännössä kaikki prosessit jouduttiin miettimään uusiksi."

Raportissa tarkastellaan espoolaisen ruoka-avun toteutumista ja muutosta kolmesta näkökulmasta: 1. Ruoka-apua antaneiden järjestöjen ja seurakuntien vastuuhenkilöiden näkökulmasta (Huom! raportissa käytän molemmista toimijoista käsitteitä järjestöt tai toimijat), 2. Ruoka-avun käytännön toteuttajien - vapaaehtoistyöntekijöiden ja resurssipoolin kautta ruoka-apuun siirtyneiden henkilöiden - näkökulmasta sekä 3. Kaupungin poikkeusolojen ruokahuoltoryhmän jäsenten näkökulmasta.

Tarkastelun kohteena on ruoka-apua antavien järjestöjen ja seurakuntien sekä kaupungin toteuttaman koronarokassipalvelun toiminta ja koronakriisin vaikutukset annettuun ruoka-apuun, ruoka-avun merkitys sekä eri toimijatahojen rooli ja merkitys ruoka-avussa. Tarkastelun kohteena on myös koronakriisin asettamia vaatimuksia vastaavan ruoka-avun suunnittelu, organisointi ja käynnistäminen sekä käytännön toteutus, toteutuksen laatu ja tehty kehittämistyö. Lisäksi tarkastellaan vastaajien käsityksiä kriisin antamasta opista, ruoka-avun järjestämisestä tulevaisuudessa sekä sitä, miksi ruoka-apuun on tultu ja miltä työ ruoka-avussa tuntuu.

Raportti perustuu toukokuussa 2020 toteutetun kyselyn tuloksiin. Kysely toteutettiin kolmena erillisenä Webropol-kyselynä, jotka lähetettiin sähköpostilinkkinä kolmen yllä mainitun tahon edustajille. Osa kysymyksistä oli kaikille yhteisiä ja osassa tarkasteltiin kunkin ryhmän omia tai erityisiä tehtäviä. Kyselyyn saatiin yhteensä 119 vastausta.

Järjestöjen ja seurakuntien vastuuhenkilöille suunnattuun kyselyyn vastasi 14 henkilöä. Vastaajat työskentelivät toiminnanjohtajana, ohjaajana, diakonissana, koordinaattorina tai pastorina Espoon Ankkurissa, Espoon järjestöjen yhteisössä, Espoonlahden seurakunnassa, Hyvässä Arjessa, Lähetyskappelissa, Manna-Avussa ja ViaDia Espoossa sekä Espoon ruoka-apuverkostossa.

Kaupungin poikkeusolojen ruokahuoltoryhmälle suunnattuun kyselyyn vastasi 12 henkilöä. Vastaajat työskentelivät johto-, päällikkö-, ohjaus-, koordinointi-, kehitys- tai asiantuntijatehtävissä sosiaali- ja terveystoimessa, sivistystoimessa ja konsernihallinnossa sekä Espoon ruoka-apuverkostossa.

Ruoka-avun käytännön toteuttajille suunnattuun kyselyyn vastasi 93 henkilöä. Vastaajat olivat joko järjestöjen tai seurakuntien työntekijöitä tai työharjoittelijoita (n.10%) ja vapaaehtoistyöntekijöitä (runsas 50%) tai kaupungin resurssipoolin kautta ruoka-apuun siirtyneitä henkilöitä (n.30%). Resurssipooliin tultiin kirjastosta ja varhaiskasvatuksesta.

Raportissa tarkastellaan lyhyesti myös Laurea ammattikorkeakoulun opiskelijoiden 4.- 22.5.2020 toteuttaman asiakaskyselyn tuloksia. Kyselyn tavoitteena oli kerätä taustatietoja ruoka-avun asiakkaista sekä selvittää koronakriisin vaikutuksia ruoka-avun varassa olevien ihmisten ruoka-avun tarpeeseen ja tarpeen kasvuun. (Vigell, 2020, julkaisematon koonti)

Kyselyn tulokset on kirjoitettu niin, että vastaajien ääni kuuluu ja asiat esitetään mahdollisimman tarkasti saatujen vastausten pohjalta. Vastaukset on kirjoitettu tekstiksi ja tekstiä on edelleen konkretisoitu suorina lainauksina. Lopussa esitetään yhteenveto tuloksista sekä esitetään johtopäätöksiä, pohdintaa ja tärkeitä huomioita.

Tulokset ovat kiinnostavia ja ne kuvaavat muutosta varsin konkreettisesti ja tarkasti sekä nostavat esille ruoka-avun toteuttamisen näkökulmasta hyvin tärkeitä asioita. Kyselyn luonteesta ja

esitystavasta johtuen sisällössä on jonkin verran toistoa. Samoja asioita nousi esille sekä eri kysymyksissä että eri kohderyhmien vastauksissa. Vastaaajien käsityksissä on yhtäläisyyksien lisäksi myös joitakin eroja ja jonkin verran vaihtelua, mikä saattaa näyttää ristiriitaiselta. Tulokset voivat kuitenkin kuvata joko eri vastaajien käsityksiä eri järjestöissä, saman järjestön sisällä tai eri järjestöissä prosessin eri vaiheissa.

Kysely oli melko laaja. Laajuudesta huolimatta vastauksia saatiin paljon. Laajuus aiheutti kuitenkin muun muassa seuraavia kommentteja: *”Ei kiusus, onhan tähän kyselyyn satsattu, tää on kuin joku koulutehtävä...”*.

2. Taustaksi: järjestöjen ja seurakuntien tarkoitus ja tehtävä

Espoon Ankkuri järjestää toimintaa päihdeongelmista kärsiville. Päiväkeskukseen voi tulla viettämään aikaa, keskustelemaan ja saamaan apua ja ohjausta. Asiakkaiden käytössä on suihku, pesukoneet ja pieni kuntosalia. Päiväkeskus on avoinna arkisin. Aamuisin tarjotaan maksuton diakonia-aamiainen.

Työntekijät tukevat, auttavat ja ohjaavat asiakkaita ongelmien ja tarvittavien verkostojen selvittämisessä sekä hoitopaikan löytämisessä. Asiakkailla on mahdollisuus keskustella vertaisten kanssa sekä osallistua ryhmätoimintaan. Asiakkaat voivat vaikuttaa toimintaan yhteisökokouksissa, joissa suunnitellaan tulevaa ohjelmaa. Ryhmäläiset saavat vapaaehtoisten valmistaman lounaan. Halutessa voi osallistua myös hartaushetkiin. Asiakkaat voivat hakeutua myös raittiusvalmennusohjelmaan, jonka tavoitteena on antaa työkaluja kokonaisvaltaiseen elämänhallintaan ja pysyvään raittuteen.

Espoon järjestöjen yhteisö Ejoy ry. on alueellinen hyvinvointi-, sosiaali- ja terveysalan järjestöjen yhteistoimintaelin ja toiminnan kehittäjä. Ejoy yhdistää kansalaiset, yhteisöt ja kuntasektorin toimimaan paremman arjen puolesta; tekemään rohkeita tekoja, jotka muuttavat ihmisten elämää pysyvästi.

Ejoy ry:n Keikka-apu välittää kertaluonteista vapaaehtoistoimintaa yli 65-vuotiaille espoolaisille, erityisesti kotihoidon asiakkaille. Keikka-auttajat antavat arjen apua, toimivat saattaja-apuna terveydenhuollon vastaanotoilla, käyvät yhdessä asiakkaiden kanssa kauppa-asioilla sekä ulkoilevat heidän kanssaan. Tarkoituksena on tukea ikäihmisten kotona asumista ja lievittää yksinäisyyttä.

Espoonlahden seurakunta: Seurakuntatyön lisäksi tehtäviin kuuluu diakoniatyö eli diakoniatyöntekijöiden antama erilainen apu ja tuki elämän kriiseissä. Työntekijät ovat kaikkien seurakunnan alueella asuvien avuntarvitsijoiden tavattavissa keskustelua sekä taloudellista avustamista varten. Seurakunnassa järjestetään myös erilaisia ryhmiä, kerhoja, ruokailua, ystävöimintää, lapsi- ja nuorisotoimintaa sekä tapahtumia. Espoonlahden seurakunta järjestää elintarvikejakelua sekä siihen liittyvää aamupalatoimintaa ja Rosolli-ruoanvalmistuskursseja.

Hyvä-arki ry.: Yleishyödyllisenä yhdistyksenä toimiva Hyvä arki toteuttaa sosiaalista ja yhteiskunnallista toimintaa ihmisten arjen parantamiseksi. Tarkoituksena on auttaa vähävaraisia, tukea asuinalueiden yhteisöllisyyttä ja asukkaiden yhteistoimintaa. Tavoitteena on ehkäistä syrjäytymistä sekä kristilliseltä arvopohjalta osoittaa lähimmäisenrakkautta. Kolmena päivänä viikossa jaetaan ruokaa kaikille tarvitseville. Aamiainen tarjoillaan joka arkiamu.

Yhdistys työllistää pitkäaikaistyöttömiä, tarjoaa vapaaehtois- ja talkootoimintaa syrjäytymisvaarassa oleville, antaa viikoittaista ruoka-apua sekä järjestää ryhmä- ja kurssitoimintaa eri väestöryhmille. Kuntouttavan työtoiminnan kautta tarjotaan elämää uusiksi. Lisäksi tarjotaan lakimiehen maksutonta neuvontaa sekä lastenleirejä.

Lähetyskappeli: Seurakunnan tavoitteena on toimia sekä seurakuntalaisten että seudun asukkaiden parissa. Tarkoituksena on tarjota erilaista toimintaa eri ikäisille ja eri elämäntilanteissa oleville ihmisille. Toiminnan tavoitteena on ravinnon tarjoamisen ja taloudellisen taakan keventämisen ohella

vähävaraisten syrjäytymisen ennaltaehkäisy, yksinäisyyden lievittäminen sekä vertaistuen ja henkisen tuen tarjoaminen.

Ruoka-apu on perustettu tukemaan vähävaraisten taloudellista selviämistä jakamalla ilmaiseksi lahjoitettuja elintarvikkeita. Ruuanjaon yhteydessä tarjotaan kahvit (maksu 1e) lahjoitettujen leivonnaisten kera. Näin hakijoilla on mahdollisuus keskustella muiden ruokatarvikehakijoiden ja vapaaehtoisten työntekijöiden kanssa.

Manna-Apu ry. on kristillinen avustusjärjestö, joka jakaa kauppiaiden, tukkuliikkeiden ja elintarvikealan yritysten lahjoittamia elintarvikkeita vähävaraisille ja/tai syrjäytyneille tai syrjäytymisvaarassa oleville ihmisille. Järjestön ylläpitämä Manna-talo Tuomarilassa on paikka, jossa saa tulla kohdatuksi ja jossa myös syödään yhdessä hyvää hävikkiruokaa.

Vapaaehtoisjärjestö tarjoaa Manna-talossa vapaaehtoistyötä ja lämpimän työyhteisön työelämästä sivussa oleville. Toimintaa on jo useita vuosia kehitetty yhteisölliseen suuntaan. Toimijaksi! -hankkeen (STEA-rahoitus) avulla pyritään voimaannuttamaan ja aktivoimaan asiakkaita oman elämänsä toimijoiksi. Hankkeen piirissä toimivat mm. aktiiviset Sapuskaa! - ja Yhteisellä retkellä -ryhmät.

ViaDia Espoo ry. on Espoon vapaaseurakunnan diakoniajärjestö. Tarkoituksena on auttaa ja tukea heikoimmassa asemassa olevia lähimmäisiä. Työtä tehdään erityisesti rikostaustaisten, pitkäaikaisyöttömien ja päihdekuntoutujien parissa yhteistyössä eri viranomaisstahojen sekä kaupungin kanssa. Toimintaa järjestetään myös yhden vanhemman perheiden arjen tukemiseksi ja maahanmuuttajien kotoutumisen tukemiseksi.

Matalan kynnyksen kohtaamispaikan olohuonetoiminnan lisäksi jaetaan EU-ruokaa kaksi kertaa kuukaudessa yhteisölounaan yhteydessä sekä vierailaan päihdetaustaisten asumisyksiköissä, joissa on järjestetty ohjelmaa ja viety ruoka-apua.

Espoon ruoka-apuverkosto: Verkostoyhteistyön koordinaatiohankkeen (vastuutahona on Espoon diakoniasäätiö) tavoitteena on ruoka-apuyhteisöjen (järjestöt, eri seurakunnat, asukastilat) ja kaupungin yhteistyön sekä yhteisöjen keskinäisen, verkostomaisen yhteistyön toteuttaminen, kehittäminen ja koordinointi sekä ajankohtaisten kysymysten ratkaiseminen. Hanketta ohjaa koordinaatioryhmä, joka on kaupungin ja ruoka-apuyhteisöjen konkreettinen, toimintaa suunnitteleva ja kehittävä verkostoyhteisö.

Koordinaatiohankkeen yhteistyötahoja ovat Espoon kaupungin eri toimialat, Hyvä Arki, Emy ry, Manna Apu, Diakonia-Ammattikorkeakoulu, Laurea, Omnia, Sininauhaliitto, Diakonia ry, Espoon seurakuntayhtymä ja osa seurakunnista (Espoonlahti, Olari, Leppävaara ja Tuomiokirkkoseurakunta), Helsingin seurakuntayhtymä, Vantaan logistiikkakeskus, Pelastusarmeija, Kalliolan Settlementti (Askel), Ankkuri, Helsingin diakonissalaitos, Raitin Pysäkki, Asukastila Kivenkolo, ViaDia ry, Espoon Vapaaseurakunta, Sininauhasäätiö, Espoon kirjasto sekä Kirkkopalvelut - Osallistava yhteisö hanke

Koordinaatiohankkeessa toteutettuja toimenpiteitä ovat muun muassa säännölliset ja tavoitteelliset verkostokokoukset, koulutus, teemalliset päivät, konsultointi, selvitykset ja valmistelut, suunnitelmat ja muistiot, yhteistyö muiden toimijoiden kanssa sekä käytännön asioiden toteutus ja hoitaminen. Ajankohtaisia asioita ovat verkkoalusta, yhteisöllisyys, ruokaturvallisuus, vapaaehtoiset, työllistäminen, hävikkiruoka ja kestävä kehitys sekä uudet toimintamallit ja tilakysymykset.

Järjestöjen ja kaupungin yhteistyöverkoston ja toiminnan koordinointi on edennyt kaupungin strategisten tavoitteiden mukaisesti edistään kestävästä kehityksestä, lisäten asiakkaiden ja toimijoiden osallisuutta, kehittämällä digitaalisia palveluita ja kohdentaen yhteisiä resursseja kestäväällä tavalla.

Ruoka-avun koordinaatioryhmä on rakentanut yhteistä toimintakulttuuria sekä vastannut ajankohtaisiin haasteisiin, jotka ovat liittyneet ruokaturvallisuuteen, vapaaehtoisiin, yhteistyöhön ryhmän sisällä ja ulospäin sekä henkilötietojen käsittelyyn jne. Espoon ruoka-aputoimijoita varten on perustettu

Facebook ja WhatsApp-ryhmät, jotka ovat edistäneet esimerkiksi hävikkiruuan logistiikkaa. Verkosto on mukana valtakunnallisessa ruoka-avun digihankkeessa.

3. Vastuuhenkilöiden näkökulma: miten koronakriisi muutti ruoka-aputoimijoiden ja -verkoston toimintaa

Toimintatapamuutoksia

Koronakriisin vuoksi järjestöjen toiminta jouduttiin muuttamaan joko osittain tai täysin. Kaikki kasvokkain tapahtunut vapaaehtoistyö lopetettiin ja tilalle kehitettiin toimintatapoja, joilla voitiin auttaa ihmisiä koronarajoitteiden sallimissa puitteissa. Asiakkaiden kohtaaminen, yhteisöllisyys, ryhmä-, kurssi- ja retkitoiminta sekä aamupala- ja yhteisruokailut lopetettiin. Prosessit jouduttiin käytännössä miettimään uusiksi.

lääkkäät ja muihin riskiryhmiin kuuluvat vapaaehtoiset joutuivat tauolle ja vain nuoremmat ja perusterveet saivat jatkaa työtä. Hieno asia oli, että kaupungilta saatiin lisähenkilöstöä kirjastosta ja varhaiskasvatuksesta. Yhteistyöhön tuli mukaan myös perhesosiaalityö, jonka osoittamille lapsiperheille tehtiin ruokalaatikoita. Kirjaston työntekijät veivät ne perille yhdessä sosiaalityön henkilöstön kanssa.

Osa ruoka-apua jakaneista järjestöistä lopetti tilapäisesti toimintansa. Lopettaneiden järjestöjen hävikkiruoka toimitettiin muille järjestöille jaettavaksi. Ruoka-avun tarve kasvoi ja ruoka-apu moninkertaistui ainakin osalla niistä järjestöistä, jotka jatkoivat tai laajensivat ruoka-apua. Ruokakasseja jaettiin pääasiassa kolmena päivänä viikossa.

Myös yhteistyö eri ruoka-aputoimijoiden ja Espoon kaupungin kanssa lisääntyi. Erilaisia verkkotapaamisia oli aiempaa enemmän.

Myös jakamisen tavat muuttuivat. Ruokakasseja alettiin pakata valmiiksi ja hakijat kutsuttiin sisälle joko yksi kerrallaan hakemaan kassin tai valmis kassi jaettiin hakijoille ovelta tai ulkona. Osa toimijoista otti käyttöön ajanvarauksen, jolloin haku aika sovittiin etukäteen puhelimesta. Haku toteutettiin joko viiden minuutin välein tai porrastetusti, jolloin 10-15 asiakasta haki kassin aina 15 minuutin välein. Osalla järjestöistä käytössä oli jonotus. Joillekin erityis- ja riskiryhmiin kuuluville asiakkaille ruokakassit toimitettiin kotiovelle ja osa tilauskasseista jaettiin sovitusti muun jakelun jälkeen. Yksi järjestö toimitti ruoka-apua kerran viikossa myös päihdetaustaisten asumisyksiköihin.

Espoon kaupungin pyynnöstä käynnistetty Ejyn toteuttama ”Operaatio ruokakassi” -palvelu alkoi toimittaa vapaaehtoisten suorittamaa ruokaostosten kotiinkuljetuspalvelua yli 70-vuotiaille. Myös Espoonlahden seurakunta käynnisti kauppakassiavun riskiryhmään kuuluville. Sopimus tehtiin yhden kaupan kanssa ja kassit toimitettiin diakoniatyöntekijän, nuorisotyön työntekijöiden ja vapaaehtoisten toimesta. Seurakunta osti asiakkaiden ostoslistan mukaiset tuotteet laskulle, kauppa laskutti seurakuntaa ja seurakunta veloitti summan asiakkailta. Toiminta käynnistettiin siksi, että kauppojen omat kotiinkuljetuspalvelut ruuhkautuivat ja kotiinkuljetuspalkkio olisi ollut joillekin asiakkaille liian korkea.

Myös Espoon ruoka-apuverkoston toiminta sekä verkoston vetäjän työ ja tehtävät muuttuivat. Verkoston vetäjän omassa organisaatiossa tekemä työ vähennettiin sovitusti minimiin (10%). Järjestöjen toiminta joutui kovan paineen alle ja osin kriisiytyi, joten toiminnan jatkaminen vaati aktiivista apua, muutostyötä, kehittämistä, koordinoitua ja käytännön toimenpiteitä.

Koronan aiheuttaman muutos- ja kehittämistyön koordinoitua ruoka-apuverkostossa oli ja on edelleenkin yksittäisten järjestöjen tukemista, yhteistyörakenteiden ylläpitoa ja uudenlaisen yhteistyön rakentamista Espoon kaupungin ja muiden tahojen kanssa. Työ on myös jatkuvuuden ylläpitämistä sekä pitkän tähtäimen suunnittelua yhdessä järjestöjen kanssa. Hienoa, että on ollut mahdollista panostaa ruoka-apuverkoston tukemiseen kokopäiväisesti.

Toiminnan muutos järjestöissä oli nopeaa. Kun ongelma havaittiin, siihen lähdettiin etsimään tilanteeseen sopivaa ja kestävää ratkaisua. Järjestöjä kuvattiin sopeutumiskykyisiksi ja ketteriksi. Muutos vei toimijasta riippuen muutamasta päivästä viikkoon ja osalla käyttöönotto vei lisäksi yksi-kaksi viikkoa. Osalla toiminta ei keskeytynyt lainkaan ja osalla toipuminen ja uudenlaisen toiminnan käynnistäminen vei maksimissaan viikon. Muutos ja kehittäminen toki jatkuivat myös toiminnan käynnistymisen jälkeen. Yhden järjestön kohdalla uuden toiminnan suunnittelu ja kaupungin kanssa sopiminen sekä vanhojen toimintojen alasajo, uusien vapaaehtoisten hankkiminen ja tietojärjestelmien muuttaminen vei kaksi-kolme viikkoa.

Henkilöstö- ja toimintamuutoksia järjestöissä ja seurakunnissa

Espoon Ankkuri suljettiin koronan alkuvaiheessa noin viikoksi. Kaikki kuntouttava ryhmätoiminta keskeytettiin ja toiminnassa keskityttiin vain ruokajakeluun. Henkilökunnan määrä ei vähentynyt, vaan kaksinkertaistui, kun yhden kokoaikaisen, kahden osa-aikaisen ja neljän vapaaehtoistyöntekijän lisäksi kaupungin resurssipoolista saatiin viisi henkilöä ruokajakoon.

Ankkurin ohjaaja hoiti yhteydenpidon eri yhteistyökumppaneihin. Muu henkilökunta keskittyi ruokajakelun logistiikkaan ja tuotteiden lajitteluun sekä puheluiden vastaanottamiseen ja takaisin soittamiseen (yksi henkilö).

EJY:n Operaatio ruokakassi 70+ -hankkeen koordinaatiotoiminnassa työskenteli kolme palkallista ja kaksi opiskelijaharjoittelijaa. Malli perustui järjestön olemassa olevaan keikka-apuun. Kaupungin asiakashankinta sopeutettiin tähän malliin ja heidän toimintaansa sopivaksi.

Työryhmään tuli aluksi projektin vetäjä/suunnittelija sekä vapaaehtoistyön koordinaattoreita. Projektia suunniteltiin parin viikon ajan työryhmässä, jonka jälkeen toiminta jakautui kahteen osaan: toinen keskittyi vapaaehtoisten rekrytointiin ja kouluttamiseen ja toinen asiakkaisiin ja tehtävien koordinointiin. Koordinoitipuolelle saatiin kaksi harjoittelijaa hoitamaan asiakaspuheluita. Toimintaan tuli 105 vapaaehtoista, joista 70 pääsi tekemään ruokakassikeikan asiakkaalle kesäkuun alkuun mennessä.

Espoonlahden seurakunnan työntekijöinä jatkoivat diakoniatyöntekijä ja autonkuljettaja. Ruoka-aputoimintaan saatiin myös toinen diakoniatyöntekijä jakamaan työtä ja vastuuta. Muilta työaloilta apuna olivat emännät ja vahtimestarit sekä muutama perhetyöntekijä. Elintarvikejakelussa on ollut noin 40 vapaaehtoista ja heistä 17 pystyi jatkamaan myös epidemian aikana. Kaupan puolella jatkoi neljä pakkaajaa. Ulkopuolisia vapaaehtoisia saatiin kaksi ja jonosta auttamaan tarjoutui kaksi henkilöä tilapäisavuksi. Emännät valmistivat varastossa ja pakastimessa olevista elintarvikkeista ruokaa jaettavaksi ruokakasseihin. Toimintatapa muotoutui resurssien mukaiseksi.

Hyvän arjen henkilöstö väheni kriisin vuoksi 16:sta kymmeneen, kun riskiryhmään kuuluvat ja kuntouttavat työntekijät jäivät tilapäisesti pois. Henkilökuntaa olivat toiminnanjohtaja, ruokien jakajat, emäntä ja apuemäntä sekä pakettiautojen kuljettajat ja apuhenkilöt. Työtehtäviä olivat ruoan hakeminen kauposta, ruokien lajittelu ja pussitus, aamiaisen valmistus ja siivous.

Toiminnanjohtajalla oli päävastuu suunnittelusta, valvonnasta, varainhankinnasta ja toteutuksesta. Emäntä johti ruokajakelua ja vastasi aamiaistoiminnasta, apuemäntä sijaisti ja toimi päivittäin emännän ”oikeana kätenä”. Kuljetusvastaava vastasi päivittäisistä ajoista ja kontakteista kaupossa kauppojen päälliköiden kanssa.

Lähetyskappelin ruoka-avussa on aktiivisesti ruokaa jakamassa noin 10 henkilön rinki. Viikoittain mukana ovat myös autonkuljettaja, maksuliikenteen hoitaja sekä hallitus (4 henkilöä). Kaksi riskiryhmäläistä jäi kriisin alkaessa pois pakkaus-/jakotyöstä, mutta osaksi viikkoa saatiin saman verran uusia mukaan. Myös kahvilan sulkeminen vapautti resursseja pakkaustyöhön. Ruokien kotikuljetukseen ilmoitautui lisäksi yksi henkilö sekä apumies jakamaan ruokaa omalla autollaan. Hakijoiden määrän kasvusta huolimatta ruokajaosta selvittiin, vaikka ruokaa jaettiin välillä viitenä päivänä viikossa.

Manna-Avussa vapaaehtoistyöpäiviä on viikossa noin 80. Päivittäin paikalla on runsaat 15 henkilöä. Korona-aikana työssä oli päivittäin viisi kirjaston työntekijää sekä omaa väkeä runsaat 12. Nimikkeitä olivat toiminnanjohtaja, projektikoordinaattori, autonkuljettaja, lähiesimies ja logistiikan vastaava sekä kahvilanpitäjä.

Vapaaehtoisten ja resurssipoolin kautta tulleiden työntekijöiden työtehtäviä olivat ruokatavaran haku autoilla, lastin purku, lastin lajittelu, ruokakassien teko, kassien jako, puhelinpäivystys (ja sen yhteydessä myös palveluohjausta), siivous, pihan siivouksesta huolehtiminen, jätehuolto, keittiötyö (aamiainen ja lounas henkilökunnalle ja ovien auetessa myös asiakkaille). Toiminnanjohtajalle kuuluivat työnjohdolliset ja hallinnolliset tehtävät.

ViaDian henkilöstö ei muuttunut, vaan pysyi kahdeksassa. Työtehtäviä olivat ruoan haku, pussitus ja kassien jako sekä asiakkaiden kirjaus, puhelimeen vastaaminen, haastattelut ja siivous. Toimintamalli muotoutui seuraavaksi: ennakoilmoittautuminen puhelimitse (2henk.), hävikkiruoan haku autolla muilta jakajilta (2henk.), pussitus (3henk.) sekä kirjaaminen jakotilanteessa (1henk.). Sosionomiopiskelijat vastasivat puhelimeen, kuljetustiimi haki jaettavaksi tarkoitettua ruokaa jakopäivinä, keittiötiimi vastasi kassien sisällön suunnittelusta ja pakkasi. Yksi työntekijä vastasi työnjaosta.

4. Vastuuhenkilöiden näkökulma: koronakriisin ruoka-avun suunnittelu, organisointi ja käynnistäminen

Alkuvaihe: uuden toimintatavan suunnittelu

Ruoka-apuverkostolla oli valmis järjestelmä, yhteistyörakenne ja työntekijäresurssi, jonka avulla pystyttiin nopeasti vastaamaan muuttuvaan tilanteeseen ja sen haasteisiin. Ilman valmista rakennetta tilanne olisi ollut aivan toinen. Myös nopea yhteistyö kaupungin kanssa oli mahdollista ja samalla voitiin tukea myös kaupungin ruoka-aputoiminnan käynnistämistä. Yhteistyö hyödytti molempia.

Koordinaatiorahankkeen etuna oli tutuus ja valmiit yhteistyösuhteet kaupunkiin, järjestöihin ja seurakuntiin, mikä mahdollisti nopean ja tuloksellisen yhteistyön. Koordinaatiorahankkeessa kehitetyt kokouskäytännöt ja erilaiset keskusteluryhmät periaatteellisten ja käytännön asioiden hoitamiseksi mahdollistivat koronatilanteessa yhteistyön, päätöksenteon, kokemusten vaihdon ja yhdessä suunnittelun.

Suunnittelukäytännöt olivat osin samanlaisia ja osin ne erosivat toisistaan hieman. Toimintaa suunniteltiin pääasiassa järjestöjen työntekijöiden kesken yhdessä Espoon ruoka-apuverkoston kanssa. Verkosto alkoi kriisin puhjettua toimia entistä tiiviimmin ja vetäjä oli yhteyksissä toimijoihin lähes päivittäin. Ruoka-aputoimijoiden kuulumisia, kokemuksia ja ajatuksia vaihdettiin tiiviisti myös yhteisissä kokouksissa, puhelimitse sekä verkoston Whats app -ryhmässä. Yhteistyöhön osallistuivat pääasiassa järjestöjen vastuuhenkilöt.

Suunnittelussa oleellista oli huomioida, miten auttamistyötä voidaan jatkaa turvallisesti. Tärkeää oli mennä terveys edellä. Se edellytti riskiryhmään kuuluvien vapaaehtoistyöntekijöiden työn keskeyttämisestä kriisin ajaksi, valtiovallan asettamien kokoontumisrajoitusten huomioimista sekä toiminnan sopeuttamista koronatilanteeseen. Oleellista oli huomioida hygieniata ja turvallisia etäisyyksiä koskevat asiat, tiedottaminen, yhteistyö muiden järjestöjen kanssa sekä tarvittavan hävikkiruoan saantiin ja jakamiseen liittyvät kysymykset.

Suunnittelutiimeissä olivat mukana Espoonlahden seurakunnan osalta diakoniatimi sekä kirkkoherra. Muiden toimijoiden suunnittelutiimeihin kuuluivat toiminnanjohtajat, vastuuhenkilöt, ryhmävastaavat sekä työntekijät (henkilöstöä ja vapaaehtoisia). Kahden järjestön kohdalla toimintaa suunniteltiin yhdessä ruoka-avun hallituksen tai hallituksen puheenjohtajan kanssa. Yhdessä järjestössä ruoka-aputoimintaan lähdettiin mukaan ilman minkäänlaista ennakkosuunnittelua. Asioista sovittiin ja niitä järjestettiin esille nousevien tarpeiden pohjalta kuitenkin yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa.

Ejyn ”Operaatio ruokakassin” suunnittelusta vastasi järjestön sisäinen ryhmä yhteistyössä Espoon kaupungin kanssa. Suunnittelun pohjalta muodostettiin projektikaavio, jonka pohjalta toimintoja kehitettiin seuraavissa asioissa: uusien vapaaehtoisten rekrytointi, vanhojen toimintojen alasajo, koordinoitujen sopeuttaminen uuteen malliin sekä henkilöresurssien määrittäminen ja tehtävävastuiden sopiminen. Uusi toimintatapa edellytti myös järjestelmien muokkaamista.

Kuntalaisten avun tarpeen arvioitiin kasvavan ja alusta alkaen yritettiin saada mukaan myös seurakuntayhtymää ja kaupunkia niin, että puhelut olisi ohjattu kaupungille ja järjestöt olisivat toimittaneet ruoka-avun sitä kautta. Näin ei kuitenkaan tapahtunut ja toiminnan kehittämistä jatkettiin järjestöissä ja verkostossa. Myös ajatus kaupungin logistiikkakeskuksen avaamisesta ”heitettiin ilmaan”, mutta sitä ei tässä tilanteessa nähty kannattavaksi. Espoon kaupunki perusti oman koronakriisin ruoka-avun logistiikkakeskuksen sekä tuki omalta osaltaan järjestöjen ja verkoston työtä.

Alkuvaiheen onnistumisia

Järjestöjen ja seurakuntien oman arvion mukaan toiminnan uudelleenorganisoinnissa ja muutoksen toteuttamisessa onnistuttiin hyvin tai erittäin hyvin.

Onnistumiseen vaikuttivat nopea reagointi, ketterä ja tehokas toiminta, hyvä suunnittelu sekä olemassa oleva vahva ja toimiva toimintamalli. Onnistumisen kannalta tärkeitä olivat myös pitkä kokemus elintarvikejakelusta tai keikka-avusta, yhteiskehittämisestä ja vapaaehtoisten rekrytoinnista sekä valmis tietojen keräysmalli. Oleelliseksi nähtiin myös vakituisen asiakaskunnan tunteminen, ratkaisujen jatkuva arviointi ja hyvien käytänteiden oppiminen matkan varrella sekä järjestön hallituksen tuki. Lisäksi oli tärkeää olla itselle ja toisille armollinen.

Erittäin keskeisiä olivat hyvät, osaavat ja sitoutuneet vapaaehtoistyöntekijät, vaikka moni heistä joutuikin jäämään työstä pois toistaiseksi. Uusia ja motivoituneita vapaaehtoisia saatiin mukaan ja pika-koulutus näytti onnistuvan hyvin. Muutosvastarintaa ei ollut ja innostuneen tiimin merkitys oli tärkeä. Yhteistyö Espoon kaupungin työntekijöiden, kirjasto- ja varhaiskasvatushenkilökunnan sekä sosiaalitoimen kanssa lähti hyvin ja sujuvasti liikkeelle ja oli tärkeää.

Espoon ruoka-apuverkoston rooli ja merkitys onnistumisen kannalta oli merkittävä – se oli koko toiminnan tukijalka. Toimijat jakoivat keskenään vinkkejä ja malleja sekä tukivat toisiaan. Verkoston koordinaattorin merkitys, tuki ja kannattelu nähtiin erittäin tärkeäksi. Verkostossa oli myös Espoon kaupungin edustus, mikä mahdollisti yhteistyön kaupungin kanssa, eikä tarvinnut etsiä uusia ihmisiä.

Alkuvaiheen huolia, vaikeuksia ja ratkaisuja

Ruoka-apuverkoston näkökulmasta keskeiset ongelmat liittyivät tilanteen yllätyksellisyyteen, toiminnan osittaiseen kriisiytymiseen ja erilaisiin uhkakuviiin sekä rakenteiden päivittämiseen. Myös vastuuhenkilöiden jaksaminen joutui koville, mikä näkyi merkittävänä tunnekuormana. Ongelmia ja haasteita lähestyttiin ratkaisukeskeisesti ja etsittiin ratkaisuja aina yhteen asiaan kerrallaan. Tärkeää oli kestää ja auttaa kestäämään epävarmuutta ja keskeneräisyyttä.

Vastuuhenkilöiden näkökulmasta alussa pahinta oli huoli ja epätietoisuus. Tilanne oli uusi, pandemia oli leviämässä, eikä kukaan tiennyt kuinka raju se olisi. Piti tehdä nopeasti isoja päätöksiä sen hetki-tiedon ja parhaan ymmärryksen varassa. Nopea reagointi kriisiin aiheutti kiirettä ja stressiä, joka onneksi selätettiin pian. Myös tiukentuneiden käytänteiden seuraukset asiakkaille aiheuttivat huolta. Koronarajoitteet aiheuttivat ongelmia myös asiakkaiden kohtaamiseen. Suojavarusteistakin oli pulaa.

Myös kaupungin roolista oli epätietoisuutta. Oletettiin, että kaupunki olisi selkeämmin ottanut omistajuuden tilanteessa. Epätietoisuutta oli muun muassa siitä, tulisiko kaupunkiin keskitettyjä jakopisteitä ja ketkä olisivat toiminnassa mukana. Kesti kauan ennen kuin kaupungilta tuli ohjeet ja käytännön apu. Oma työtä piti suunnitella, vaikka ei ollut tietoa sen jatkuvuudesta.

Uusi yhteistyömalli kaupungin kanssa vaati alkuun muokkausta ja neuvottelua. Erityyppisten organisaatioiden toimintamallien yhdistämisessä oli haasteita. Ongelmat liittyivät myös kaupungin suureen kokoon, hidasliikkeisyyteen sekä vaikeuksiin reagoida yhtä ketterästi kuin kolmas sektori. Ongelmia ratkaistiin keskusteluilla, neuvottelemalla ja joustamalla.

Henkilökuntaresurssit heikkenivät merkittävästi, kun osa vapaaehtoistyössä pitkään olleista joutui jäämään toiminnasta pois. Henkilöstön riittävyys ja jaksaminen huolestuttivat. Henkilökuntaresurssien puutteeseen haettiin ratkaisuja supistamalla toimintaa vähäksi aikaa sekä kehittämällä uusia ratkaisuja. Kaupungin resurssipoolin kautta saadusta henkilöstöstä oli suuri apu. Joustava ja taitava henkilökunta ja vapaaehtoiset toimivat hyvin yhdessä, mikä auttoi selviämään. Yksi vastaaja korosti, että ilman Espoon resurssipoolista saatujen työntekijöiden apua järjestön voimat eivät olisi riittäneet, koska työn määrä oli niin iso.

Myös ”ruokapuskurin” puuttuminen sekä hävikkiruoan lahjoitusten määrän melko suuri vaihtelu aiheuttivat vaikeuksia ja huolta. Tiedon kulku takkusi, eikä aina tiedetty, kuinka monta pakettiautoa päivän aikana tulisi: välillä tuli suuria määriä ja välillä tarpeeseen nähden liian vähän. Kriisin alkuvaiheessa kauppojen lahjoittama hävikkiruoka väheni entisestään, kun ihmiset ostivat kaupat tyhjiksi.

Haasteita aiheutti myös se, että avuntarvitsijoiden ruokakassivarauksia vastaanotettiin aamupäivällä, vaikka ei tiedetty kuinka paljon hävikkiruokaa saadaan. Epätietoisuus aiheutti sen, että järjestöissä jouduttiin soittelemaan aamupäivän aikana useita kertoja ja tiedustelemaan muilta toimijoilta saatavien kassien määrää. Tilanne pakotti myös rajoittamaan avuntarvitsijoiden määrää. Jossain määrin ongelmallista oli, että eri toimijoilla oli hieman erilainen tapa jakaa kasseja: joissakin järjestöissä kasseja voi saada monta per asiakas ja jotkut joutuivat pienentämään jaettavia kasseja, jotta ne riittäisivät useammalle.

Ruoan varastointi aiheutti haasteita, koska järjestöjen omat kylmälaitteet eivät alkuvaiheessa riittäneet. Myös biojätteen määrä saattoi olla uskomaton, koska osa lahjoitetuista tuotteista oli ns. biojätettä eli viimeinen käyttöpäivä oli ylittynyt. Myös biojäteastioiden saamisessa oli suuria ongelmia ja ratkaisu vaati paljon selvittelyä, mutta järjestyi lopulta.

Hävikkiruoan puutteen ja määrän vaihtelun aiheuttamia ongelmia yritettiin ratkaista useilla tavoilla. Toimintaansa supistaneista järjestöistä alettiin toimittaa ruokaa muihin järjestöihin tai paljon ruokaa saaneesta järjestöstä haettiin päivän aikana lisää ruokaa niille, joilla oli puutetta. Tai sitten pienennettiin kassin kokoa. Osalle soittajista jouduttiin myös sanomaan, että *”tänään ei ole enää kasseja tarjolla, soittakaa uudelleen torstaina”*.

Ongelmia ratkaistiin myös niin, että pihalle haettiin lainaan tai saatiin yksityiseltä yrittäjältä siirrettävä kylmäkontti, jotta pystyttiin ottamaan vastaan suuremmatkin lahjoitukset ja jaksottamaan jaettavaa tavaraa myös päiville, jolloin tavaraa tuli vähemmän. Lisäksi muutettiin elintarvikkeiden sijoittelua sisällä siten, että tuotteet oli helppo pakata kasseiksi. Lisäksi toimittiin niin, että pyydettiin ruoka- ja hygieniatuotelahjoituksia Keskolta sekä ruokalahjoituksia HK:n varastolta ja Kokkikartanolta tai käytiin Prismassa itse ostamassa esimerkiksi hernekeittoa. Näin saatiin lähes joka päivä melkein kaikille jonossa olleille jonkinlainen kassi tehtyä. Sisältö ei kuitenkaan aina ollut kaikkien ruoka-aineryhmien kannalta täydellinen.

Ruoka-apuverkoston koordinaattorin lähes päivittäiset yhteydenotot toivat tukea ja turvaa.

”Operaation ruokakassipalvelun” käynnistyessä vapaaehtoisten auttamisen halu oli voimakasta. Uusia asiakkaita tuli kuitenkin Espoon kaupungin kautta niin hitaasti, että osa vapaaehtoisista turhautui. Parin kuukaudenkaan kuluttua kaikille ei ollut löytynyt tehtäviä ja osa vetäytyi vähitellen taustalle, ilmoitti eroavansa toiminnasta tai ei vastannut tiedusteluihin. Positiivista oli kuitenkin se, että iso osa sanoi jatkavansa mukana toiminnassa myös syksyllä.

Espoon kaupungin merkittävämpi tiedottaminen omasta ruoka-avusta ja ruokakassipalveluista toteutui vasta pari kuukautta pandemian alkamisen jälkeen. Tällä tiedottamisella ei ollut enää käytännössä minkäänlaista vaikutusta ainakaan ruokakassipalveluun, koska ihmiset olivat ratkaisseet omat ruoka-toimituksensa jo epidemian alkuvaiheessa löytämiensä ratkaisujen pohjalta: esimerkiksi omaisten, naapureiden, järjestöjen ja erilaisten uusien toimijoiden avun kautta. Osa löysi avun kauppojen verkkopalveluista saatavalla kotiinkuljetuksella, joka tosin ruuhkautui alussa pahoin.

Myöskään käteismaksulle ei kaupungilla ollut parempaa vaihtoehtoa. Rahan käsittely ja maksaminen oli vaikein ongelma ja se määritteli joiltain osin palvelua. Ongelma ratkaistiin sopeuttamalla oma toiminta olemassa oleviin ratkaisuihin ja asiakkailta vaadittiin käteismaksu. Kaupunki hoiti muut asiakkaat toista kautta.

Espoonlahden seurakunnan kanssa yhteistyö on perinteisesti ollut toimivaa ja he ovat osa ruoka-apuverkostoa. Muutoin seurakuntien kanssa tehtävän yhteistyön käynnistämiseksi oli haasteita. Kriisitilanteessa seurakunnissa keskitettiin voimia oman toiminnan ja diakonian järjestämiseen, vaikka ensimmäisen kuukauden aikana yhteistyö ruoka-avun kohdentamisessa erityisesti riskiryhmille, olisi saattanut olla hyvä järjestää diakoniatyön asiakaskontaktien avulla.

5. Vastuuhenkilöiden näkökulma: ruoka-avun toteutus käytännössä

Ruoka-avun toteutuminen: hyvin tai erityisen hyvin toteutuneet asiat ja niiden perustelut

Ruoka-avun järjestämisessä ja antamisessa onnistuttiin vastaajien mukaan pääasiassa hyvin. Toimijat mainitsivat useita hyvin tai erityisen hyvin toteutuneita asioita.

Hyvää oli, että apu näytti löytävän perille, ihmisten hätään pystyttiin vastaamaan ja avun antaminen onnistui myös koronakriisin aikana. Auttamisen halu oli suurta. Myös asiakkaiden odotusaika pysyi lyhyenä ja asiakkaat saatiin ohjattua odottamaan vuoroaan väljästi piha-alueelle. Riskiryhmään kuuluvat ja erikoisruokavaliota noudattavat sekä lapsiperheet pystyttiin huomioimaan hyvin sopimalla heidän kanssaan eri noutoajat.

Myös ajanvaraussysteemi eli sovittu kellonaika osoittautui toimivaksi, eikä tarvinnut olla huolissaan jonotuksesta tai asiakkaiden kerääntymisestä pihalle. Moni asiakas näki nykysysteemin jopa aiempaa paremmaksi. Ajanvarauksen onnistumiseen vaikutti muun muassa se, että käytössä oli koko ajan sama kokenut palveluohjaaja kirjastosta.

Hyvää oli myös se, että järjestöt jakoivat elintarvikkeita keskenään. Myös ”lahjoituspiikkejä” pystyttiin tasaamaan hyvin niin, että ruoat saatiin jaettua eteenpäin siten, että hävikkiruoasta ei juurikaan syntynyt uutta hävikkiä. Oleellista tässä oli se, että järjestöt tunsivat toistensa toimintatavat ja luotettavuuden sekä tiesivät sen, että hygieniaohjeita noudatettiin. Kehitetty systeemi oli suhteellisen toimiva ja ruoka-apu jakautui suhteellisen tasaisesti.

Onnistumiseen vaikuttivat myös järjestöjen hyvä keskinäinen yhteistyö ja joustavuus sekä yhdessä tehty työn ideointi ja kehittäminen. Onnistumisen kannalta oleellista oli myös aiempi kokemus, vahva osaaminen ja motivoituneet ihmiset. Myös ruoka-apuverkoston merkitys järjestelyjen onnistumisen kannalta oli suuri.

Ruoka-apuverkoston näkökulmasta prosessien hallinta hygieniasta logistiikkaan ja henkilöstöön toteutui hyvin, kuten myös yhteistyö järjestöjen kesken ja kaupungin kanssa. Myös suhteet kauppoihin ja muihin lahjoittajatahoihin olivat hyvät. Myös elintarvikkeiden oma haku kaupoista oli toimivaa. Tilatkin olivat kohtuullisen hyviä. Vapaaehtoisiakin saatiin hyvin tai kohtuullisen hyvin.

Ruoka-avun toteutuminen: ongelmat tai vaikeudet ja niiden ratkaisut

Keskeisin ongelma oli ja on ruoan saatavuus, riittävyys ja määrän vaihtelu. Hävikkiruokaa tuli joka viikko vaihteleva määrä, eikä ruokaa aina saatu riittävästi. Erityinen pula oli tuoreesta lihasta ja einek-sistä. Ongelmat johtuivat hakijoiden suuresta määrästä ja lahjoitettavan ruoan niukkuudesta.

Ruokapulaa yritettiin ratkaista pyytämällä ja saamalla muilta järjestöiltä ylijäänyttä ruokaa, pyytämällä lahjoitusruokaa muun muassa Keskolta tai HK:lta sekä joskus myös ostamalla itse ruokaa esimerkiksi Prismasta tai muista kaupoista. Emännät myös tekivät jakeluun ruokaa ja sitä riitti osaan kasseista. Hyvin säilyvää ruokaa pyrittiin saamaan myös varastoon ja sillä tasoitettiin päiviä, jolloin ruokaa saatiin vähemmän. Pieniäkin ylimääräisiä lahjoituksia otettiin vastaan. Lisäksi käytiin tapaamassa kaup-piaita ja kerrottiin heille tarpeista ja sitä kautta saatiin uusia lahjoittajia.

Jonkin verran ongelmia oli kuitenkin siinä, että eri alueilla toimivat jakajat joutuivat toisaalla heittä-mään ruokaa bioskiin ja toisaalla ruoka loppui kesken ja osalle hakijoista piti sanoa, että ruokaa ei ole. Kullakin alueella tulisi olla riittävästi hävikkiruokaa tarjolla niin, ettei hakijoiden tarvitsisi liikkua alueelta toiselle ruokaa hakemaan. Hakijoita tulisi myös ohjata hakemaan ruokaa oman alueen jako-pisteistä, jos niitä on.

Jonkin verran ongelmia oli myös aikataulutuksessa siinä mielessä, että tavarat saattoivat tulla kesken kassien jakamisen, mikä sitoi vähäisiä resursseja tavaroiden vastaanottamiseen ja lajitteluun.

Myös suojamaskien saannissa oli ongelmia.

Kylmävarastojen puute saatuun ruokamäärään nähden aiheutti ongelmia toiminnan alkuvaiheessa erityisesti pienillä ja uusilla toimijoilla. Ruoka-apuverkoston koordinaattorin avustuksella kylmälaitteita onneksi saatiin. Oli myös tilanteita, joissa kylmäketju katkesi, koska käytössä ei ollut kylmäkuljetuk-seen sopivia autoja tai ruoat purettiin ja lastattiin useasti, eikä niitä säilytetty välillä kylmätiloissa. Jos-kus kaupoista tuli myös pilalla olevaa ruokaa eli biojätettä, jonka määrä kaupoista oli joillakin toimijoilla uskomattoman suuri ja tavaraa jouduttiin viemään kaatopaikalle.

Huolta herätti myös se, että isot tukkuliikkeet ja yritykset lahjoittivat suuren osan tuotteistaan isoille toimijoille, kuten SPR:lle, eikä pienten toimijoiden lahjoituspyyntöjä huomioitu samalla tavalla. Apu ei näin kohdistunut pienten ruoka-aputoimijoiden varassa oleviin ihmisiin, joita kuitenkin oli useita satoja.

Maahanmuuttajilla oli ongelmia soittovaatimuksen/ajanvarauksen kanssa varsinkin, jos suomen kie-len taito ei ollut riittävä. Maahanmuuttajien kohdalla pyrittiin joustamaan, esimerkiksi niin, että heille annettiin haku-aika sähköpostitse tai paikan päällä.

Ruoka-apuverkoston näkökulmasta ongelmat näyttivät seuraavanlaisilta:

”Jos ajatellaan viimeistä vuotta, ruoka-avussa on ollut paljon haasteita, joita on aktiivisesti tunnis-tettu ja yhdessä ratkaistu. Ongelmat johtuvat itse toiminnasta (esimerkiksi hävikin hävikki, lieveilmiöt, auttamisen tavoitteet), ulkoisista tekijöistä (tilat, lahjoittajien toiminta) sekä järjestöjen omista tavoit-teista (onko yhteisöllistä toimintaa, omat tavoitteet, vaikea muuttua), rakenteellisista asioista, kuten työvoiman saatavuus (vapaaehtoiset, asiakkaiden auttamisen moninaiset haasteet, jne.) sekä asi-akkaiden omasta toiminnasta, kuten tottuminen ruoka-apuun, hyväksikäyttö, jne. Ongelmat ovat tun-nistettuja ja niitä pyritään muuttamaan, kuitenkin niin, että nähdään se mikä on hyvää ja yleensäkin toiminnan rajallisuus.”

Ejyn ”Operaatio ruokakassin” toiminnan keskeisin ongelma oli rahan käsittely: se, että asiakkailla ei ollut käteistä käytettävissä tai asiakkaalla ei ollut digitaalista maksuvalmiutta. Kaupunki otti kuitenkin vastuun niistä asiakkaista, jotka eivät soveltuneet järjestön palveluun. Yhteistyö kaupungin kanssa oli säännöllistä, mutta ongelmaa ei kaikilta osin saatu ratkaistua, eivätkä kaikki asiakkaat välttämättä päässeet palveluun.

6. Vastuuhenkilöiden näkökulma: ruoka-avun kehittäminen prosessin aikana

Suurin osa vastaajista totesi, että ruoka-apua suunniteltiin ja kehitettiin viikoittain tai päivittäin arjessa kokeilujen ja korjausten pohjalta sekä joustavasti toimien. Toimimattomiin käytäntöihin pyrittiin reagoimaan nopeasti ja käytäntöjä muutettiin.

"Kokoaikaisesti arjen keskellä tapahtuu suunnittelua ja toimintatavan muutosta joustavasti tilanteiden mukaan."

Kehittämistyötä tehtiin järjestöjen viikko- tai päiväpalavereissa ja omissa tiimeissä sekä tekemällä verkoston puitteissa yhteistyötä muiden järjestöjen kanssa. Kehittäminen oli osin myös yhteiskehittämistä kaupungin kanssa. Kehittäminen edellytti koronatilanteen ja henkilökunnan terveyden huomioimisen lisäksi myös toisten toimijoiden tilanteen seuraamista sekä tulevaisuuden ja tulevien muutosten, kuten henkilöstömuutosten ja ryhmätoiminnan käynnistymisen, puntarointia. Muutosten tekeminen vaati myös harkintaa, jotta ei olisi tehty ns. turhia muutoksia.

"Olemme koko ajan toimineet varsin joustavasti kuunnellen toisaalta koronatilannetta, toisaalta toisten toimijoiden tilanteita. Puntaroimme myös tulevaa."

"Olemme toimineet harkitusti ja viisaasti, asiakkaiden ja henkilökunnan terveys ja toisaalta toiminnan jatkuva kehittäminen kärjessä."

Kehittämisen kohteina olivat hygieniakäytännöt, kuten ruokien ottamisjärjestelyt ja siirtyminen itsepalvelusta valmiiksi pakattuihin kasseihin. Kehittämisen kohteina olivat myös toimintakäytännöt ruoan riittävyteen, jakamiseen, ajanvaraukseen sekä omaan tiimityöhön liittyen. Suunnittelun ja kehittämisen arvioitiin onnistuneen joko hyvin tai olosuhteisiin nähden kohtalaisen hyvin.

Myös ruoka-apuverkoston näkökulmasta suunnittelu ja kehittäminen onnistui hyvin:

"Ruoka-avussa oli valmiit yhteistyön, logistiikan ja kehittämisen rakenteet ja kulttuuri. Nopeasti ryhdyimme rakentamaan tilannekuvaa, tunnistamaan haasteita ja mahdollisuuksia, etsimään yhteistyötahoja ja rakentamaan toimintaa kriisin keskelle. Ensimmäinen kuukausi oli todella rankka. Järjestöt olivat suurien haasteiden edessä, mutta yhdessä selvitettiin. Onnistuimme hyvin. Yhteistyö kaupungin kanssa lähti rakentumaan yllättävän nopeasti ja hyvin. Järjestöjen keskinäinen ja kaupungin ja järjestöjen välinen yhteistyö onnistui hyvin. Myös prosesseja lähdettiin nopeasti kehittämään tilanteen vaatimalla tavalla. Esimerkiksi valmiiden ruokakassien kokoaminen ja jakaminen, joissa onnistuttiin ihan hyvin. Järjestöt olivat nopeasti tilanteessa mukana ja tukivat kaupunkia, kun se joutui aika tyhjältä rakentamaan omaa ruoka-apuaan. Sekin onnistui hyvin."

7. Käytännön toteuttajien näkökulma: yleiskuva työstä

Miksi vapaaehtoiset ja resurssipoolin työntekijät tulivat ruoka-apuun

Noin puolet vastaajista oli tehnyt vapaaehtoista ruoka-aputyötä tai muuta vapaaehtoistyötä jo ennen koronakriisiä. Suurin osa vastaajista oli tehnyt vapaaehtoista ruoka-aputyötä joko alle vuoden tai yksi-viisi vuotta. Neljäsosa vastaajista oli tehnyt muuta vapaaehtoistyötä viisi vuotta tai enemmän.

Keskeisin syy ruoka-aputyöhön tulolle oli halu auttaa tai tehdä jotain tärkeää, hyödyllistä ja mielekästä. Moni oli ollut vapaaehtoistyössä jo kauan, ja he jatkoivat jo aiemmin aloittamaansa työtä, jonka merkitystä koronakriisi vielä korosti. Osa totesi, että ruoka-apu kuului järjestön/seurakunnan tehtäviin ja on tai tuli koronakriisin myötä osaksi omaa työtä.

"Koska halusin tehdä jotain hyödyllistä."

"Koska vapaaehtoistyö ja ihmisten auttaminen on minulle sydämen asia, jo pienestä pitäen olen tykännyt auttaa."

"Teen paljon vapaaehtoistyötä eri paikoissa ja ruoka-avun tarve on todellakin suuri. Haluan auttaa lähimmäisiä, kanssaeläjiä, kohtalotovereita ja tuntemattomia. Teen tätä duunia sydämellä."

"Olen työskennellyt ruoka-avussa jo vuosia ja oli itsestäänselvyys, että jatkan työtäni koronakriisin aikana."

"Normaaliajan ruokajakelu seurakunnassamme jatkui entiseen malliin. Oma osuuteni ruokakuljettajana kaupasta kirkon jakeluun jatkui kuten ennenkin."

"Otettiin hävikkiruoan jako osaksi työtä muiden vähentäessä tai lopettaessa."

Osa tuli kaupungin resurssipoolin kautta tai järjestämällä työt niin, että pääsi ruoka-apuun. Osalla kaupungin työntekijöistä työt vähenivät tai loppuivat koronakriisin myötä ja he ilmoittautuivat resurssipooliin ja jotkut totesivat, että työnantaja pyysi, kehotti, määräsi tai pakotti ilmoittautumaan resurssipooliin. Myös halu tehdä työtä tai lomautuksen uhka kannustivat. Osalle ruoka-apu oli ensimmäinen tehtävatarjous tai mahdollisuus, johon tartuttiin. Osa tuli siksi, että ruoka-apu ilmoitettiin sosiaalisen kuntoutuksen tiimin tehtäväksi.

"Kaupunginkirjaston työt vähenivät, joten ilmoittauduin kaupungin resurssipooliin, jonka kautta töihin ruoka-apuun."

"Tulin kaupungin poolin kautta, ensisijaisesti, koska omia työtehtäviä ei voinut tehdä, mutta ajattelin myös, että ruoka-apu olisi tärkeää työtä."

"Olen sosiaalisen kuntoutuksen sosiaaliohjaaja. Ruoka-apu ilmoitettiin sosiaalisen kuntoutuksen tiimin tehtäväksi."

Muutama vastaaja tuli ruoka-apuun työharjoittelun ja kouluprojektin kautta tai kuntoutustuella tai siksi, että oli lomautettuna omasta työstään tai oli työtön työnhakija. Joillekin ruoka-apatyöhön tulo oli itsestäänselvyys tai luonnollista, keino yhteisen hyvän tekemiseksi tai kiinnostavaa työtä. Jotkut tulivat siksi, että olivat kuulleet, että apua tarvitaan tai pelkäsivät, että vakiovapaaehtoiset uupuvat suureen työmäärään tai siksi, että työnantaja mahdollisti ja kannusti vapaaehtoistyöhön.

"Koska olen työtön työnhakija ja en kuulu riskiryhmään. Koen, että panostani tarvitaan."

"Yhteisen hyvän nimissä."

"Olen lomautettuna ja halu auttaa."

Yleiskuva työtehtävistä

Keskeisimpiä työtehtäviä olivat karkeasti jaoteltuina suunnittelu, yleisorganisointi, koordinointi ja johtaminen, ruoka- ja tavaratilaukset, asiakasyhteydenotot, hävikkiruoan ja tavaroiden hakeminen ja logistiikka, ruoan vastaanottaminen, purkaminen ja varastointiruoan käsittely ja esille laittaminen sekä ruokakassien pakkaaminen ja jakaminen tai ruokakassien/ostosten toimittaminen asiakkaille

Osa vastaajista työskenteli laajasti koko ketjussa ja osa keskittyi enemmän tiettyjen tehtävien tekemiseen.

Työ saattoi sisältää useita erilaisia tehtäviä, kuten

"Puhelimeen vastaaminen, asiakkaille takaisin soittaminen, ruokakassien purkaminen, ruoan lajittelu, ruokakassien jakaminen, ruokakassien tekeminen."

"Ruokalastin purku, lastin lajittelu, ruokapussien keruu, asiakashaastattelut, yliaikaisten ruokien jätehuolto."

"Ruokalähetysten parissa toimiminen. Purku, pakkaus yms. Ruoan ja tarvikkeiden hankinta, keräily, pakkaus, pakkausmerkinnät, kuljetus, tukkuuorman purku, siistiminen, järjestely, asiakaspalvelu, kuljetus, ruokatuotteiden päiväysten tarkistaminen, kierrätys, kuljetus, kouluruokajakelu, kouluruokajäämän kuljetus kouluilta jatkojakeluun."

"Toimia hygieniaohteiden mukaan ruokien kantajana (autosta rakennuksen jakelualueille); lajittelijana (eri ruoka-aineet eri huoneisiin/jääkaappeihin/alueisiin, jätteet); pussittajana (hedelmät, vihannekset, marjat); pakkaajana (asiakkaiden ruokakassit: leivät, kylmätuotteet, hedelmät/vihannekset usein erikseen 2-3 kassia/asiakas, hiljaisempina päivinä 1 kassi/asiakas); ruokien toimittamisen/kantaminen asiakkaille, jos tarvetta (ulos rakennuksesta, ei kotiin) sekä työympäristön siistiminen, siivoaminen, puhtaanapito."

"Ruokakassien pakkaaminen asiakkaille, kassien toimittaminen annettuihin osoitteisiin, kuorman purku, keräilypöydän siisteyden sekä tuoretuotteiden kunnan ja päivämäärien seuranta. Koululaisilta noutamatta jääneiden ruokakassien nouto koulujen keittiöistä ja toimittaminen jakelupisteisiin."

"Kaupasta tulevien tuotteiden purkaminen autosta pöydille muiden vapaaehtoisten kanssa. Lajitella tuotteet tuoteryhmittäin ja sitten kierrämme kassin kanssa ja otamme suunnilleen joka tuoteryhmästä kassiin. Viemme kassit oven lähelle ja toiset työntekijät ohjaavat hakijoita hakemaan kasseja yksi kerrallaan. Työhöni kuuluu myös suurien ruokamäärien esim. perunoiden pussittamista pienempiin eriin. Olen tehnyt myös tilausruokakasseja ja vienyt niitä asiakkaille koteihin autolla."

Tehtävät saattoivat olla myös tiettyyn työtehtävään keskittyviä, kuten

"Asiakkaiden puheluihin vastaaminen: jonovurojen jako, jono-oikeuden tarkistus, palveluneuvonta ja ohjaus muihin jonoihin."

"Ruokaostosten teko ja ruokien kuljetus asiakkaille."

"Suunnittelua, koordinoitua ja puhelimeen ja sähköpostiin vastaamista."

"Puheluihin vastaaminen, avun tarpeen arviointi, ohjaus ja neuvonta, ruoka-avun tilaus."

Jaottelin työtehtävät seuraaviin luokkiin

Hallinnolliset tai kehittämiseen liittyvät tehtävät (pieni osa vastaajista):

- yleisorganisointi ja esimiestyö
- ruoka-avun ja työn suunnittelu, toteutus ja koordinointi
- hävikkiruokatilauksen koordinointi, kuluseuranta, tapahtumien tilastointi
- ruoka/tavaratilaukset ja tavaroiden hankinta
- ruokatilauksen läpikäyminen ja saadun ruoan listaus
- ruokakassien riittävyden suunnittelu
- työlistojen tekeminen
- soittaminen työlistoista työntekijöille
- keräyslistojen jako vapaaehtoisille
- sähköpostiin vastaaminen
- tutkimuskyselyn tekeminen
- ruoka-apukokouksiin osallistuminen
- järjestelmän ja toiminnan kehittäminen yhdessä muiden kanssa
- vapaaehtoisten keskinäisten arjen haasteiden ratkaiseminen

Asiakastyöhön liittyvät tehtävät (pieni osa vastaajista):

- asiakassoittoihin/puhelimeen vastaaminen järjestöissä
- lapsiperheiden ja ikäihmisten asiakaspuheluihin vastaaminen
- asiakkaille takaisin soittaminen

- hakuajan antaminen asiakkaalle sekä neuvonta kellonaikojen ja varausten osalta
- asiakashaastattelut
- asiakaspalvelu tai viestintä asiakkaille
- tilauskassien tilausten vastaanottaminen
- karanteenikassin/ruoka-avun tilaaminen kotiin
- asiakkaiden tilanteen kartoitus, avun tarpeen arviointi ja ratkaisujen miettiminen
- ohjaus ja neuvonta erilaisissa etuuksissa tai ruoka-asioissa
- täydentävän toimeentulotuen päätöksen tekeminen
- palveluneuvonta ja ohjaus muiden toimijoiden jonoon

Hävikkiruoan hakuun liittyvät tehtävät (melko moni vastaaja):

- elintarvikkeiden/hävikkiruoan/tarvikkeiden haku lahjoittajilta (ruokakuljetukset ja kauppareissut)
- hävikkiruoan/tavaroiden keräily, pakkaus kaupassa ja lastaus autoon
- autonkuljettajana tai apukuskina toimiminen
- kaupoista tulevan kuorman/ruoan/rullakoiden purku ja kuljetus sisälle

Hävikkiruoan vastaanottoon, käsittelyyn ja esillepanoon liittyvät tehtävät (melko moni vastaaja):

- ruokien vastaanotto ja tarkistus
- ruokien varastointi ja/tai siirtäminen kylmään
- pussien avaaminen valmiiksi säkkiin, josta on helppo ottaa ruoka pakattavaksi
- saapuvien hävikkiruokien ja tuotteiden lajittelu ja käsittely
- tuotteiden esille/pöydille laittaminen tai järjestely laatikoihin ruokakasseihin pakkaamista varten
- keräilypöydän siisteydestä huolehtiminen
- tuotteiden pussittaminen (esim. suuret määrät pienempiin pusseihin)
- hedelmien, vihannesten ja marjojen pussitus
- pakkausmerkintöjen tarkistaminen
- tuotteiden päivämäärien ja tuoretuotteiden kunnan tarkistaminen
- hygieniaohjeiden mukaan toimiminen ja hygieniasta huolehtiminen

Ruokakassien pakkaamisen ja jakamiseen liittyvät tehtävät (suuri osa vastaajista):

- ruokakassien tekeminen/täyttö/pakkaus/keräys
- ruokakassien lajittelu
- kassien toimittaminen ovien lähelle ja riviin asiakkaita varten
- jonovurojen jakaminen, jono-oikeuden tarkistus
- vuoronumeroiden vastaanotto ovella
- hakijoiden ohjaus hakemaan kassit yksi kerrallaan
- ruokakassien jakaminen hakijoille
- ruokakassien jakaminen riskiryhmäläisille (erikseen ovelta/tiloissa tai kotiin)
- tilauskassien teko/pakkaus/keräys
- ruokakuljetukset eli kassien toimitus kotiin asiakkaille
- hygieniaohjeiden mukaan toimiminen ja hygieniasta huolehtiminen

Siivoukseen ja jätehuoltoon liittyvät tehtävät (melko moni vastaaja):

- siistiminen ja tilojen loppusiivous
- niiden tuotteiden hävittäminen, jotka eivät ole syömäkelpoisia
- jätehuolto ja kierrätys

Ruokatoimitukset/ruokahaut muille toimijoille tai muilta toimijoilta (pieni osa vastaajista):

- ruoan/tuotteiden toimittaminen kaupungilta järjestöille
- ruoan/tuotteiden toimittaminen/haku järjestöiltä toisille järjestöille
- puuttuvan ruoan haku eri toimipisteistä
- kouluruokakassien kerääminen, haku kouluilta ja toimitus järjestöille/jakelupisteisiin
- koulueväiden jakaminen oppilaille

Ns. yleistehtävät (pieni osa vastaajista):

- yleinen tavaroiden kuljetus/roudaus/kantaminen
- yleismiehenä tai apumiehenä toimiminen
- huoltotyöt: autojen tankkaus
- desinfiointiaineiden hankinta

Ruokailaittoon ja kahvilanpitoon liittyvät tehtävät (pieni osa vastaajista):

- emäntänä tai emännän apuna työskentely
- ruokien tekeminen ruokajakoon; ruoan tarjoilu
- keittiötyöt/ruoanvalmistus, kuten aamupala ja lounas henkilökunnalle
- kahvilan pito

Laajalahden "koronaruokakassipalvelun" tehtäviä olivat:

- tukkuruoan tilaus Heinon tukusta
- puuttuvien ruokatarvikkeiden haku kaupoista
- varastojen seuraaminen
- kirjanpito kauppareissuilla, jotta annettu summa ei ylity
- tukkuruoan vastaanotto
- tukkupakkauksissa tulleen ruoan pakkaaminen pienempiin eriin
- ruoan ryhmittely / lajittelu keräilylinjastolle ja kylmäkaappeihin
- ruoan kassitus / tilausten keräily ruokapusseihin ja ruokakasseihin
- koronaruokakassien jakelu autolla reittien mukaan tilaajille/riskiryhmille (kohtelias ja hillitty toiminta ja palveluasenne)

Ejyn "Operaatio ruokakassin" tehtäviä olivat:

- yhteydenotto asiakkaaseen
- ruokalistan ja rahojen hakeminen asiakkailta
- kaupakäynti/ruokaostosten teko tai apteekki/postikäynnit asiakkaille
- ostosten kuljetus ja antaminen asiakkaille
- vaihtorahan palautus ja kuitin antaminen
- pieni jutustelu
- keikkojen raportointi

8. Käytännön toteuttajien näkökulma: työ ja työtehtävät käytännössä**Ruoka-apupyynnöt**

Ruoka-apupyynnöt vaihtelivat järjestäjien toimintatapojen mukaisesti:

- asiakkaat tulivat tietyinä kellonaikana jonottamaan ruokakassia (ei ennakoilmoittautumista)
- asiakkaat saivat aamulla ajan/vuoronumeron soittamalla asiakaspalveluun tai ovelta hakemalla
- asiakkaat ottivat yhteyttä diakoniatyöhön ja sopivat järjestelystä tilaus/erityiskassien osalta
- asiakkaat soittivat kaupungin sosiaalityöhön (ruoka-apunumero) ja sosiaalityöntekijät lähettivät tiedot sähköpostilla ruoka-apua toteuttavien tahojen vastuuhenkilöille

Nestorin ja Ejyn yhteisessä "operaatio ruokakassissa" ja Espoon kaupungin "koronaruokakassipalvelussa" ruoka-apupyynnöt tulivat keskitetysti Espoon kaupungin sosiaalityön kautta. Asiakas soitti ruoka-apun puhelinnumeroon, jossa sosiaalityön ammattilainen vastasi ja teki päätöksen siitä, oliko avun tarvitsija oikeutettu ruokakassiin. Asiakkaan tiedot lähetettiin sähköpostitse toteuttajatahojen vastuuhenkilöille, jotka antoivat tai koordinoivat pyynnöt eteenpäin työntekijöille tai vapaaehtoisille.

Sosiaalipalvelujen ja ruoka-aputoimijoiden yhteistyötä kuvattiin muun muassa seuraavasti:

"Asiakkaat soittavat sosiaalihuoltoon ja perustelevat miksi tarvitsevat ruoka-apua. Sosiaalihuollosta ilmoitetaan meille tarve ja me kasaamme ja toimitamme ruoat."

”Asiakkaan ongelman selvittäminen, onko kyseessä rahapula ja akuutti vai jatkuva tai koronasta johtuva vaikeus. Ongelmiin on erilainen ratkaisu. Ratkaisu voi olla pitkäkestoisissa tilanteissa hävikkijakelun aikatauluista tiedottaminen, riskiryhmille kauppalvelusta kertominen, Kelan etuuksista tiedottaminen, täydentävän toimeentulotuen myöntäminen tai karanteenikassin tilaaminen ja ohjeistus jatkossa toimiseksi.”

”Espoon kaupungin sivuilta löytyy numero, johon ruoka-apua tarvitsevat soittavat. Sosiaalihuollon henkilökunta vastaanottaa puhelut ja määrittelee, onko asiakkaalla ruoka-avun tarvetta. Jos on, he välittävät asiakkaan yhteystiedot esimiehellemme ja sitä kautta meille keräilijöille/kuskeille.”

Ejyn ruokakassipalvelussa ensimmäinen ruoka-apupyynnö tuli vapaaehtoisille Clara-järjestelmän kautta ja mahdollisista seuraavista käynneistä sovittiin yhdessä asiakkaan kanssa.

”Ruoka-apupyynnöt tulevat Clara-järjestelmään... Koordinaattori laittaa järjestelmään tiedon, mitkä pyynnöt on ohjattu minulle ja sähköpostin, joka sisältää asiakkaan osoite- ja yhteystiedot keikan tarkemman ajan sopimiseksi. Soitan asiakkaalle ja sovimme keikkapäivän ja kellonajan. Keikan lopuksi sovin yleensä joko päivän, jolloin soitan asiakkaalle seuraavan keikan tarkemmaksi sopimiseksi tai pyydän asiakasta soittamaan minulle, kun seuraavan kerran keikkaa tarvitaan.”

Espoonlahden seurakunnan ruoka-aputyössä osa asiakkaista haki ruokakassin kirkon ovelta vuoronumeron mukaisesti ruoanjakopäivinä eli maanantaina, keskiviikkona tai perjantaina. Osa asiakkaista otti yhteyttä diakoneihin ja teki pyynnön/sopimuksen tilausruokakassin toimittamisesta kotiin tai kassin hakemisesta kirkolta. Diakoniatyössä kuunneltiin myös asiakkaiden huolia.

Osassa järjestöjä oli käytössä puhelinpäivystys jakopäivinä. Soittoaika vaihteli järjestöstä riippuen klo 9-12 tai 10-14. Järjestöillä oli puhelinpäivystäjä/-päivystäjät, jotka tiedustelivat asiakkaan nimen, perheen koon, tarpeen syyn, ruokarajoitteet, riskiryhmään kuulumisen, puhelinnumeron ja asuinpaikan sekä antoivat vuoronumeron ja kellonajan, jolloin asiakas voi tulla noutamaan kassin. Päivystäjät saivat usein vastata myös muihin kysymyksiin sekä antaa neuvoja ja opastusta esimerkiksi kaupungin palveluista, turvaväleistä ja muista ruoka-avun järjestäjistä. Osa asiakkaista kertoi myös omasta tilanteestaan ja huolistaan. Asiakkaita myös muistutettiin, että ruoka-avusta on soitettava viikoittain uudelleen.

Yhdessä järjestössä käytössä oli jonotussysteemi, jolloin avunpyyntöä tai ennakoilmoittautumista ei tarvittu.

Ruoka-apupyynnöiden toteuttamistapaa voi pitää hyvänä tai erittäin hyvänä, koska numeroarvion (1-10) keskiarvo oli 8,14. Noin 70 prosenttia vastaajista piti toteutustapaa vähintään hyvänä ja puolet vastaajista erittäin hyvänä. Neljäsosa vastaajista antoi tyydyttävän arvosanan.

Puhelinvastauspalvelun toimintatapaa voi pitää melko hyvänä, koska numeroarvioin (1-10) keskiarvo oli 7,66. Arviot jakautuivat edellistä enemmän. Pääosa eli 63 prosenttia vastaajista piti toteutustapaa kuitenkin vähintään hyvänä. Runsas kolmannes antoi tyydyttävän tai sitä heikomman arvosanan. On kuitenkin syytä todeta, että moni antoi arvosanan, vaikka ei itse osallistunut puhelinpalveluun tai tuntenut ko. työtä, mikä on pääteltävissä laadullisista vastauksista.

Ruoan ja muiden tarvikkeiden hankinta

Hävikkiruokajakelun ruoat saatiin pääasiassa kaupoista, mutta myös joiltakin yrityksiltä, suurtalouksilta, ravintoloilta ja/tai yhteistyökumppaneilta lahjoituksina. Osa sai ruoat lähikaupoista ja osalla oli ”tietyt kaupat” tai ”sopimuskaupat”, jotka antoivat lahjoituksia. Ruoat haettiin kaupoista joko järjestöjen omilla autoilla tai kauppa toimitti ne jakelupaikoille, josta ruoka-aputyöntekijät veivät ne sisälle. Tämän tarkemmin ruoan hakua ei kuvattu. Ruoka-apujärjestöt jakoivat ylijäänyttä ruokaa myös keskenään ja välillä tavaroita ostettiin kaupoista myös itse. Kaupunki lahjoitti jonkin verran tuotteita järjestöille jaettavaksi, kuten kouluruokakassit muutaman kerran.

Espoonlahden seurakunnan tilausruokakassipalvelun asiakkaat tilasivat ruoan seurakunnan päivystäjältä. Seurakunnan työntekijät ostivat tuotteet ja maksoivat ne seurakunnan tililtä. Vapaaehtoiset veivät ostokset, kuitin ja laskun asiakkaalle. Asiakas maksoi laskun seurakunnan tilille.

Espoon kaupungin koronaruokakassipalvelun ruoat ostettiin pääasiassa Heinon tukusta. Heinon tukku toimitti tilaukset Laajalahden logistiikkakeskukseen. Pieniä täydennyksiä ja puuttuvia tavaroita hankittiin maksusitoumuksella myös Prismasta tai Espoo Cateringilta. Ostoksia saivat tehdä vain siihen määrättyt henkilöt, mikä hidasti työtä. Espoon kaupunki maksoi karanteeniruokakassin sisällön.

Ejyn ruokakassipalvelun ostokset maksoi asiakas. Vapaaehtoinen haki asiakkaalta ostoslistan ja rahat, kävi kaupassa ja teki ostokset sekä vei ruoat, kuitin ja vaihtorahat asiakkaalle. Asiakkaalta tarkistettiin joitakin asioita jo ennen kauppaan menoa, mutta jos kaupassa tuli haasteita, soitettiin asiakkaalle ja kysyttiin, kuinka tilanteessa toimitaan. Asiakkaalta jouduttiin tarkistamaan muun muassa pakkauskokoja, tuotemerkkiä tai korvaavia tuotteita puuttuville.

Ruokahaun toimintatapaa pidettiin pääasiassa hyvänä tai erittäin hyvänä, koska numeroarvioinnin keskiarvo oli 8,22. Runsas puolet vastaajista piti toimintatapaa erinomaisena ja kolme neljäsosaa vähintään hyvänä. Neljäsosa vastaajista antoi tyydyttävän tai sitä heikomman arvosanan.

Ruokakassin sisällön valinta

Hävikkiruokakassin sisältö määräytyi saatujen lahjoitusten ja asiakasmäärän perusteella. Kasseista pyrittiin tekemään mahdollisimman monipuoliset ja tasapuoliset. Kassiin pyrittiin saamaan maitotuotteita, lihatuotteita tai kalaa, eineksiä/valmisruokaa, leipää, leikkeleitä, hedelmiä, vihanneksia ja juureksia, mehua sekä toisinaan myös pullaa tai muuta makeaa saatavuuden mukaan. Välillä sai kuiva- tuotteita. Jokaisen asiakkaan oli tärkeä saada lämmin ruoka päivälle.

Myös päiväykset ja saatujen tuotteiden tuoreus vaikuttivat siihen, missä järjestyksessä saadut tuotteet jaettiin. Jos jotain ruokaa saatiin paljon, sitä annettiin enemmän tai sitä laitettiin pakkaseen, jotta kaikille kerroille riittäisi jaettavaa.

Vaikutusta oli myös perheen koolla eli isolle perheelle laitettiin enemmän. Myös erityistarpeet huomioitiin sovitusti niin, ettei gluteenittomaan kassiin laitettu tuotteita, jotka sisälsivät gluteenia tai, jos oli tiedossa, ettei hakija syö sianlihaa niin laitetaan muuta. Myös allergiat ja lihattomuus/vege huomioitiin. Koronakriisi vaikutti kassin sisällön valintaan, koska ennen kriisiä asiakkaat valitsivat tuotteet itse laatioista omiin kasseihinsa.

”Jaamme mitä ruokaa saamme, mutta pyrimme tekemään monipuolisen kassin, jossa on leipää, maitoa, hedelmiä, vihanneksia, eineksiä ym.”

”Ilmaisessa elintarvikejakelussa otamme kassiin vähän kaikkea tasaisesti ja teemme täyden kassin. Jos jotain tuotetta on paljon, sitä voi laittaa enemmän.”

”Kassin sisältöön valitaan ruoan määrästä riippuen 1-2 ruokaa tai ruoka-ainetta, josta pystyy valmistamaan ruoan, samoin maitotuotteita 1-2, leipuri-konditoriatuotteita pari, kasviksia ja hedelmiä lahjoituksen määrästä riippuen useampia ja lopuksi leipää 1-4 pussia, jotta kassi olisi täysi.”

”Kassit pyritään täyttämään tasapuolisesti, mikä ei ole aina helppoa, koska kauppa valitsee ruoat, jotka toimitetaan...”

Osa järjestöistä sai toisilta järjestöiltä ylijääneitä valmiiksi pakattuja ruokakasseja jaettavaksi, jolloin kassin sisältöön ei pystytty vaikuttamaan. Jos sisältöön pystyi vaikuttamaan, huomioitiin se, että kaikissa kasseissa olisi hedelmiä, vihanneksia, leipää, maitotuote, lihatuote tai valmisruokaa.

Espoon kaupungin koronaruoakassin sisältö laadittiin kaupungin ravintoterapeutin suositusten pohjalta. Kassiin valittiin ravintoterapeutin laatiman viikon ruokalistan sisältämät ruokatarvikkeet ruokaohjeineen. Vaikutusta oli myös perhekoolla, lasten iällä ja sillä, oliko perheessä lemmikkejä.

Ejyn ruokakassin sisällön valitsi asiakas ja se määräytyi asiakkaan ostoslistan pohjalta. Myös seurakunnan tilauskassin sisältö määräytyi asiakkaan toiveiden mukaan ja se sisälsi pääasiassa peruselintarvikkeita.

Ruokakassin sisällön valinnan toimintakäytäntö arvioitiin hyväksi tai erittäin hyväksi, koska numeroarvioinnin keskiarvo oli 8,43. Yli puolet piti käytäntöä erittäin hyvänä ja runsaat neljä viidesosaa vähintään hyvänä. Vajaa viidennes antoi tyydyttävän tai sitä heikomman arvosanan.

Ruoan ja tarvikkeiden pakkaus

Ruokien pakkausta kuvattiin hyvin erilaisella tarkkuudella. Osa vastaajista totesi lyhyesti, että ruoat pakataan muovi- tai paperikasseihin tai asiakkaan toivomalla tavalla, joko annettuun kierrätyskassiin tai kaupan muovipusseihin. Kotiin vietävät laitetaan kylmäkasseihin. Osa kuvasi työtä tarkemmin ja kertoi hygieniavaatimuksista, ohjeiden ja kylmäketjun mielessä pitämisestä, tasaisen pakkauksen ja kassien tasapuolisen pakkaamisen merkityksestä, ruokien asetelusta pakkauspöydille/linjastoon sekä pakkausmenetelmistä.

Irtotuotteet (mm. pullat, hedelmät, vihannekset) ja isot erät (mm. perunat) pakattiin tasaisesti pienempiin pusseihin ja pakasteet laitettiin pusseihin, joissa luki ”pakaste”. Valmiiksi pakatut elintarvikkeet laitettiin kasseihin sellaisenaan. Kirkolla tehty ruoka laitettiin kannellisiin pakasterasioihin. Osa kertoi, että ruoka oli jaettu kuiva- ja kylmätuotteisiin, jotka oli laitettu järjestykseen pöydälle tai linjastoon, josta ne oli helppo pakata kasseihin. Kylmätuotteet olivat kylmässä ja ne pakattiin kasseihin viimeisenä. Osa teki erikseen ”kuivakassin” ja kylmäkassin”. Yhdessä järjestössä pakattiin yhteen kassiin elintarvikke, vihannekset ja hedelmät ja toinen muovikassi sisälsi monipuolisesti leipää. Maidon ja jogurtin asiakas valitsi itse. Tilauskassit odottivat hakijoita kylmägeelien päällä styrox -laatikoissa.

Pakkaustekniikoista mainittiin, että painavimmat ja kulmikkaat tavarat laitettiin ensin kassin pohjalle ja helposti särkyvä tai litistyyvä laitettiin päällimmäiseksi. Jokaiseen kassiin pyrittiin saamaan tasapuolisesti tavaraa saatavuuden mukaan. Pakkaamisessa käytettiin käsineitä.

Hävikkiruoan pakkaamista kuvattiin muun muassa seuraavasti:

”Tasaisesti eri pusseihin, kylmäketju mielessä pitäen. Ruoka on jaettu kuiva- ja kylmätuotteisiin. Kuivatutuotteet on laitettu järjestykseen pöydälle, josta ne on helppo lotoa kasseihin. Kylmätuotteet ovat luonnollisesti kylmäkaapeissa. Kassit merkitään tilauksen mukaan, jotta tietää mitkä kuiva- ja kylmäkassit kuuluvat samaan tilaukseen.”

”Yksikössämme oli eri alueet erilaisille ruuille, jokainen työntekijä hoiti oman alueen pakkaamisen, josta seuraavan oli helppo jatkaa. Vihannes- ja hedelmäalueen tuotteet pakattiin usein pienempiin pusseihin (asiakasmäärä huomioiden), nämä pakattiin yhdessä yhteiseen ruokakassiin (näiden pakkaaminen voitiin aloittaa hyvissä ajoin, jo ennen kuin lopullinen asiakasmäärä oli tiedossa). Kylmä- sekä leipätuotteet saatettiin yhdistää omaksi kassikseen, mikäli tuotteita oli riittävästi (nämä pakattiin juuri ennen ruokakassien jakamista).”

”Vapaaehtoiset kiertävät päivän laatikkopiiriä. Jokainen pakkaa oman kassinsa loppuun asti.”

”Olemme laittaneet erikseen kaksi kassia. ”Kuiva kassiin” tulee leipä, hedelmät, vihannekset ja muut säilyvät (myös ilmapalloja vappuna) ja ”kylmä kassiin” maito, lihatuotteet, pakkasesta otettavat ja einerouat.”

"Pakkaaja ottaa kassin (tai kärrylliseen 5 kassia) ja aloittaa: ensin otetaan valmisateriat, sitten maitotuotteet ja leivonnaiset. Seuraavaksi pakataan juurekset, kasvikset ja hedelmät. Leipä tulee viimeisenä. Kun kassi on pakattu, se merkataan tukkimiehen kirjanpidolla tehdyksi, sisään sujautetaan esite, jossa kerrotaan ruoka-avun jakopisteistä ja ajoista ym. ajankohtaisista asioista. Lopuksi kassi viedään tiskille, josta ruoka-avun vastaanottaja ottaa sen mukaansa."

Espoon koronaruoakassiapuruoan pakkaamista kuvattiin muun muassa seuraavasti:

"Meillä on useita pitkiä pöytiä koulun ruokasalissa, joihin olemme laittaneet kuivatavaran, säilykkeet, perunat, porkkanat, sipulit, paprikat, hedelmät, kananmunat, leivät yms. Meillä on myös vähän hygieniatuotteita sekä koiran- ja kissan ruokaa. Kylmätuotteet säilytetään suurissa kylmiöissä koulun keittiössä. Poimimme kasseihin ensin kuivatavarapöydissä olevat tuotteet ja viimeisenä kylmässä pidettävät, jotka säilytetään pakattuina myöskin kylmässä toimituksen lähtöön saakka."

"Ruoat kerättiin järjestyksessä ruokalinjastolta ja kylmiöstä paperikasseihin, jotka kannettiin kirjaston muovilaatikoissa jakeluautoihin."

Ejyn ruokakassipalvelun pakkaamista kuvattiin muun muassa seuraavasti:

"Pakkaan joko asiakkaan antamaan ostoskassiin (hyvä ratkaisu) tai omaan ostoskassiini (huonompi ratkaisu, koska kassin purkaminen vie aikaa). Painavat pohjalle, kevyet ja hauraat päälle, mieluiten kaikki pystyasentoon ja järjestyksessä."

"Usein olen saanut sen vedettävän ostoskärryn. jos ei riitä niin muovikasseihin (tai kuten itse, käyttäen lisäksi omaa kangaskassia muonan pakkaamiseen)."

Pakkaustapaa pidettiin erittäin hyvänä, koska numeroarvioinnin keskiarvo oli 8,81. Kolme neljäsosaa vastaajista piti toimintatapaa erittäin hyvänä ja vajaa viidennes hyvänä. Vain muutama antoi tyydyttävän arvosanan.

Ruoan jako ja toimitus asiakkaille

Järjestöjen ruokakassit jaettiin annettujen kellonaikojen mukaisesti tai jonotussysteemillä ilman ajanvarausta. Suurin osa kasseista haettiin ulko-ovelta ns. peruskasseina, mutta osa oli erityisruokavalioiden kasseja. Seurakunnan kassit oli kerätty valmiiksi pöydille riviin ja ihmiset kutsuttiin vuoronumerolla yksitellen hakemaan kassinsa kirkosta. Poistuminen tapahtui toisesta ovesta.

Järjestöillä oli haulle tietyt kelloajat ja vuoronumeroisille haku-aika oli annettu joko viiden minuutin välein tai niin, että useampi hakija tuli hakemaan kassin 15 minuutin välein. Jonoa ei yleensä muodostunut ja turvaväleistä pystyttiin huolehtimaan. Ovella asiakas kertoi nimensä tai näytti vuoronumeronsa ja sai valmiin kassin. Ilman ajanvarausta tapahtuneessa jonotuksessa järjestöjen työntekijät ja vapaaehtoiset huolehtivat turvaväleistä.

Osa järjestöistä ja Espoonlahden seurakunta kuljettivat riskiryhmien, liikuntaesteisten tai huonokuntoisten ruoka-avun tai tilauskassin asiakkaille kotiovelle. Kuljetuksista huolehtivat vapaaehtoiset ja ainakin osa omalla autollaan ja kustannuksellaan.

Espoon kaupungin koronaruoakassipalvelussa ruoka pakattiin ja toimitettiin Laajanlahdesta asiakkaille farmariautoilla tai pakettiautolla. Työ tehtiin työparina eli mukana oli kuljettaja ja apukuljettaja. Tilauksia oli autoa kohti yleensä kaksi-kolme ja ajot pyrittiin keskittämään yhdelle suunnalle kerrallaan. Jos tilaukset olivat Espoon eri laidoilla, matkaan lähti kaksi eri autoa. Sovellus teki ajajille reitin valmiiksi. Ruokakassi laitettiin asiakkaan ulko-oven taakse, soitettiin ovikelloa, astuttiin muutama askel taaksepäin (turvaväli) ja, kun asiakas tuli ovelle, kerrottiin ruokatilauksen saapuneen.

Ejyn ruokakassipalvelussa vapaaehtoiset kuljettivat ostokset asiakkaille kotiin pääasiassa joko kävelen tai julkisilla kulkien. Kassi jätettiin oven taakse ja luovutuksessa noudatettiin turvaväliä.

Ruoan jaon ja toimituksen toteutumista pidettiin pääasiassa erittäin hyvänä, koska numeroarvioinnin keskiarvo oli 8,96. Yli 90 prosenttia vastaajista piti toimintatapaa vähintään hyvänä.

Annettujen arvioiden perustelut

Vastaajia pyydettiin myös perustelemaan, miksi he antoivat toteutumiselle juuri tuon arvion. Pääosa perusteluista koski hyvän arvion antamista ja pienempi osa heikomman arvion antamista.

Osa vastaajista perusteli hyvää arviota toteamalla lyhyesti, että avun toimittaminen ja ruoan jakaminen toteutuivat hyvin ja käytäntö on todettu toimivaksi. Osa totesi, että he eivät pysty arvioimaan, miten työtä voisi tehdä nykyistä paremmin tai katsoi, että toiminnoissa ei ole parantamisen varaa. Toiminnot olivat tarkkaan mietittyjä ja erilaiset tilanteet ja tarpeet (mm. riskiryhmät) tulivat huomioituksi. Toiminta oli mutkatonta, järjestelmällistä ja selkeää sekä oikeudenmukaista, tasapuolista ja turvallista. Lisäksi todettiin, että toimintaa on tällä hetkellä vaikea järjestää muutoin, koska koronaviruksen aikana ei voinut tulla kerralla liikaa ihmisiä paikalle.

Hyvää arviota perusteltiin myös hyvillä hygieniakäytännöillä sekä kylmäketjun säilymisellä, kun viileässä säilytettävät tuotteet pakattiin ja otettiin mukaan viimeiseksi. Tuotteet olivat kylmiössä myös listan mukaan järjestyksessä niin, että vanhimmat tuotteet olivat päällimmäisinä ja käyttöpäivämääriä tarkkailtiin jatkuvasti. Näin toimien asiakas ei saanut ruokamyrkytystä. Myös erikoisruokavaliot (esim. gluteenittomuus/keliakikot) pystyttiin huomioimaan. Ruoan hakeminen kaupoista toimi myös erittäin hyvin, koska hakijoita oli aina kaksi ja auton sai nopeasti pakattua. Tarvittavat tuotteet saatiin hankittua sopivissa pakkauksissa perheen tai yksinasuvan tarpeisiin nähden. Myös kassien pakkaus toimi hyvin, kun painavat tuotteet olivat linjan alkupäässä ja kevyemmät tuotteet loppupäässä.

Hyvää arviota perusteltiin myös sillä, että ruoan kuljetuspalvelun käynnistämisen ansiosta huonosti liikkuvan vanhuksen ei tarvinnut lähteä *”könkkäämään kassin kanssa”* sekä sillä, että kotiovelle vienti takasi sen, että *”ruoka liikkuu, karanteenissa oleva ihminen ei”*. Hyvää oli myös se, että ruokakassien jättämisessä asiakkaan oven taakse ei syntynyt lähikontaktia. Kotikassien kuljetus yli 70-vuotialle oli todella tarpeen. Koronaruokakassipalvelussa oli myös tarpeeksi autoja käytettävissä.

Hyvää arviota perusteltiin myös yhteistyön ja tiimityön toimimisella, työntekijöiden kuuntelemisella ja sillä, että käytäntöjä oikeasti muutettiin tarvittaessa tai niitä hiottiin ajan myötä. Plussaa oli myös se, että yleensä pystyttiin antamaan kaikille hakijoille ruokaa. Yksi vastaaja totesi, että yllättävätkään lisäasiakasmäärät eivät vaikuttaneet ja ruokaa keksittiin aina jostain lisää. Lannistumattomuus ja yhteistyö auttoivat.

Myös ajan sopiminen toimi hyvin. Asiakkaat kokivat jonottomuuden ja valmiin kassin yleensä turvallisiksi, helpoksi ja nopeaksi tavaksi saada ruoka-apua. Hyvää oli myös se, että asiakkaat eivät yleensä joutuneet jonottamaan hakiessaan kassia. Asiakkaat olivat itsekin tyytyväisiä ja moni kiitti saamastaan avusta.

Heikompa arviota perusteltiin ruoan ajoittaisella riittämättömyydellä ja sen aiheuttamilla vaikeuksilla saada pakattua kaikille asiakkaille hyvää ruokakassi. Arvosanaa heikensi myös se, että osa kaupasta tulleesta ruoasta oli varsinkin viikonloppujen jälkeen vanhentunutta jaettavaksi ja sen lajittelu aiheutti järjestöissä ison työn. Erityistarpeiden huomiointi ei myöskään aina onnistunut, koska jotkut asiakkaat ilmoittivat vasta hakiessa, etteivät syö esimerkiksi sianlihaa. Jotkut myös jättivät kassinsa hakematta, vaikka olivat sen tilanneet. Aivan kaikki asiakkaat eivät myöskään noudattaneet annettuja kellonaikoja tai suhtautuneet vakavasti koronamääräyksiin.

Säännöllisesti ruoka-apua kotiin tarvitsevat asiakkaat ovat iso haaste, koska järjestöjen resurssit eivät riitä tarpeeksi kattavaan toimintaan. Vaikka apuna on kotipalvelutyöntekijöitä, joudutaan kysymään ”olisiko vielä muita kaupungin työntekijöitä/vapaaehtoisia, jotka voisivat hoitaa jakoa?”.

Heikompa arvosanaa perusteltiin myös keikkojen vähäisellä määrällä. Sosiaalityötä ei osattu arvioida, mutta epäiltiin, että apua tarvitsevien ihmisten tie avun luokse pysähtyi sosiaalityöhön. Heikompa arviota perusteltiin myös ruokakassipalvelussa käytetyn käteisen käytön aiheuttamilla ongelmilla ikäihmisille ja vapaaehtoisille.

Lisäksi todettiin, että ”koska minulla on oma auto ja varaa maksaa hyväntekeväisyytenä bensat ja auton ylläpito, homma toimii. Jos olisin vähävarainen tai joutuisin kulkemaan julkisilla homma olisi huomattavasti hankalampi.”

9. Käytännön toteuttajien näkökulma: arviot ruoka-avun toimivuudesta ja laadusta

Ruoka-avun järjestäminen

Ruoka-apu oli vastaajien mielestä järjestetty erittäin hyvin tai hyvin. Numeroarvion (1-10) keskiarvo oli 8.52. Lähes kaikki arviot sijoittuvat arvosanojen 8-10 välille.

Pääosa vastaajista arvioi, että kaikkien ruoka-aputoimijoiden kohdalla järjestelyt toimivat esimerkillisesti tai erittäin hyvin, hyvin tai vähintään melko hyvin tai suhteellisen kivuttomasti. Myös toiminnan muutokset tehtiin nopeasti ja toimintaa kehitettiin aina vaan paremmaksi.

Muutama vastaaja katsoi, että ruoka-avun järjestäminen onnistui kohtuullisesti tai keskimäärin hyvin, ottaen huomioon sen, että järjestelmä pystytettiin nopeasti ja epävarmuuden vallitessa sekä sen, kuinka monta eri tahoja oli mukana esittämässä toiveita, lähtökohtia ja toimintatapoja. Poikkeustila huomioiden ruoka-apu järjestettiin nopeasti ja joustavasti tilanteeseen sopeutuen.

Muutama vastaaja katsoi, että aina voisi organisoida paremmin sekä hioa tai kehittää systeemiä paremmaksi.

Erinomaista tai hyvää arviota perusteltiin sillä, että ruoka-apu oli järjestetty selkeästi, tehokkaasti ja oikein, työtehtävien ja vastualueiden jako toimi, ruokakuljetukset ja ruokakassien noudot sekä jonottaminen sujuivat, keräilypisteiden sijoittelu ja logistiikka toimivat. Kaikki tiesivät, mitä tehdä ja olivat motivoituneet tekemään. Vastuuhenkilöt olivat ammattitaitoisia ja aikaansaavia. Johtaminen oli hyvää, ystävällistä, ammattimaista, tiimipainotteista ja kannustavaa.

Myös työilmapiiri oli hyvä ja työyhteisö avoin, toimiva, monipuolinen, hyväksyvä ja huumorintajuinen. Myös suunnittelua pystyttiin tekemään yhdessä ja parannusehdotuksia kuunneltiin. Arkirutiinit hoituvat kauan mukana olleiden vapaaehtoisten rautaisella kokemuksella. Myös riskiryhmien ruoka-avun järjestelyt toteutettiin hyvin ja asiakkaat pääsivät joko jonon ohi tai heille järjestettiin tarvittaessa ns. kotikassi. Myös toimintaohjeiden vaihtumisesta tiedottamisessa asiakkaille onnistuttiin.

Hyvää oli myös sosiaalitoimen työntekijöiden tietotaito palvelujärjestelmän osalta sekä mahdollisuus tehdä toimeentulotukipäätöksiä ruoka-aputyön yhteydessä.

Järjestelyissä nähtiin myös joitakin ongelmia liittyen ruokakassien liian aikaiseen jakamiseen, tiedottamiseen, kaupoista tulevan vanhentuneen ruoan määrään, ruokakassien kokoamiseen, kokoon ja määrään rajoittamiseen sekä ruoan varastointiin ja kylmätilojen riittämättömyyteen. Myös ihmisten erilaiset mielipiteet sekä erityisesti ruoka-aputilausten vähäinen määrä aiheuttivat ongelmia tai heikensivät annettua arvosanaa.

Ruokakassien liian aikainen jako aiheutti sen, että viimeinen kaupasta tuleva kuorma ei aina ehtinyt jakoon tai asiakkaat joutuivat joskus odottamaan ruokaa, kun haku kaupasta kesti. Välillä tieto jaettavien kassien määrästä tuli myöhään eli ruokajaon jo alettua, mikä aiheutti vaikeuksia samanlaisten kassien tekemisessä kaikille halukkaille. Ruokakassin kokoamista olisi joissain tapauksissa voinut johtaa paremmin siinä mielessä, että ruoka olisi saatu jaettua tasapuolisesti. Ruokakassien määrää jouduttiin joskus myös rajoittamaan turhaan. Valmiiksi pakattujen kassien jakaminen asiakkaille on myös voinut aiheuttaa tilanteen, että kassissa oli ruokaa, joka ei tullut käyttöön. Pieniä epäselvyyksiä oli myös siinä, kuka minkäkin tilauksen vie.

Kaupoista tulevan vanhan ruoan määrä tulisi saada loppumaan. Nyt kuormassa tullessa ruoassa saattoi olla viimeinen käyttöpäivä jo samana päivänä, kun se tuli jakoon. Joskus ihmisillä oli myös erilaisia mielipiteitä siitä, oliko ruoka heitettävä pois vai vielä jaettavissa, mistä tuli erilaisia ohjeita. Ruoan varastoinnissa oli parannettavaa. Erityisesti kylmätilojen puute aiheutti sen, ettei kaikkea lahjoitettua ruokaa pystytty ottamaan vastaan.

Useampi vastaaja katsoi, että sosiaalitoimesta olisi saanut tulla enemmän tilauksia tai avustuskeikkoja. Ongelmana oli sosiaalitoimesta tulleiden ruokakassitilausten vähäisyys suhteessa vähävaraisien määrään. Ihmeteltiin, *”miksei heitä saada auttaa paremmin?”*. Keikkojen jakamisessa näytti olevan ongelmia, mutta keikkakoordinointi toimi selkeästi ja ohjeet olivat hyvät. Myös tiedotuksessa olisi jälkeempään ajateltuna ollut tarkentamista, jotta erilaista tietoa ja ohjausta ei olisi tullut eri suunnista. Myös viestintä kaupungin resurssipoolin kautta tulleiden työntekijöiden poissaoloista oli heikkoa. Kaupungin päätöksenteko kesti toisinaan kauan, koska vastuualueet eivät ole olleet selvillä. Sosiaalitoimen puolella jäi joskus epäselväksi se, miksi asiakkaita oli pyydetty soittamaan heille.

Espoon kaupungin Laajalahden koronaruokapisteen osalta todettiin toisaalta, että se saatiin nopeasti ja tehokkaasti pystyyn ja toisaalta, että kaupungin ruoka-avun käynnistyminen kesti yllättävän pitkään (kuka, mitä ja miten). Päällikkötason vastuut olisi pitänyt määritellä selkeämmin. Omasta työtehtävästä saatettiin tulla tekemään ruokahuollon tehtäviä ilman perehdyttämistä tai esimiesohjausta. Yksikön johtaminen oli kuitenkin hyvää ja kommunikaatio esimiesten ja koko tiimin kanssa sujui hyvin.

Keskinäinen yhteistyö

Myös keskinäinen yhteistyö työssä arvioitiin erittäin hyväksi tai hyväksi. Numeroarvion (1-10) keskiarvo oli 8.91. Lähes kaikki arviot sijoittuvat arvosanojen 8-10 välille.

Pääosa vastaajista katsoi, että yhteistyö toimi hienosti tai erinomaisesti. Yhteishenki ja työilmapiiri oli todella hyvää tai huikeaa ja kaikki olivat innokkaasti mukana. Auttamisen halu ja yhteen hiileen puhaltaminen yhdistivät ihmisiä. Järjestöjen ihmiset olivat melkein kuin perhettä. Myös ruoka-apuun siirryneistä muodostui hyvä tiimi. Kaikki auttoivat toinen toisiaan.

”Yhteistyö täällä on ollut parasta ja ihan huikeaa. Jokainen on ollut innokkaasti mukana toteuttamassa ruoka-apu ja ollut hyvällä boogilla mukana.”

”Meistä muodostui hyvä tiimi, jota jäämme kaikki varmasti kaipaamaan. Kaikki olivat valmiita tekemään fyysistä työtä ja nopeasti reagoimaan muutoksiin.”

”Keskinäinen yhteistyö ja järjestäytyminen toimii työssämme erinomaisesti.”

”Ymmärrettävästi uusi ja haasteellinen tilanne saattaa joskus aiheuttaa näkemyseroja, mutta pääsääntöisesti yhteistyö toimii avoimessa ja luottavassa ilmapiirissä.”

Pieni osa vastaajista katsoi, että yhteistyö vapaaehtoisten kesken ei aina sujunut, havaittavissa oli jonkinlaista erimielisyyttä tai vastakkainasettelua tai, että keskinäisiin riitoihin kului turhia voimavaroja. Yhteisistä pelisäännöistä huolimatta ihmisillä oli myös erilaisia käsityksiä asioista ja toimintatavoista.

”Selvästi oli myös joitakin toimimattomia kemioita, mutta niihin vakituiset työntekijät puuttuvat herkästi.”

”Yhteistyö ei välillä toimi, ihmiset ovat erilaisia ja jokaisella on oma näkemys tavoista, miten pitäisi toimia vaikkakin meille on luotu yhteiset ”pelisäännöt” joiden mukaan pitäisi toimia.”

Yhteistyön toteutuminen muiden ruoka-aputoimijoiden kanssa

Arvio yhteistyöstä muiden toimijoiden kanssa oli jonkin verran kriittisempi ja arviot jakautuivat hieman enemmän. Numeroarvion (1-10) keskiarvo oli 7.93. Arvioijien määrä oli edellisiä pienempi. Arviointi näyttää olleen selvästi vaikeampaa, mikä näkyi erityisesti laadullisissa vastauksissa, joissa vain osa vastaajista arvioi tai pystyi arvioimaan muiden toimijoiden kanssa tehtävää yhteistyötä.

Muutama vastaaja totesi, ettei tee yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa tai ei tiedä riittävästi muiden ruoka-aputoimijoiden kanssa tehtävästä yhteistyöstä tai totesi, että yhteistyö muiden ruoka-apujärjestöjen kanssa on vähäistä. Todettiin, että yhteistyöstä vastaa lähinnä toiminnanjohtaja

”Muiden toimijoiden kanssa yhteistyöstä minulla ei ole paljoakaan kokemusta. Tiedän, että heillä on keskinäistä kommunikaatiota ja saamme esimerkiksi ruokalahjoitukset toisesta järjestöstä.”

Muutama vastaaja arvioi, että yhteistyö muiden ruoka-aputoimijoiden kanssa oli toimivaa ja sujui hyvin. Tiedon jakaminen ja viestintä esimerkiksi WA-ryhmän kautta toimi ja ruokalahjoituksia jaettiin järjestöjen kesken. Myös yhteistyö muiden toimijoiden kanssa esimerkiksi kouluruokakassien jakamisessa toimi hyvin. Keskinäisen yhteistyön arvioitiin parantuneen kehittämisen myötä.

”Pääsääntöisesti hyvin. Toivoisin kuitenkin, että kaikki toimijat ymmärtäisivät yhteistyön merkityksen asiakkaan näkökulmasta (yhteistyöllä pystytään takaamaan paremmin ruoka-apu tarvitseville).”

”Muiden järjestöjen ja kaupungin ruoka-avun yhteistyö on ollut toimivaa, ruoka on päätynyt tarvitseville tahoille.”

Parannettavaa nähtiin erityisesti asiakas- ja ruokamäärien ilmoittamisessa toisille järjestöille. Myös kuljetusten aikatauluista voisi jakaa tietoa sujuvammin. Riittämätön informointi aiheutti viivästyksiä. Yhteistyötä vaikeuttivat hieman myös eri toimijatahojen erilaiset tarpeet.

Yhteistyö kaupungin toimijoiden kanssa nähtiin sekä hyväksi ja toimivaksi että haasteelliseksi. Osa vastaajista katsoi, että yhteistyö kaupungin ja järjestöjen kesken oli toimivaa, suvaitsevaa ja yhteistyöhaluista. Jonkin verran erimielisyyttä tai väärinkäsityksiä oli ruoka-avun kriteereistä, eikä ruoka-apukeikkoja saatu riittävästi. Myös tiedotuksessa olisi ollut tarkennettavaa, jotta erilaista tietoa tai ohjausta ei olisi tullut eri suunnista. Yhteistyöhaasteita aiheutti myös kaupungin ja järjestöjen töiden erilaisuus sekä se, että kaupungin työtä ohjasivat myös erilaiset lainsäädännölliset asiat.

”Käytännön toteutuksen osalta usean tahon ja eri hallinnonalojen toimijat toisaalta vahvuus, toisaalta haaste.”

10. Käytännön toteuttajien näkökulma: toiminnan kehittäminen prosessin aikana

Toimintatapoja parannettiin joko koronakriisin aiheuttamien uusien vaatimusten vuoksi tai siksi, että uuden ruoka-aputoiminnan käynnistämisen jälkeen toimintaa haluttiin tehostaa ja kehittää jatkuvasti paremmaksi. Toimintaa ja käytäntöjen toimivuutta haluttiin kehittää saatujen kokemusten pohjalta. Jokainen päivä opetti jotain uutta. Jos havaittiin, että asian voi tehdä järkevämmän, niin käytäntöä muutettiin. Uudet ideat otettiin avoimesti vastaan ja kokeiltiin, mikä toimii. Asioista ja virheistä haluttiin oppia: *”Ensimmäisestä päivästä lähtien opittiin virheistä, työjärjestyksestä, talon tilojen paremmasta käytöstä yms., että oltiin lopussa ihan toimiva ja tehoja ylittävä tiimi.”*

Koronalla oli useita vaikutuksia toimintakäytäntöihin. Lähikontakteja alettiin välttää, varovaisuus ja etäisyydet lisääntyivät. Hygieniaan ja puhtauteen kiinnitettiin entistä enemmän huomiota. Myös henkilöstön suojautumista tehostettiin. Yhdessä järjestössä asiakkailta alettiin mitata myös lämpöä.

Ennen koronakriisiä asiakkaat itse valitsivat tuotteet valmiista pöydästä. Koronan vuoksi suoraa kontaktia ihmisten välillä tuli välttää ja kaikkien turvaamiseksi asiakkaat tuli pitää poissa ruokajakelutiloista. Ruokakasseja alettiin pakata etukäteen valmiiksi. Kassien sisällöstä sovittiin etukäteen selkeästi ja asiakasmäärien lisääntyessä kassien kokoa ja sisältöä muutettiin.

Ruokakassijakoon liittyviä käytäntöjä kehitettiin käynnistämällä puhelinajat ja puhelinpalvelu ja sitä kautta asiakkaille annettiin tietyt hakuajat. Muutos rauhoitti tilannetta. Puhelimeen vastaajien määrää lisättiin alun yhdestä kahteen, jolloin puheluihin pystyttiin vastaamaan paremmin. Puhelinaikoja ja ruokakassien noutoaikoja muutettiin tarvittaessa käytännöllisemmiksi. Ruokakassit jaettiin useimmiten ovelta ja, jos asiakas haki kassin sisältä, niin sisään sai tulla vain yksi asiakas kerrallaan. Valmis kassi odotti pöydällä ja heti kassin saatuaan asiakas siirtyi ulos, jolloin välttyttiin lähikontakteilta.

Myös ulkona tapahtuvaan ihmisten kohtaamiseen panostettiin ja ulkona jonottavien asiakkaiden turvallisuutta parannettiin niin, että työntekijät huolehtivat siitä, että etäisyydet säilyivät. Ulkona työskenteleville saatiin mikrofoni ja työpari ja ulko- ja sisätyöntekijöiden välistä kommunikaatiota parannettiin. Lisäksi tehtiin eriväriset numerolaput ensi- ja toiskertaisille hakijoille, koska ruokaa sai hakea pääsääntöisesti vain kerran viikossa ja kaksi kertaa vain, jos ruokaa riitti.

Riskiryhmien huomioimista parannettiin käynnistämällä kotiin kuljetettavien tilauskassien toimittaminen. Riskiryhmiä huomioitiin myös niin, että he alkoivat saada kassit ensimmäisinä, jolloin he eivät joutuneet seisomaan ihmisten seassa. Myös huonosti liikkuvia alettiin huomioida aiempaa paremmin, kuten myös erityisruokavaliota noudattavien ihmisten tarpeita.

Tuotteiden pakkaamista ja järjestelyä kehitettiin eri paikoissa ja pakkaamistapaan kiinnitettiin enemmän huomiota. Keräyslinjasto ja tuotteet laitettiin parempaan tai loogisempaan järjestykseen, jotta kerääminen ja pakkaaminen olisi mahdollisimman helppoa. Muutos paransi työtehoa. Osa vaihtoi kuivatavaroiden järjestystä pöydällä, jotta painavat tuotteet saatiin linjan etuosaan ja pakkaaminen oli järkevämpää. Osa teki pakkaus- ja jakolinjoja eri tuotteille ja osalla tavaralajitelma oli listan mukaisessa järjestyksessä tai lajiteltuna laatikoihin ja jääkaappeihin niin, että kassien kasaaminen oli helppoa. Yhdessä paikassa tehtiin yhden kassin sijasta ns. kuivakassi ja kylmäkassi, jolloin osa tavaroista pystyttiin pakkaamaan kassiin jo etukäteen ja pakkaaminen tehostui.

Myös kylmäsäilytystilaa ja kylmälaiteita saatiin lisättyä. Kauppiaille alettiin antaa negatiivista palautetta vanhentuneen ruoan lähettamisestä, minkä toivotaan vähitellen parantavan laatua. Tukkimiehen kirjanpito vaihtui numerolaskentaan ja puhelut ja kassit alettiin kirjata Excelliin, mikä helpotti tilastointia.

Tilauksen tekemistä alettiin kaupungin koronaruoakassipalvelussa ohjeistaa paremmin ja valikoidaan lisättiin eri tuotteita. Tarvikkeiden tilausmääriä seurattiin ja niitä säädettiin tukun ja kaupan osalta. Tilauksia järjeistettiin niin, että jos näytti siltä, että tavaraa oli liian vähän, niin haettiin itse täydennyksiä ostosetelillä, eikä tilattu tukusta. Myös aikatauluja muutettiin, kun huomattiin, että tilauksen saamisen ja pakkaamisen väliin tarvittiin enemmän aikaa.

Logistiikkaa kehitettiin järjestämällä kohteet logistisesti loogisesti, jotta ajajat eivät tehneet turhia ajolenkkejä. Kuljettajille tehtiin ajolistat, jotta kaikki saisivat tasaisesti keikkaa. Myös ajosovellusta vaihdettiin, koska ensimmäisen kanssa oli ajoittaisia yhteysongelmia.

Työjärjestystä ja työnjakoa tehostettiin. Yhdessä järjestössä jokaiselle työntekijälle alettiin aamuisin antaa omat vastuualueet, toimipisteet, osa-alueet tai tehtävät hoidettaviksi. Myös yhteistyötä muiden

toimijoiden kanssa lisättiin ja ruoanjakelijoille suunnattuun viestintään kiinnitettiin enemmän huomiota. Pääkoordinaattori sai toisen koordinaattorin avukseen.

Kehittämistyötä tehtiin aamuhartauden jälkeen, aamupalaverin aikana tai tiimeissä yhteen kokoontuessa. Yhteiset keskustelut käytännöistä ja toiminnasta helpottivat prosessin suunnittelua. Yhteiset pelisäännöt ja keskusteluyhteys jokaisen työntekijän välillä oli tarpeen, jotta kukaan ei sooloillut.

Ruokakassipalvelussa vapaaehtoiset alkoivat selvittää ostoslistaa aikaisempaa tarkemmin. Kuitista saatettiin myös ottaa kuva.

11. Käytännön toteuttajien näkökulma: toiveet ja ehdotukset ruoka-avun kehittämiseksi

Moni totesi, ettei osaa sanoa tai antaa parannus- tai kehittämisehdotuksia tai totesi, että käytäntö ja ruoka-apu toimii jo nyt hyvin ja asiat ovat kunnossa tai, että he itse toimisivat aivan samalla tavalla. Joitakin konkreettisia kehittämisehdotuksia kuitenkin esitettiin sekä yleisellä tasolla että konkreettisina ehdotuksina.

Parannusta toivottiin erityisesti ruokalahjoitusten määrään, ruoka-avun mainontaan ja ruoka-apua koskevan tiedon lisäämiseen sekä sosiaalityön liian tiukkoihin kriteereihin (matalampi kynnyks/löyhemmät kriteerit ruoka-avun saamiselle). Parannusta toivottiin myös yhteistyön lisäämiseen toimijoiden kesken ja tehtäväjaon selkeyttämiseen sekä keskustelun ja keskinäisen tiedonkulun parantamiseen, jotta kaikki tietäisivät missä mennään. Parannusta toivottiin myös asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksien parantamiseen ruokakassin sisällön osalta. Lisäksi toivottiin vapaaehtoisten kustannusten kohtuullista korvaamista sekä kohtuullisen palkan maksamista suurelle osalle henkilökuntaa.

Kehittämisehdotukset kohdistuivat:

- päätöksentekoon, saavutettavuuteen, tiedotukseen ja tietoon
- yhteistyöhön, järjestelyihin ja kehittämiseen
- lahjoitusten määrän riittävyyteen/riittämättömyyteen
- aluejakoon, tiloihin, sijaintipaikkoihin ja työvälineisiin
- työhön, työtehtävien määrittelyyn, työvuoroihin ja vapaaehtoisten rekrytointiin
- ruoanjakoprosessiin ja sen toteutumiseen
- ilmapiiriin, väleihin ja sääntöjen noudattamiseen
- ruokakassipalvelun kehittämiseen
- yhteisen logistiikkakeskuksen perustamiseen
- ruoka-apujärjestöjen tukemiseen

Päätöksenteko: Päätöksentekoa tulisi selkeyttää ja nopeuttaa erityisesti virallisten päätösten osalta, joiden kohdalla päätöksentekovaltuudet tulisi saada selvemiksi ja yhteydensaanti virallisia päätöksiä tekevään tahoon mahdollisimman nopeaksi. Myös koko työprosessia koskevaa päätöksentekoa olisi tärkeä helpottaa.

Saavutettavuus, tiedotus ja tieto: Ruoka-avun saavutettavuutta tulisi parantaa ja ihmisten tietoisuutta ruoka-avusta lisätä. Myös yleistietoa voisi olla enemmän, sitä ei ole koskaan liikaa. Ruokajakoon voisi laatia yleisohjeen esimerkiksi siitä, kuka voi hakea ruokaa, kuinka monta kassia henkilöä kohden saa hakea ja miten perhekoot huomioidaan.

Yhteistyö, järjestelyt ja kehittäminen: Sosiaalitoimen, järjestöjen ja muun ruoka-avun yhteyksiä eri tahoihin tulisi avata ja parantaa. Myös eri toimijoiden välistä yhteistyötä tulisi edelleenkin tiivistää ja informaatiota parantaa. Eri alueille voisi nimetä ruoka-avun vastuuhenkilöt. Ihmisten toimintatavat tulisi saada yhtenäisemmiksi. Järjestelyihin tulisi saada vielä enemmän ennakkointia ja avoimuutta. Yhteistyön ja järjestelyjen kehittämisen kannalta olisi tärkeää, että ihmiset kertoisivat mielipiteensä ja

parannusehdotuksensa ääneen ja alkaisivat itse toimia toisin. Ongelmien selvittämistä, virheistä oppimista ja asioiden yhteistä kehittämistä tulisi jatkaa. Empatian merkitystä työssä tulisi korostaa.

Lahjoitusten määrä riittävyys ja vaihtelu: Voisiko kauppojen tai muiden tahojen kanssa sopia tarkemmin noudettavista ruokaeristä ja siitä, miten saada enemmän ruokalahjoituksia.

Aluejako, tilat, sijaintipaikka ja työvälaineet: Aluejaon noudattamista ruoka-avun hakemisessa tulisi jatkuvasti parantaa. Myös hyvän ja keskeisen sijainnin merkitys ruoka-avun hakemisen kannalta on tärkeää, eikä se nyt toteudu kaikkien järjestöjen kohdalla, jolloin huonosti liikkuvat ihmiset kärsivät. Tilojen tulisi olla ruoka-apuun sopivat sekä sellaiset, että ruokaa ei tarvitsisi odottaa ulkona. Myös ruokavarastot ja kylmätilat tulisi saada riittäviksi ja sopiviksi. Järjestöille tulisi myöntää niiden tarvitsemat ajoneuvot. Nyt osalta järjestöistä puuttuu kylmäauto.

Työtehtävien määrittely, työvuorot ja rekrytointi: Työvuoroista tulisi pitää paremmin huolta; ts. jos työvuoroon on lupautunut, on myös sitoutunut tulemaan paikalle tai ilmoittamaan poissaolosta. Eri ihmisten työtehtävien tarkempi määrittely voisi olla hyödyllistä. Vapaaehtoisten rekrytointiin tulisi laittaa enemmän huomiota: esim. koululaiset voisivat tulla tet-jaksoilla vapaaehtoistyöhön.

Ruoanjakoprosessin toteutuminen: Jakamisen alkamista voisi myöhentää, jotta viimeinenkin kuorma ehtisi jakoon tai kuljetusten aikataulutusta tulisi muuttaa niin, että ruoat noudettaisiin jo viimeistään klo 9.00. Kassien ja tuotteiden laskeminen ja riittämisen varmistaminen olisi tärkeää ja sitä voisi miettiä vielä enemmän, jotta kaikille saataisiin samanlainen kassi.

Ruoanjakoprosessin toteutuminen: Olisi tärkeää, että kaikki jaettavat tavarat olisivat saatavilla, kun kasseja aletaan tehdä. Myös ruokatarvikkeiden järjestyksen voisi miettiä loogisemmaksi niin, että painavat tavarat (esim. perunapussi) pakattaisiin ensin ja kevyemmät vasta sen jälkeen.

Ruoanjakoprosessin toteutuminen: Olisi tärkeää, että jokainen hakija saisi itselle sopivaa ruokaa eli asiakkaille kerättäisiin sellainen kassi, jossa on juuri niitä tuotteita, joita hän käyttää. Nyt pystyimme toteuttamaan sianlihattomat, laktoosittomat ja gluteenittomat mutta, jos asiakas halusi tiettyjä juustoja tai oli kasvissyöjä tai ei käyttänyt maitotuotteita, niin sitä emme välttämättä pystyneet huomioimaan. Jaettavaksi ei tulisi ottaa vanhoja elintarvikkeita ja tähän tulisi puuttua vielä nykyistä tarkemmin.

Ruoanjakoprosessin toteutuminen: Ruokajaossa voisi tehdä vieläkin enemmän yhteistyötä muiden järjestöjen kanssa. Toisten toimijoiden rajoitusten ja sääntöjen parempi tunteminen helpottaisi toiminnan suunnittelua, sillä silloin ruokakuljetuksissa voitaisiin nykyistä paremmin käyttää eri toimijoita.

Ruoanjakoprosessin toteutuminen: Ruokakassien hakua ei tulisi rajoittaa ja, jos on vähän hakijoita voisi jakaa kaksi kassia per hakija VS. asiakasmääriä tulisi rajoittaa esimerkiksi sataan päivässä tai niin, että kukin voi hakea vain yhden kassin viikossa, mikä parantaisi ruoan riittävyttä ja lisäisi tasaa arvoa asiakkaiden välillä. Ruokajakoa voisi muuttaa niin, että erityyppisten talouksien jaot olisivat eri päivinä.

Ilmapiiiri ja ihmisten keskinäiset välit: Ilmapiiiriin ja vapaaehtoisten keskinäisiin väleihin voisi puuttua jämäkämmin. Keskinäistä yhteistyötä voisi parantaa olemalla läsnä, kommunikoimalla ja antamalla apua toisille tai ”katsomalla peiliin”. Työhön ei tulisi ottaa alkoholi-ongelmaisia ihmisiä.

Ruokakassipalvelu: Ruoka-apupyynnöjä olisi pitänyt saada enemmän. Keikkojen tasaaminen ja koodinointi olisi tärkeää. Keikkojen hoitamiseen/saamiseen tulisi saada sopivat apit, kuten hobbydeed. Käteisen käsittelyä ei pitäisi olla, koska siinä on liian paljon riskejä, maksu puhelimitse (mobile pay), tilisiirtona tai pankkikortilla (auttajan puhelimesta izettle tai muu korttimaksusovellus).

Sosiaalityön liian tiukkoja kriteerejä ruoka-avun myöntämisessä kritisoiitiin tässäkin yhteydessä. Sosiaalityöntekijät olisivat voineet huomioida poikkeustilan luonteen paremmin päätöksiä tehdessään. Nyt

ruoka-avun resurssit esimerkiksi Laajalahdessa olivat paljon suuremmat kuin tarvittiin. Resurssit olisivat mahdollistaneet myös hävikkiruoan jakelun. Alkuperäinen idea siitä, että ruoka liikkuu ja karanteenissa olevat ihmiset eivät, ei nyt tuntunut toteutuvan. Avuntarvitsijoita olisi varmasti ollut enemmän kuin nyt oli. Ruokajakelu tulisi saada mahdollistumaan suuremmalle ihmismäärälle.

Lisäksi ehdotettiin Espoon yhteisen logistiikkakeskuksen perustamista. Ehdotusta perusteltiin sillä, että keskukseen voisi viedä kaiken hävikki- ja lahjoitusruoan sekä muut tarvikkeet ja sieltä ruoka jaettaisiin kaikille ruoka-aputoimijoille tarpeen ja ilmoitettujen asiakasmäärien mukaan. Näin kaikille toimijoille pystyttäisiin takaamaan ruokaa jaettavaksi, mikä palvelisi paremmin eri alueilla asuvia ruoka-avun tarvitsijoita. Myös turhan hävikin määrää pystyttäisiin vähentämään. Logistiikkakeskus voisi samalla toimia myös työllistävänä toimintakeskuksena.

Lisäksi todettiin, että kaupungin tai valtion pitäisi tukea ruoka-aputoimijoita enemmän taloudellisesti esimerkiksi kuljetuskaluston tai muiden kustannusten (kulukorvaus, palkka) osalta.

12. Miltä työ ruoka-avussa tuntuu

Järjestöjen ja seurakuntien vastuuhenkilöiden näkökulma

Työ oli merkityksellistä, mielekästä, mielenkiintoista ja tärkeää sekä usein myös palkitsevaa, antoisaa ja hyödyllistä. Työ oli myös merkittävä tapa tehdä sosiaalityötä sekä edistää osallisuutta ja yhteisöllisyyttä. Oli hienoa olla muille avuksi. Hienoa oli myös se, että voi tehdä työtä, jossa on hyvä ja, jossa voi käyttää aiemmin opittuja taitoja. Iloa aiheutti myös aiemmin harrastuksena tehdyn vapaaehtoistyön muuttuminen työksi.

Työ oli kuitenkin myös haasteellista ja stressaavaa. Rajallisten resurssien, työn intensiivisyyden ja vaihtuvien tilanteiden sekä koronakriisin vuoksi työ oli myös rankkaa, kuormittavaa ja kuluttavaa. Työpäivät saattoivat venyä pitkiksi ja työasiat eivät aina jääneet työpaikalle. Huoli henkilökunnan ja asiakkaiden terveydestä painoi mieltä ja sairastumisen pelko kulutti henkilökunnan voimia. Henkilökunnan vajaus teetti lisätyötä kaikille. Myös jaettavan ruoan puute huolestutti ja järjestöjen vahvuuksiin kuuluvan yhteisöllisyyden (mm. ruokailu ja ryhmät) puuttuminen suretti. Huolta aiheuttivat myös asiakkailta joskus saatava kritiikki sekä joskus myös erilaisten vapaaehtoisten vaikeudet hyväksyä toisiinsa. Myös ihmisten hädän näkeminen oli vaikeaa.

”Ihmisten kohtaaminen on antoisaa ja koskettavaa. Tiimimme on tehnyt työtä ilolla ja kokenut sen myös palkitsevana. Toisaalta on ollut vaikeaa nähdä ihmisten hätä ja myös jaettavan ruoan puute.”

Käytännön toteuttajien näkökulma

Suurin osa vastaajista arvioi, että työ ruoka-avussa tuntui hyvältä, mahtavalta, arvokkaalta, motivoivalta, antoisalta, tärkeältä, monipuoliselta ja vaihtelevalta. Työssä tunsivat tekevänsä jotain hyvää ja tärkeää. Ihmisten auttaminen oli henkisesti palkitsevaa ja työstä sai hyvän mielen. Joku totesi, että tämä työ oli paras työ ikinä.

Moni viihtyi työssä erinomaisesti ja katsoi, että oli hienoa saada olla mukana. Apu tuli tarpeeseen, sitä myös arvostettiin ja ihmiset olivat kiitollisia ja tyytyväisiä. Osallistuminen antoi myös ryhtiä päivään, pakotti nousemaan aamulla ylös ja auttoi jaksamaan oman elämän ongelmallisessa tilanteessa tai toimi hyvänä harrastuksena.

Osa kehui erityisesti hyvää työyhteisöä/työporukkaa ja työilmapiiriä sekä ihmisten innostuneisuutta ja yhteistyötä. Työkaverit olivat mukavia, työstä saatiin seuraa ja uusia ystäviä. Tässä joukossa oli mukava toimia. Tällaista työn pitäisi aina olla.

Jotkut katsoivat, että ruoka-aputyö oli mukavaa vaihtelua omalle perustyölle tai totesi, että oli hienoa nähdä täysin erilaista työtä kuin oma normityö oli. Ruoka-aputyö antoi uusia ja erilaisia näkökulmia,

lisäsi tietoisuutta ruoka-avusta ja sen merkityksestä sekä toi uutta merkitystä ja sisältöä elämään. Asiakkaan kynnys ottaa yhteyttä ja saada apua oli järjestöjen kohdalla hyvin matala, mikä nähtiin tärkeäksi asiaksi.

Ruoka-avussa työskentelyä kuvattiin muun muassa seuraavasti:

"Parasta: tuntee tekevänsä merkityksellistä työtä ja apua arvostetaan, palaute on kiittävää."

"Erittäin kivalta ja motivoivalta."

"Jokaisen ruokajakopäivän jälkeen tuntee kiitollisuutta jokaisesta ruokakassista, joka on pystytty jakamaan päivän aikana."

"Tuntuu hyvältä tehdä tärkeää työtä. Ihmisistä näkyi, että ruokatarvikkeet tulivat tarpeeseen ja he olivat kiitollisia. Suurin osa myös sen sanoitti."

"Tää on just hyvää minulle, kun olen sosiaalinen ihminen."

"Työ tuntuu hyvältä koska se tekee itselle hyvän mielen, että saa auttaa vähävaraisia perheitä/henkilöitä. Jokaisella meillä on erilainen tarina elämässä ja ketään ei saa tuomita. Olen jokaisesta hetkestä iloinen, että saan auttaa."

"Loistavalta, kun pystyy auttamaan muita ihmisiä ja tietysti myös antaa henkistä hyvää oloa, koska olen itsekin ollut lomautettuna ja pienellä korvauksella, niin saan myös "jaksamista" tästä."

"On ollut aivan mahtavaa nähdä täysin erilaista työtä, kuin oma normityö."

"Olen viihtynyt hyvin ja olen saanut eri näkökulmaa näissä työtehtävissä ollessani."

Työilmapiiriä, työyhteisöä ja työkavereiden merkitystä kuvattiin muun muassa seuraavasti:

Työilmapiiri on ollut erityisen hyvä."

"Työ on oikein mukavaa, ja muut vapaaehtoiset ovat hyviä tyyppejä."

"Todella hyvältä. Todella hyvällä fiiliksellä tulen töihin päivittäin. Työ on mukavaa, työkaverit parhaita ja asiakkailta tuleva kiitos todella palkitsevaa. Tuntuu, että tällaista työn aina pitäisi olla."

Muutama vastaaja totesi, että työ oli välillä myös fyysisesti ja psyykkisesti raskasta, kuormittavaa ja stressaavaa sekä joiltain osin myös turhauttavaa. Välillä oli myös kauhea kiire. Yhden vastaajan mielestä työ tuntui suhteellisen helpolta.

"Työ on fyysisesti raskasta ja vaativaa. Myös psyykkisesti ollaan joskus kovilla."

"Kiireiseltä, antoisalta, stressaavalta, mutta myös hyvältä."

"Välillä raskastakin työtä."

Jatkuva epävarmuus ruoan riittävydestä kaikille ruoka-avun asiakkaille mietitytti joitakin vastaajia päivittäin. Myös roskiin joutuvan ylijäämän määrä ja kaupan vanhentuneet tuotteet turhauttivat. Jaettava ruoka oli laadultaan todella vaihtelevaa: *"olen tosi kiitollinen siitä, että itsellä on rahaa ostaa hyvänlaatuista ruokaa"*. Toisaalta todettiin, että "parasta ennen" on vielä hyvää laatua pitkään.

Aamupalaverin yhteydessä luettu herran siunaus harmitti yhtä vastaajaa hieman, vaikka hän ymmärsikin, että ruoka-avun toteuttajana on uskonnollinen yhteisö.

Jotkut katsoivat, että työ oli ihan ok. Yksi vastaaja totesi, että hän ei viihtynyt ruoka-avussa ja katsoi, että ruoka-apu oli vähän oma maailmansa.

Espoon kaupungin poikkeusolojen ruokahuoltoryhmän näkökulma

Työ tuntui mielenkiintoiselta, merkitykselliseltä, monipuoliselta tai hyvältä, mutta myös kiireiseltä ja suurelta. Työ antoi kiinnostavia uusia haasteita, opetti uutta sekä vaati sopeutumista uusiin tehtäviin. Osallistuminen lisäsi verkostoitumista, kun pääsi tutustumaan uusiin kollegoihin ja tahoihin. Tilannetta oppi katsomaan myös uusien, ruoka-apujärjestöjen, silmin ja sai tietoa siitä, missä ruoka-avun kohdalla mennään. Työ tuntui ajoittain myös sekavalta, koska tehtäviin joutui *”vähän niin kuin liikkuvaan junaan ja omat tehtävät eivät ns. kadonneet”*. Ruoka-aputyön tekeminen oman työn ohessa aiheutti kiirettä.

”On oppinut uusia asioita, tutustunut uusiin kollegoihin ja oppinut katsomaan tilannetta yhä paremmin esim. ruoka-apujärjestöjen näkökulmasta. On myös päässyt tekemään ja suunnittelemaan asioita, jotka ovat ihan uusia.”

”Työ oli mielekästä ja konkreettista avustustyötä. Työn myötä oma verkosto ja tietämys ruoka-avusta kasvoi merkittävästi.”

13. Ruoka-avun ja erityisesti koronakriisin ruoka-avun merkitys

Järjestöjen ja seurakuntien vastuuhenkilöiden näkökulma

Yhteiskunnan heikoimmassa asemassa olevien tukeminen on tärkeää. Ruoka-avulla on vastaajien mukaan aina ollut suuri merkitys alueen ja yhteiskunnan heikoimmassa asemassa oleville. Suomessa on suuri joukko vähätuloisia, jotka ovat riippuvaisia ruoka-avusta. Ruoka-apu kuului ja kuuluu monen elämään pitkäaikaisesti ja on erittäin tärkeää varsinkin, kun yhteiskunta on heikentänyt perusturvaa. Myös moni eläkeläinen kituuttaa pienellä eläkkeellä loppuun saakka. Ruoka-apu mahdollistaa monelle perheelle sen, että heille vapautuu vähän varoja muun muassa vaatteisiin. Ruoka-avun merkitys olisi pienempi vain, jos perustoimeentuloa voitaisiin poliittisilla päätöksillä nostaa.

Koronakriisissä ruoka-avun merkitys kasvoi ja hätä oli vielä selvempi. Kriisi toi asiakkaiksi myös uusia avun tarvitsijoita ja sellaisia henkilöitä, jotka eivät koskaan kuvitelleetkaan joutuvansa asioimaan ruoka-avussa. Osalla järjestöistä avunhakijoiden määrä kasvoi voimakkaasti. Uusien avuntarvitsijoiden löydettyä ruoka-apupaikat, jää nähtäväksi, miten ruokaa tulevaisuudessa riittää jaettavaksi kaikille.

”Moni asiakas on kertonut, että ei tulisi toimeen ilman ruoka-apua ja luullakseni korona-aikana tämä on yhä yleisempää.”

”Koronakriisin aikana hakijoissa on ollut uusia noin 30 % ja useat heistä ovat lomautuksen tai työttömyyden takia... Heille apu on akuuttiin ja yllättävään tarpeeseen, johon he eivät ole olleet valmiina tautuneita.”

Käytännön toteuttajien näkökulma

Ihmisillä pitää olla syötävää ja kaikki ruoka-apu on tärkeää. Ruoka-avulla on vastaajien mukaan normaalitilanteessakin suuri merkitys vähävaraisille, velkaantuneille ja muissa taloudellisissa vaikeuksissa oleville ihmisille. Näille ihmisille ruokakassien saaminen voi mahdollistaa muun muassa vuokran ja muiden laskujen maksamisen. Yksinäisille ihmisille ruoka-aputoimintaan osallistuminen tarjoaa myös seuraa.

Ruoka-avun merkitys korostui koronan aikana entisestään ja asiakasmäärät järjestöissä kasvoivat. Ne, jotka tarvitsivat ruoka-apua jo ennen koronakriisiä, tarvitsivat sitä myös sen jälkeen. Koronakriisi lisäsi ruoka-avun tarvetta myös uuteen ja muuttuneeseen elämäntilanteeseen joutuneilla ihmisillä,

kuten lomautetuilla, työttömäksi joutuneilla ja sairastuneilla. Myös lapsiperheiden ja nuorten määrä kasvoi. Koronakriisi osoitti, että yhteiskunnassa oli paljon ihmisiä, joiden taloustilanne oli hyvin hauras ja jo viikon lomautus vaikutti siihen niin, ettei ollut varaa ruokaan.

Koronakriisi laajensi ruoka-avun myös karanteenissa oleville sekä riskiryhmiin kuuluville ihmisille, mikä nähtiin hyvin tärkeäksi. Kriisi lisäsi tietoisuutta ruoka-avusta ja ehkä myös kynnys hakea apua madaltui. Asiakkaiden tuntui kuitenkin olevan vaikeampi ottaa yhteyttä kaupunkiin kuin järjestöihin ja seurakuntaan, jotka koettiin helpommin lähestyttäviksi. Espoon kaupungin kohdalla ruoka-avun todettiin olevan kuitenkin myös kaupungin imagoon liittyvä kysymys.

Ruoka-avun merkitystä kuvattiin muun muassa seuraavasti:

”Molemmat ovat tärkeitä, että ihmiset selviävät arjesta eteenpäin.”

”Turvata ravinto niille, jotka eivät sitä pysty syystä tai toisesta itselleen saamaan.”

”Heikoimmista ja haavoittuvimmista täytyy pitää huoli, oli koronakriisi tai ei.”

”Ruoka-avun saajille merkitys on varmasti suuri normaalitilassakin. Vähävaraiselle ruokakassi viikossa saattaa merkitä sitä, että voi maksaa vuokran ajallaan tai hoitaa sähkölaskun. Varsinkin koronakriisin aikana avun tarvitsijoita on enemmän kuin aiemmin. Lomautukset vievät nopeasti kiikun kaakun balanssissa pyörivän talouden miinukselle, varsinkin kun työttömyystukien saaminen venyy herkästi pitkäksi.”

”Se mahdollistaa ruoan saannin ihmisille, joilla sitä ei ole varaa hankkia. Esimerkiksi eläkeläisiä on ollut meillä asiakkaina paljon koko ajan ja nyt korona-aikaan työttömien ja lapsiperheiden osuus on lisääntynyt. Asiakkaina on paljon myös sairaseläkkeellä toimeentulevia ja maahanmuuttajia. Monilla on jo aikaisemmin ollut hyvin huonot tulot, jos elävät toimeentulotuella, paljon velkaa tai esimerkiksi lääkekuluja, jolloin ruokaan ei jää rahaa. Monille se on ainut tapa viikossa saada ruokaa. Meidän pisteessä asiakasmäärät on lisääntyneet joka viikko koronan alkamisesta lähtien.”

”...asiakkaalla voi olla Kelan toimeentulotukeen ylijäämää esim. joitakin satoja euroja, mutta vaikkapa velkoja tai muita menoja, joiden kattamiseksi on hyödyntänyt hävikkijakelua...”

Ruoka-avulla oli merkitystä myös ruokahävikin vähentämisen kannalta. Toisaalta todettiin, että ruoka-apua tulisi olla, vaikka hävikkiruokaa ei olisi: *”ruokajakoa ei voi perustella pelkästään ylijäämän käytämisellä, vaan oikealla ihmisten tarpeella”.*

Ruoka-avun suuri tarve kertoi myös siitä, että yhteiskunnassa oli ihmisiä, joilla ei ollut varaa hankkia ruokaa itselleen ja tässä joukossa oli monenlaisia ihmisiä.

”Itseäni ihmetyttää mm. vanhusten suuri määrä ruokajonoissa. Kerran viikossa haettava kassi ei pitäisi olla kenenkään pääasiallinen ruoka. Silti monien juttelusta saa sen kuvan, että se on ja on ollut jo vuosia. Onko todella niin, etteivät eläke ja mahdolliset tuet riitä normaaleihin ruokaostuksiin?”

Espoon kaupungin poikkeusolojen ruokahuoltoryhmän näkökulma

Ruoka-apu on konkreettista välittämistä ja huolehtimista sekä henkistä ja fyysistä turvaa ja tukea tuotava asia: joku välittää, auttaa ja tuo ruokaa kotiin saakka. Kyse oli myös välttämättömän huoltovarmuuden turvaamisesta. Apu oli tärkeää myös siksi, että poikkeusaikana monen asiakkaan toimeentulo ja liikkuminen vaikeutuivat ja ruoka-avun tarve lisääntyi. Karanteenikassin merkitys ja tarve jäi kuitenkin melko pieneksi. Lapsiperheille ruoka-apu tuli todella tarpeeseen lasten käydessä etäkoulua ja vanhempien toimeentulon ollessa heikkoa tai epävarmaa.

Ruoka-avun puhelinpalvelussa havaittiin, että karanteeniruoka-avun ohella tai sijasta asiakkaat tarvitsivat palveluohjauksellista tukea sekä tukea taloudellisen ja muun tilanteen selvittämiseen.

”Ruoka-avussa oli karanteeniruoka ja hävikkiruoka. Karanteeniruuan järjestämistä velvoitti tartuntatautilaki. Tälle ei ollut sellaista tarvetta, mitä alun perin oli ajateltu. Kevään aikana karanteeniin määrättyjen ruoka-apu ei näytellyt suurta osaa. Enemmän tuli esiin kuntalaisten taloudelliset vaikeudet, joihin ratkaisu ei ollut ruoka, vaan he tarvitsivat palveluohjauksellista apua.”

”Ruoka-apuoperaatio on puolestaan ollut laajempi yhteistyön kokonaisuus (kaupungin ruoka-apu, järjestöjen ruoka-apu), jonka merkitys on ollut tukea ja kohdata kuntalaisia monenlaisissa tilanteissa korona-aikana laajemmin. Moni on tarvinnut tukea esim. taloudellisen tilanteen selvittämiseen tms.”

”Lisäksi esim. ruoka-avun puhelinpalvelussa on myös ohjattu ihmisiä monenlaisissa asioissa ja pystytty ohjaamaan heitä tuen piiriin tarvittaessa.”

Operaation aikana syntyneellä yhteistyöllä voi olla merkitystä myös tulevaisuudessa.

”Ajattelen, että operaatio ruoka-avun myötä syntynyt yhteistyö voi myös olla parhaimmillaan merkityksellinen jatkon kannalta työntekijöiden ja organisaatioiden näkökulmasta.”

14. Järjestöjen ja seurakuntien rooli ja merkitys ruoka-avussa

Järjestöjen ja seurakuntien vastuuhenkilöiden näkökulma

Järjestöjen rooli ja merkitys ruoka-avussa oli hyvin tärkeä, iso tai ratkaiseva. Toisaalta oltiin yhteistyökumppani ja yksi toimija muiden rinnalla: *”teemme hyvää yhteistyötä ja jaamme kokemuksia ja joskus myös resurssejamme”*.

Järjestöjen keskeinen merkitys perustui valmiisiin ja toimiviin resursseihin: kaupat, joista saatiin hävikkitavaraa, tiloihin, muuntautumis- ja venymiskykyyn, koordinoitua vapaaehtoistoimintaan sekä toimiviin yhteyksiin toinen toisiin. Omaa asiakaskuntaa oli entisestään. Järjestöjen kautta mukaan saatiin myös uusia vapaaehtoisia.

Vapaaehtoisverkostot ja kevyet organisaatiot mahdollistivat nopean ja ketterän sopeutumisen uusiin tilanteisiin. Näin kaupunki pystyi ohjaamaan merkittävän osan ruoka-apytyöstä järjestöjen tehtäväksi. Kaupunki isona toimijana oli *”paljon hitaammin kääntyvä laiva”*.

”Ensimmäisen kuukauden ajan pääsääntöisesti järjestöt toimivat ja kaupunki teki niiden kanssa molemmin puolista yhteistyötä. Kaupunki myös tuki järjestöjä. Tärkeää oli, että ruoka-apujärjestöjen edustaja oli mukana erilaissa yhteistyö- ja ohjausryhmissä, tuoden järjestöjen tilannetta ja raportointia näkyväksi.”

Yksi vastaaja näki roolin pieneksi ja yksi vastaaja arvioi, että heidän järjestöllään ei ollut roolia suunnittelussa, organisoinnissa ja käynnistämisessä, mutta toteuttamisessa järjestöt ja seurakunnat olivat hyviä yhteistyökumppaneita. Ruokakassi -hankkeen kannalta hankkeen omistajan, toimintojen vastuuhenkilöiden ja koordinaattorin rooli oli välttämätön.

Espoon kaupungin poikkeusolojen ruokahuoltoryhmän näkökulma

Järjestöjen rooli ja merkitys oli iso ja merkittävä. Ihmiset ovat tottuneet järjestöihin ruoka-avun toteuttajina, ja kynnys ottaa yhteyttä kaupungin toimijoihin oli ehkä vähän korkeampi. Myös seurakunta toimi aktiivisesti ja tarjosi tukeaan toiminnalle. Seurakuntayhtymäkin saatiin mukaan suunnitteluun aktiivisemmin kuin aikaisemmin, jolloin mukana on ollut lähinnä yksittäisiä seurakuntia, kuten Espoonlahti. Järjestöt olivat myös merkittäviä tiedon välittäjiä kuntalaisten avun tarpeesta. Suunnittelu tehtiin kuitenkin yhteistyössä kaupungin kanssa.

Käytännön toteutus hävikkiruoka-avun toteuttamisessa - hankinnassa ja jakamisessa - oli järjestöillä, jotka toimivat ns. etulinjassa ketterästi kriisin keskellä ja joita kaupunki tuki. Osa mukana olevista järjestöistä muuntautui kriisin aikana toimimaan ihan uusin tavoin ruoka-avun jakajana, kun asiakasmäärät kasvoivat, eikä yhteisöruokailuja voitu järjestää. Seurakunnilla ja järjestöillä oli valmiina omat vapaaehtoiset ja järjestötoimijat sekä asiakassegmentit, kuten diakoniatyöhön kuuluvat asiakkaat tai leipäjonoasiakkaat.

15. Ruoka-apuverkoston rooli ja merkitys ruoka-avussa

Järjestöjen ja seurakuntien vastuuhenkilöiden näkökulma

Käsitykset ruoka-apuverkoston roolista vaihtelivat hyvin tärkeästä, tukevasta ja mahdollistavasta, kohtalaiseen tai pieneen. Pääosa vastaajista piti verkoston roolia hyvin tärkeänä.

Verkoston merkitys oli suuri erityisesti yhteistyön, yhteydenpidon ja verkostoitumisen sekä keskinäisen viestinnän mahdollistajana, tiivistäjänä ja ylläpitäjänä. Verkostoyhteistyön myötä eri järjestöt tunsivat toisensa aiempaa paremmin. Verkosto mahdollisti kokemusten vaihdon, yhteisten linjojen ja suuntaviivojen laatimisen sekä toi tehokkuutta toimintaan. Verkoston kautta mahdollistui myös yhteisen kokonaiskuvan saaminen Espoon tilanteesta sekä toisten auttaminen. Verkoston tarjoaman in-spiroitumisen ja tsemppauksen merkitys oli suuri.

Verkostoyhteistyö mahdollisti hyväksi havaittujen toimintamallien jakamisen ja mallien yhdenmukaistamisen. Yhteistyö mahdollisti myös lahjoitetun hävikkiruokan jakamisen järjestöjen kesken. Ruoka-apuryhmän WA-ryhmä oli toteuttamisessa nopea ja toimiva elintarvikkeiden edelleen jakamisen ja tasaamisen väline: *”meidän ns. hajautettu keskusvarasto toimijoiden kesken toimii todella hyvin”*. Yhteistyön kautta pienemmät toimijat saivat muilta järjestöiltä ruokaa itselleen jaettavaksi.

Ryhmän koordinaattori oli hyvä ja aktiivinen tukija, motivaattori sekä asioiden koossapitäjä. Ruoka-apuverkoston vetäjät veivät kaupungin ryhmissä ruoka-aputoimijoiden asiaa eteenpäin ja tekivät yhteistyötä kaupungin virkamiesten kanssa. Kontaktit kaupungin kokouksissa mahdollistivat henkilöiden saamisen kaupungin resurssipoolista sekä kouluruokakassien ja jätteastioiden saamisen. Ilman tätä apua koronakriisin asettamaan haasteeseen ei olisi kyetty vastaamaan ainakaan kaikissa järjestöissä.

Myös vapaaehtoisille suunnattu ”kumppanuuskoulutus” ja ”ruoka-apu.fi” -sivusto olivat hyvää kehitystä oikeaan suuntaan.

”Operaatio ruokakassi” ei kuulunut ruoka-apuverkoston, joten sen kohdalla verkostolla ei ollut roolia tai merkitystä. Yksi vastaaja totesi, että verkosto oli vain sivuroolissa ja yksi vastaaja katsoi, että verkostolla ei ollut suurta merkitystä, koska *”teimme samaa työtä jo ennen kriisiä”*.

Espoon kaupungin poikkeusolojen ruokahuoltoryhmän näkökulma

Pääosa vastaajista näki ruoka-apuverkoston roolin ja merkityksen suureksi, tärkeäksi, keskeiseksi ja välttämättömäksi. Toiminta perustui ruoka-apuverkoston tekemään yhteistyöhön. Verkoston tehtävänä oli huolehtia ruoka-apukokonaisuudesta, toiminnan yhteensovittamisesta ja viestinnästä sekä siitä, ettei mikään ryhmä jäänyt vaille palveluja, eikä toisaalta tulisi päällekkäistä toimintaa.

Ruoka-apuverkosto mahdollisti sen, että järjestöt tukivat toisiaan, tieto järjestöjen välillä kulki ja ylimääräistä ruokaa voitiin jakaa ja kuljettaa toisille helposti, kun siihen oli käytännöt olemassa. Ruoka-apuverkoston ja aikuissosiaalityön valmis yhteistyörakenne mahdollisti suoran yhteyden aikuisten sosiaalipalveluihin, mikä ei ole itsestäänselvyys kaikissa kunnissa.

”Järjestöjen olemassa olevalla verkostolla ja yhteistyökäytännöillä on ollut varmasti iso merkitys siinä, että poikkeusoloissa ruoka-apu on saatu toimimaan näin hyvin järjestöjen päässä, vaikka osa

toimijoista joutui jäämään koronakriisin takia tauolle. -> On ollut jo olemassa oleva verkosto, jossa tieto kulkee järjestöjen välillä sekä kaupungin suuntaan. Ei ole tarvinnut lähteä kartoittamaan, mitä ja kuka tekee Espoossa.”

”Ruoka-aputoiminnan koordinaatioryhmän (verkosto) tekemä pohjatyö (n.2 vuotta) oli merkittävä, jotta toiminta kaupungin ja järjestöjen välillä saatiin tällä aikataululla järjestettyä. Toimijat/järjestöt tunsivat toisensa ja toimintatapansa ja keskinäinen luottamus ja yhdessä luodut pelisäännöt loivat etukäteen hyvää pohjaa työlle.”

16. Espoon kaupungin rooli ja merkitys ruoka-avussa

Järjestöjen ja seurakuntien vastuuhenkilöiden näkökulma

Käsitykset kaupungin roolista ja merkityksestä vaihtelivat välttämättömästä, tärkeästä ja tukevasta lähinnä taustalla olevaksi tai vähäiseksi tai todettiin, että kaupungilla ei ollut roolia tai merkitystä ruoka-avussa.

Suurin osa vastaajista katsoi, että kaupungin merkitys välttämättömien työntekijäresurssien saamisella sinne missä apua kipeimmin tarvittiin, oli merkittävä. Osa järjestöistä tarvitsi ja sai kaupungin resurssipoolista kirjaston- ja/tai varhaiskasvatuksen henkilöstöä auttamaan ruokajakelussa. Kaikki järjestöt eivät tätä apua kuitenkaan tarvinneet.

Osa järjestöistä sai kaupungilta joitakin kertoja elintarvikeapua. Järjestöt saivat myös hakematta jääneitä koululaisten lounaspakkauksia, mikä mahdollisti useamman ruokakassin jakamisen. Osalle järjestöistä kaupunki lainasi kylmälaitteita/pakastimen ja jäteastioita tai antoi siivousapua sekä sponsoroi hygieniapassi -koulutuksia.

Kaupungin todettiin myös tukeneen järjestöjen toimintaa pienillä summilla. Lisäksi kaupunki tuki ruoka-apuverkoston toimintaa antamalla tiloja, kahvitusta ja lounaita tapaamisiin. Kaupungilla oli merkitystä myös ns. päättävänä tahona, joka määrittä, miten toimintaa voitiin toteuttaa. Järjestöjen edustajia kutsuttiin myös yhteisiin kokouksiin. Myös muuta yhteistyötä kaupungin kanssa mietittiin.

Kriisin käynnistyessä kaupunki lähti tukemaan järjestöjä ja samalla rakentamaan omaa ruoka-aputoimintaansa ja yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa Tätä yhteistyötä kuvattiin arvostavaksi ja kuntalaisten parasta etsiväksi. Kokoonsa nähden kaupunki oli dynaaminen ja nopea.

”Operaatio ruokakassin” toiminta käynnistyi kaupungin virka-apupyynnön pohjalta, kun järjestöä pyydettiin avuksi kaupunkilaisten kaupassakäynnin mahdollistamiseksi koronapandemian aikana. Järjestö esitti kaupungille kehittämänsä mallin ja se sopeutettiin kaupungin asiakashankinnan malliin. Toiminnan kehittäminen ja toteuttaminen edellytti vähintään viikoittaisia yhteistyöpalavereja kaupungin ja järjestön kesken. Kaupungin roolina oli asiakkaiden pyyntöihin vastaaminen, kartoitus ja ohjaaminen ruoka-apupalvelun piiriin.

Espoon kaupungin poikkeusolojen ruokahuoltoryhmän näkökulma

Koronakriisin vuoksi kaupunki otti suuremman roolin, koska tartuntatautilaki velvoitti kaupunkia varmistamaan ruokahuollon karanteenissa oleville. Kaupungilla oli vastuu kuntalaisten auttamisesta ja huoltovarmuudesta. Kaupungin rooli oli koordinoiva, toimijoita yhteen saattava, tukeva ja mahdollistava. Kaupunki oli myös tilaaja ja väestön informoija sekä henkilöstöresurssien antaja. Sosiaali- ja terveystoimen lisäksi apua saatiin sivistystoimesta ja teknisestä ja ympäristötoimesta.

Kaupunki toimi ”koronaruokakassi” -palvelun vastuutahona, käynnistäjänä ja toimijana. Tämä riskiryhmien ruokakassitoiminta oli uutta. Nestorin ja Ejyn ”Operaatio ruokakassin” toiminnassa kaupunki oli tilaaja, hyödyntäjä ja yhteistyötaho. Kaupunki myös toimitti merkittäviä määriä ruokaa järjestöille edelleen jaettavaksi. Kaupunki myös halusi näyttää, että *”haluamme tukea ja auttaa meidän asukkaita”*.

17. Pitäisikö ruoka-apu järjestää tulevaisuudessa toisin

Järjestöjen ja seurakuntien vastuuhenkilöiden näkökulma

Korona edisti joitakin hyviä käytäntöjä, kuten avun kohdentamista ja puhelinvarausta, resurssien jakamista ja yhteistyön edistämistä myös järjestöjen ja kaupungin kesken. Toisaalta korona pysäytti monia jo käynnissä olleita kehittämishankkeita ja lopetti vahvana pyrkimyksenä olleen yhteisöllisen ruokailun ja muun yhteisöllisen ja kokoavan toiminnan kehittämisen. Pienemmät yksiköt ja yhteisöllisyys on kuitenkin useiden asiakkaiden näkökulmasta todettu hyväksi ja aktivoivaksi tavaksi ja se tulee olemaan tärkeää myös tulevaisuudessa. Yhteisöruokailuja kaivataan.

Koronakriisi käynnisti uudenlaisia jakamisen tapoja, kuten valmiit ruokakassit ja ajanvarauksen. Valmiit kassit lienevät hygienian ja toimivuuden kannalta hyvä käytäntö myös jatkossa, joskin silloin asiakkailta viedään mahdollisuus valita itse. Ennalta ilmoittautuminen mahdollisti sen, että oli paremmin arvioitavissa riittääkö ruokaa kaikille ja se vähän myös seuloi asiakkaita.

Ruoka-avun laadun kehittäminen on tulevaisuudessakin tärkeää ja perusasiat, kuten riittävät kylmätilat ja kylmäkuljetukset sekä toimintaan sopivat ja riittävät tilat, tulee saada kuntoon. Pienillä ideoilla avun hakemisesta voisi saada kaupassa käynnin tyyppisen, jolloin se ei ehkä olisi niin nöyryyttävää.

Verkostoitumisen tärkeys säilyy varmasti pitkälle tulevaisuuteen. Palaveristakin osa pidetään varmasti jatkossakin verkossa. Olisi myös hienoa, jos tiivis yhteistyö kaupungin kanssa jatkuisi kriisiajan jälkeenkin ja kaupunki esimerkiksi ostaisi toimijoille ruokaa jaettavaksi. Kaupungin todella kannattaisi tukea ruoanjakajia enemmän, koska se on kustannustehokasta. Toimijoilla on kosketuspintaa ihmisiin ja he aktivoivat ison joukon ihmisiä: *"autettavat+auttajat"*. Myös yhteistyö perhesosiaaliryöön kanssa ruokakassien muodossa voisi jatkua. Yhdessä voisi kehittää myös muuta toimintaa. Yhteistyötä jatketaan jo kirjaston kanssa esimerkiksi hävikkiruokakirjojen merkeissä.

Esille nostettiin myös Espoon yhteisen logistiikkakeskuksen tai ruokaterminaalien tarve. Ruoanjakopisteitä voisi sen lisäksi olla eripuolilla Espoon kaupunkikeskuksia ja niin, että kaikissa pisteissä riittäisi ruokaa jaettavaksi tarpeen mukaan. Tulevaisuudessa olisi hyvä, jos asiakkaat hakisivat ruokaa vain oman alueensa toimipisteestä, mitä olemme koronakriisin aikana yrittäneet tukea. Myös hävikki tulisi hyödyntää ja käyttää tehokkaammin.

Helsinki ja Vantaa ovat kehittäneet ruoka-aputoimintaansa logistiikkakeskusten varaan ja Helsingissä on jo huomioitu esimerkiksi kouluista ja päiväkodeista jäävä hävikkiruoka, jota jaetaan ruoka-avun kautta ihmisille. Espoolta puuttuu yhteinen kokonaisuus, eikä Espoo ole kiinnittänyt huomiota esimerkiksi päiväkodeista nyt roskeen heitettävän hävikkiruuan hyödyntämiseen. Kunnan pitäisi osata hyödyntää kaikki hävikkiruoka ja organisoida se jaettavaksi alueen ruoka-avun varassa oleville ihmisille esimerkiksi yhteisölounaiden muodossa. Valtion pitäisi ohjata tiukemmin kuntien toimintaa, jotta ruoka-aputoiminta ei olisi näin eriarvoista eri kunnissa asuville.

Tiukentunut budjetti ja henkilöstöresurssien supistamistarpeet aiheuttavat muutosvaatimuksia toiminnalle ja pelkoa ruoka-aputoiminnan mahdollisesta supistamisesta tulevaisuudessa ainakin yhden toimijatahon kohdalla. Toiminnan jatkaminen ja kehittäminen edellyttäisivät tulevaisuudessa mahdollisesti uuden yhteistyökumppanin saamista. Ruoka-apu on kuitenkin merkityksellistä ja avuntarvitsijoiden taholta arvostettua. Myös koronan vaikutukset näkyvät jo nyt dramaattisesti ja tulevat vaikuttamaan vuosia monen ihmisen elämään ja lisääntyneeseen ruoka-avun tarpeeseen.

Käytännön toteuttajien näkökulma

Osa vastaajista oli tyytyväinen vanhoihin jakelukäytäntöihin ja halusi kriisin jälkeen palata aiempaan. Erityisesti kaivattiin aiempaa yhteisöllisyyttä ja mahdollisuutta keskustella asiakkaiden kanssa. Haki-ajat olivat tulleet tutuiksi ja heitä oli mukava tavata kasvotusten. Myös ruokajakopäiviä saisi olla

entiseen tapaan useampia viikossa. Ennalta annetun hakuajan ja tiukkojen ennakkokriteerien sijaan kaivattiin mahdollisuutta myös ruokajonoon. Toisaalta ennalta annettu haku-aika vähensi jonotusta.

Vastaajien käsitykset ruokakassin sisällön valinnasta vaihtelivat. Osa katsoi, että olisi parempi, jos ihmiset saisivat jälleen itse valita ruoat kasseihinsa, eivätkä kaikki tuotteet olisi valmiiksi pakattuja. Osan mukaan korona-aikana käyttöön otetut valmiit ruokakassit olivat hyvä tai jopa aiempaa parempi ratkaisu. Uusi tapa oli nopeampi ja asiakasmäärien kasvu lisäsi nopeamman käytännön tarvetta. Uusi tapa myös mahdollisti virusten välttämisen, kun ihmiset eivät jääneet valitsemaan tarjolla olevista vaihtoehdoista ”*sitä parasta*” ja koskeneet jokaiseen tuotteeseen. Uusi tapa nähtiin asiakkaiden kannalta myös helpommaksi ja tasapuolisemmaksi, kun kaikille saatiin suhteellisen samanlaiset kassit. Erikoisruokavaliota käyttävät voisivat edelleen pyytää erikseen kasseja tarpeen mukaan. Myös kassien kotiinkuljetusta olisi tärkeä jatkaa huonokuntoisten asiakkaiden kohdalla.

Erilaiset perhekoot ja ruoan hyvä laatu ja ravitsevuus sekä erilaiset rajoitteet (laktoositon, gluteeniton, allergiat) tulisi tulevaisuudessa pystyä huomioimaan vielä paremmin samoin kuin se, että einesten sijaan tai lisäksi olisi enemmän aineksia, joista voi itse tehdä ruokaa. Lisäksi kaupan tulisi nykyistä paremmin itse karsia huono tavara roskeen tai kaupat voisivat laajemminkin myydä hävikkiruokaa pientä summaa vastaan, kuten joissakin kaupoissa jo tehdään. Kauppiaita ja yrityksiä haluttiin myös kiittää: *”ISO kiitos kauppiaille ja yrityksille, jotka ovat tämän mahdollistaneet avustuksillaan.”*

Lahjoitettavaa ruokaa tulisi tulevaisuudessa olla nykyistä enemmän, koska ruoka ei aina riitä kaikille tarvitsijoille ja ihmisten tarve on suuri mahdollisesti myös tulevaisuudessa.

Kaupungin myöntämää ruoka-apua tulisi jatkossa saada matalammalla kynnyksellä ja kevyemmin perustein. Avun myöntämisen pelisääntöjen tulisi olla selkeämmät. Espoon kaupungin tulisi olla avoimempi ja tehdä selkeämpi linjaus ruoka-avun ja hävikkiruokajakelun osalta. Olisi tärkeää, että ruoka-apua jakaville toimijoille annettaisiin paremmat ja keskeisemmällä paikoilla olevat tilat. Kaupunki voisi myös osallistua järjestöjen kustannuksiin edes jonkin verran. Ruoka-aputoimintaa ehdotettiin rahoitettavaksi myös valtion budjetista kulukorvausperiaatteella (järjestöjen kalusto, paikka, juoksevat kulut ja pakkauskulut) tai sosiaalisiin perustein esimerkiksi kelakortilla kerran viikossa.

Kysymys logistiikkakeskuksen perustamisen tarpeesta nousi esille myös ruoka-avun käytännön toteuttajien kommentoissa. Pitäisikö Vantaan tapaan olla yksi paikka, johon hävikkiruoka kuljetetaan ja josta järjestöt sen hakevat ja jakavat eteenpäin?

Kauppakassipalvelut voisi tulevaisuudessakin pitää Elyn keikka-avun ohjelmassa, mutta ehkä toisella tavalla toteutettuna esimerkiksi lisäämällä yhteistyötä kaupallisten kauppakassipalveluiden kanssa. Käteisen käytöstä luopuminen parantaisi turvallisuutta. Lisäksi olisi tärkeää, että vapaaehtoisena toimimisen mahdollisuudet madaltuisivat tai helpottuisivat, koska aina ei ole helppoa löytää toimintamahdollisuuksia. Keikkamuotoisuus on sopiva tapa tehdä vapaaehtoistyötä.

Espoon kaupungin poikkeusolojen ruokahuoltoryhmän näkökulma

Osa vastaajista näki tärkeäksi keskitetyn logistiikkakeskuksen perustamisen. Vaikka yhteisen logistiikkakeskuksen perustaminen on ollut puheissa vuosia, se ei ole toteutunut. Perustamiselle voisi kuitenkin olla tarvetta, koska näin toimintaa pystyttäisiin selkeästi koordinoimaan. Korona-aika osoitti, että tällaiselle muutokselle voisi olla tarvetta.

Osa vastaajista korosti yhteistyön tiivistämisen tärkeyttä kaupungin ja ruoka-apua jakavien järjestöjen kesken. Erityisesti sosiaalihuollon ja järjestöjen yhteistyön tiivistämisen tarve nousi esille: esimerkkinä mainittiin jalkautuva sosiaaliohjaus ja sen lisääminen. Jalkautuvaa sosiaaliohjausta on tehty jo ennen korona-aikaa, mutta sitä voitaisiin jatkossa laajentaa. Myös asiakkaille korona-aikana perustettu puhelinpalvelu voisi jäädä toimivaksi käytännöksi.

Ruoka-apujärjestöissä on jo pidemmän aikaa uudistettu toimintaa asiakkaita osallistavampaan suuntaan. Perinteisten ruokajonojen sijaan on monenlaista toimintaa kahvilasta, yhteisöruokailuihin yms. Kohtaamistyötä pyritään laajentamaan heti, kun se on turvallista. Osallisuuden lisääminen jonottamisen sijaan näkyy varmasti myös koronan jälkeenkkin.

Kotihoidon ulkopuolella oleville vanhusasiakkaille, olisi hyvä perustaa erillinen ruoka-apupalvelu. Vanhusten palvelujen Nestorissa olisi ollut tarvetta laskulla toimitettavalle ruoka-avulle, mutta siihen ei nyt pystytty vastaamaan. Käteisen käsittely oli ongelmallista, joten myös tiliasiakkuus johonkin lähikauppaan voisi olla tarpeellista. Pitäisikö vanhuksen ja lähikaupan tehdä jatkossa jokin laskutusmalli, kuten 1krt/kk -lasku.

18. Mitä opittavaa kriisiajan tilanteesta on tulevaisuutta varten

Järjestöjen ja seurakuntien vastuuhenkilöiden näkökulma

Kriisitilanne paransi ja lisäsi yhteistyötä paitsi järjestöjen kesken myös kaupungin kanssa. Kriisi opetti yhteistyön, joustavuuden ja tiedotuksen merkityksen. Ruoka-apujärjestöjen yhteistyön rakenteet oli jo aikaisemmin rakennettu toimiviksi ja yhteistyö oli muodostunut hedelmälliseksi. Yhteistyötä ja vuoropuhelua tulisi ylläpitää jatkossakin tiiviisti yhteisten tavoitteiden mukaisesti. Myös monipuolinen ja nopea tiedottaminen parantui ja vahvuuksien jakaminen muodostui tärkeäksi. Tilannekuvan saamisen ja hyvän tilannejohtamisen merkitys korostui ja siihen on tärkeä varata resursseja. Digiloikka on varmasti tullut jäädäkseen.

Kriisistä opittiin, että asioita voi aloittaa ketterästi. Kannattaa olla joustava ja reagoida tilanteen vaatimalla tavalla. Erilaisia toimintoja voidaan kokeilla rohkeasti ja katsoa toimisivatko ne myös normaali-tilanteissa. Muutosten kokeilemisesta saatiin nyt hyviä kokemuksia. Kaupungin, järjestöjen ja seurakunnan pitää uudessa tilanteessa reagoida nopeasti ja miettiä kuka ottaa ”kopin” minkäkin asian hoitamisesta. Käytäntöjen tulisi olla olemassa mieluiten jo ennen kuin jotain yllättävää tapahtuu.

Kriisistä opittiin, että arkiturvallisuus -teema tulee ottaa vakavasti, kuten myös ikääntyvän väestön huomiointi. Suojavarusteiden määrää tulee kartuttaa tulevia korona-aaltoja varten. Omitut toimintamallit ja tehdyt virheet on tärkeä dokumentoida sekä pitää tarvittavat yhteystiedot tallessa.

Tulevaan syksyyn tulisi varautua jo nyt ja miettiä, miten ruokaa jakavia järjestöjä voitaisiin tukea. Kaupungin tulisi varmistaa, että järjestöt saavat tarvittaessa nopeasti taloudellista apua toimiakseen paremmin. Järjestöissä on vahvaa osaamista, sitoutumista, dynaamisuutta ja sitkeyttä - kolmannen sektorin tuoma hyöty kuntalaisille ja kaupungille on todella kustannustehokasta.

”Yhteiskunnan täytyy varautua paremmin yllättäviin kriiseihin. Suunnitelmia on hyvä olla valmiiksi olemassa. Onneksi ruokaa jakavia yhdistyksiä oli valmiiksi olemassa!”

Käytännön toteuttajien näkökulma

Kriisi auttoi ymmärtämään, että avun tarve on todellinen ja tarvetta on paljon, eikä tarvitsijoiden määrä katoa mihinkään. Resursseja vähävaraisten auttamiseen tulisi olla enemmän. Ymmärrys inhimillisyyden, pyyteettömyyden ja lähimmäisenrakkauden merkityksestä kasvoi.

Kriisi auttoi ymmärtämään, miten toimitaan epävarmuuden ja ”kaikkeaa saattaa tapahtua” tai ”mikään ei ole itsestään selvää” -tilanteen keskellä. Kokemus auttaa toimimaan mahdollisissa tulevilla kriisitilanteissa jo alusta alkaen oikealla tavalla. Ensi kerralla on mahdollista päästä suoraan toimintaan, kun toimintamallia on nyt hiottu. Ennakoinnin ja varautumisen sekä nopean reagoinnin merkitys ymmärretään nyt aiempaa paremmin. Opittiin, että kriisiajan käytäntöjen organisoinnin on oltava selkeää, nopeaa ja joustavaa ja kriisikäytännöt on hyvä olla valmiina ja on pystyttävä nopeasti käynnistämään erilaisia toimintoja käytännöiksi.

Kriisi auttoi näkemään myös yhteistyön ja laajan yhdessä tekemisen merkityksen. Opittiin, että kaupungin ja järjestöjen yhteistyö voi olla hyvin toimivaa. Kaupunki toimi hienosti, kun se otti työntekijät resurssipoolin kautta mukaan uusiin tehtäviin sekä hyödynsi ihmisiä ja erilaista ammattitaitoa. Kriisiaikana solmitut kontaktit voidaan ottaa myöhemminkin nopeasti käyttöön. Yhteistyötä voisi jatkossa laajentaa myös muiden kaupunkien ja valtion kanssa.

Ongelmana onkin (korona)ruoka-avun tulevaisuus, kun kaupungin työntekijät palaavat omiin työtehtäviinsä ja yhteistyö loppuu. Resurssointi ilman vakansseja on vaikeaa tai mahdotonta ja miten käy kaupungin järjestöille kriisin aikana antamien ruokalahjoitusten, joita tarvittaisiin myös tulevaisuudessa. Ylijäämäruokaa opittiin kriisin aikana kuitenkin hakemaan epätavallisistakin kohteista.

Kriisi opetti, että kaikkea ei voi mitata talouskasvulla ja työpaikkojen määrällä. Yksi vastaaja katsoi, että verotusta nostamalla pitää rakentaa valtio, joka on valmis kohtaamaan kriisin kuin kriisin niin, että köyhiä ja muita apua tarvitsevia on mahdollista suojella. Kriisi nosti esille sen, kuinka kaupallistunutta kaikki on ja kuinka paljon ruokaa Suomessa heitetään pois.

Myös turvallisuuden ja terveyden sekä käsihygienian ja suojauksen ja suojarusteiden merkitys korostui. Suojarusteita täytyy olla varastoissa riittävästi.

Espoon kaupungin poikkeusolojen ruokahuoltoryhmän näkökulma

Hyvän yhteistyön, yhdessä tekemisen ja verkostojen rakentamisen merkitys nousi keskeiseksi opiksi tulevaisuutta ajatellen. Kriisiaika toi esille yhteistyön mahdollisuudet ja aika ketterätkin käytännöt. Ketteryys ja rohkeus kokeilla oli keskeistä kriisiaikana, mutta ne voisivat olla oppeja myös tulevaan. Aina ei tarvitse suunnitella kuukausia tai vuosia, vaan on mahdollista kokeilla ja toteuttaa jotain toimintaa ripeämmin.

Varautuminen ja ennakointi kriisitilanteisiin pitäisi ottaa palveluissa paremmin huomioon. Kokemus osoitti, että olisi tärkeää laatia valmius-/varautumissuunnitelma seuraavia kriisejä ajatellen. Olisi hyvä määritellä eri toimijoiden vastuut sekä pitää tiedossa ne toimijat, joita ruoka-avun pystyttämisessä tarvitaan. Myös käytännön prosesseja olisi hyvä miettiä etukäteen. Mitä paremmin asioita on ennakkoon suunniteltu, sitä helpompi ne on viedä käytäntöön tulevissa kriiseissä. Myös kuntalaisten valmiudet sähköiseen asiointiin ja maksamiseen tulisi saada kuntoon.

19. Espoon kaupungin poikkeusolojen ruokahuolto

Alkuvaihe: poikkeusolojen ruokahuollon käynnistämisen taustaa ja tehtäviä

Pyyntö tai ajatus poikkeusolojen ruokahuoltoryhmän ja ruoka-avun antamisen käynnistämisestä tuli kaupungin huoltovarmuudesta vastaavilta henkilöiltä. Sosiaali- ja terveystoimen huoltopäällikkö oli aloitteellinen asian käynnistämisessä. Taustalla oli hallituksen suositus siitä, että yli 70-vuotiaat eivät asioisi kodin ulkopuolella. Taustalla oli myös kaupungin vastuu kuntalaisten ruokahuollon toteutumisesta joka tilanteessa. Ruokahuolto on tärkeä osa kaupungin valmiussuunnitelmaa ja huoltovarmuutta.

Poikkeusolojen ruokahuoltoryhmän tarkoituksena oli miettiä, miten riskiryhmille ja karanteenin määrättyille henkilöille järjestetään ruoka- ja apteekkiapua. Ruokahuollon tarve nousi esille myös lastensuojelun perhesosiaalityön asiakaspinnasta. Ryhmä koottiin nopeasti kasaan pohtimaan ruoka-avun järjestämistä. Työ tehtiin oman työn ja johtamisen ohella.

Ryhmän puheenjohtajana toimi perhe- ja sosiaalipalvelujen johtaja. Ryhmän jäsenet tulivat perhesosiaalityöstä, aikuisten sosiaalipalveluista, lapsiperheiden hyvinvointipalveluista, lasten kuntoutuspalveluista, vanhustenpalveluista, ruokapalveluista, kirjastosta, varhaiskasvatuksesta, suomenkielisestä opetuksesta, perhe- ja sosiaalipalveluiden viestinnästä ja asiantuntijatehtävistä sekä sosiaali- ja

terveystoimen kehittämisyksiköstä. Mukana oli myös kaupungin ruoka-apuverkoston koordinaattori ja Espoon järjestöjen yhteisön sekä seurakunnan edustajat.

Osallistujat tulivat tehtäviin joko esimiehen tai ohjausryhmän pyynnöstä, virka- tai koronatyöhön kuuluvan tehtävän tai asiantuntijatehtävän (mm. ruokapalvelut) vuoksi tai osana sosiaalisen kuntoutuksen tiimiä, joka siirtyi hoitamaan ruoka-aputehtäviä.

Pääosa kyselyn vastaajista toimi ruoka-avun koordinoititehtävissä. Muita tehtäviä olivat ryhmän puheenjohtajana ja huoltopäällikkönä toimiminen, ruoka-aputoiminnan mahdollistaminen ja hallinnointi, rakenteiden ja prosessien suunnittelu, ruokahuoltopalaverieihin osallistuminen, taustatietojen hankkiminen, tilojen järjestämisessä auttaminen sekä ruoka-avusta raportointi tilannehuoneeseen. Tehtävinä olivat myös työntekijöiden järjestäminen resurssipoolista, ruokavarastojen järjestely, kaupungin järjestämien jakamattomien koululaisten eväspakettien toimittaminen ruoka-apuun sekä yhteyshenkilönä toimiminen ruoka-apujärjestöjen suuntaan.

Tehtäviä kuvattiin muun muassa seuraavasti:

”Olen koordinoinut ja johtanut lapsiperheiden ja työikäisten ruokahuollon järjestämistä koronatilanteessa ensimmäisen kuukauden ajan, jonka jälkeen olen vetänyt toimijoiden verkostoa ja toiminut hallinnollisena esimiehenä resurssipoolista siirtyneille työntekijöille.”

”Olen järjestänyt järjestöille työntekijäapua tilanteessa, jossa järjestöjen vapaaehtoiset ovat kuuluneet riskiryhmään. Työntekijäsiirrot ovat mahdollistaneet ruokahävikin jakelun. Olen organisoinut myös lastensuojelun ja perhesosiaalityön asiakasperheille hävikkiruuan kotiinkuljetuksen rajoitusten aikana. Karanteeniruokajakelun osalta olen organisoinut Laajalahden ruokajakelukeskuksen käynnistämistä.”

”Sosiaalisen kuntoutuksen liittyttyä toimintaan mukaan, vastuu käytännön työskentelystä ja organisoinnista ja päivittäisjohtamisesta on siirtynyt sosiaalisen kuntoutuksen tiimille ja Laajalahden keskuksen esimiehelle.”

Alkuvaihe: ruoka-avun toteuttamisen suunnittelu, organisointi ja käynnistäminen

Päävastuu ruoka-avun suunnittelusta, organisoinnista ja käynnistämisestä oli sosiaali- ja terveystoimella. Mukana oli myös laaja joukko muita ruokahuoltoryhmään kuuluneita kaupungin, järjestöjen ja seurakunnan edustajia. Toimintaa suunniteltiin sekä yhteisissä kokouksissa että erillisissä pienryhmissä.

Suunnittelun, organisoinnin ja käynnistämisen kohteina olivat seuraavat toiminnot:

- päätoimijatahojen ja vastuuhenkilöiden valinta ja vastuiden jako
- työryhmien miettiminen, järjestäytyminen ja kokoontumiset
- tilannekuvan arviointi ja ruoka-avun rooli kokonaisruokahuollossa
- koronaruoakassipalvelun eli tukkuruoan logistiikkakeskuksen suunnittelu ja organisointi
- Nestorin ja Ejyn yhteisen Operaation ruokakassin suunnittelu ja organisointi
- järjestöjen ja lapsiperheiden palvelujen yhteistyön suunnittelu ja olemassa olevien palvelukavien kartoitus sekä mahdollisten uusien palvelujen miettiminen
- ruoka-avun neuvontanumeron suunnittelu (vastaajina/palvelutarpeen arvioijina/palveluohjaajina toimivat sosiaalialan ammattilaiset)
- yhteydenoton suunnittelu ja organisointi: puhelinumero ja yhteinen ruokahuollon sähköposti
- tiedotuksen suunnittelu
- työntekijöiden rekrytointi eli kirjaston ja varhaiskasvatuksen henkilöstön siirtäminen tukemaan järjestöjä ja kaupungin logistiikkakeskuksen toimintaa
- tilojen ja logistiikan sekä ruoan saamisen ja jakamisen suunnittelu ja organisointi
- järjestö/seurakuntayhteistyö sekä ruoka-apua toteuttavien järjestöjen uudelleenjärjestäytymisen tukeminen

Suunnittelu, organisointi ja käynnistysvaiheen tehtäviä kuvattiin muun muassa seuraavasti:

"Päävastuu oli sosiaali- ja terveystoimella yhteistyössä järjestöjen kanssa asiakasryhmittäin (lapsiperheet, ikäihmiset) ja muut toimialat auttoivat järjestelyissä. Suunniteltiin ruoka-avun tarvitsemia tiloja, työntekijöitä, logistiikkaa, ruoan saamista ja edelleen asiakkaille toimittamista, ruoka-apuun yhteydenottamista (oma puhelin, sähköposti), vastuita (mikä on ruoka-avun rooli kokonaisruokahuollossa, mikä järjestöjen rooli ja mikä esim. vanhusten palvelujen rooli) ja asiasta tiedottamista."

"Sotetin valmiusryhmän/huoltopäällikön kautta käynnistettiin valmistelu ruokahuollon järjestämiseksi niin olemassa oleville ruoka-avun hakijoille, kuin uusillekin tarvitsijoille (karanteenissa olevat, iäkkäät yli 70 -vuotiaat, muut riskiryhmäläiset, lapsiperheet, taloudellisessa ahdingossa olevat)."

"Ruoka-avun järjestämistä suunniteltiin monialaisessa verkostossa, jossa olivat mukana järjestöt, seurakunta, aikuisten sosiaalipalvelut ja asukastalot, myöhemmin myös vanhuspalvelut. Verkosto kokoontui alussa tiiviisti team-kokouksina. Kokouksessa suunniteltiin päälinjoja kuten ruoka-apupuhelimen avaaminen ja sähköpostin perustaminen ruoka-avulle. Yhdessä (lasten kuntoutuspalvelujen päällikön) kanssa rekrytoimme ensimmäiset työntekijät ja esimiehet resurssipoolista. Tilannekuvan arviointi tässä kohdassa oli haastavaa, koska oli vaikea arvioida, kuinka mittavasta tehtävästä on kyse."

"Vanhustenpalvelujen Nestorin ja Espoon järjestöjen yhteisön toimijat mallinsivat prosessit Operaatio Ruokakassille. Nestorin kanssa organisoiduttiin ja rakennettiin polku: Asiakas soittaa ja pyytää ruokakauppa/-kassi palvelua Contact Centeristä, tai Nestorin palveluohjaajilta -> pyyntö analysoidaan/arvioidaan ja jos case soveltuu EJY:n vapaaehtoisen tehtäväksi, sähköinen pyyntö lähetetään Ejy:lle ja Ejy hoitaa vapaaehtoisen keikalle ja on yhteydessä asiakkaaseen."

Alkuvaihe: onnistumisia

Onnistumisen kannalta merkittävää oli yhteistyö ja se, että intoa oli riittävästi ja kaikki olivat mukana aktiivisesti ja yhteistyöhaluisesti. Kokousrakenteet saatiin kuntoon lyhyessä ajassa ja oikeat tahot saatiin mukaan. Yhteinen keskustelu ja säännölliset kokoukset edesauttoivat toiminnan organisointia ja kehittämistä. Myös etäkokoukset toimivat hyvin. Kaikilla oli vahva tahto järjestellä koronakriisin aikaisia poikkeusoloja ja vilpiton halu auttaa. Kaupungin eri palveluyksiköt toimivat hyvin yhteen ja tultiin "pois silloista". Kaupungin ja järjestöjen voimien yhdistäminen oli tärkeää.

Toiminta saatiin käyntiin nopeasti tai melko nopeasti ja suunnittelussa onnistuttiin ainakin melko hyvin, koska isoja muutoksia organisoitumiseen tai prosesseihin ei tarvittu. Kokemus oli hyvää oppia valmiussuunnitelmien päivittämiseen ja kriisitilanteisiin valmistautumiseen, mutta *"jos tilanne olisi ollut nopeammin etenevä kriisi, toimintamallimme olisi ollut hidas"*.

Resurssipooli mahdollisti henkilöstön joustavan siirtymisen kaupungin koronaruoakassipalveluun. Myös ruoka-avun neuvontanumero saatiin nopeasti käyttöön. Järjestöjen toiminnan koordinoinnissa yhteistyö ruoka-apuverkoston koordinaattorin kanssa toimi hyvin. Säännöllinen tilanteen seuranta ja toiminnan mukauttaminen muuttuvaan tilanteeseen auttoi onnistumisessa.

Myös Laajalahden koulun "koronaruoakassipalvelun" käynnistäminen onnistui nopeasti. Ruokajake- lukeskuksen suunnittelussa olivat mukana kaikki ne kaupungin keskeiset tahot, jotka pystyivät tuomaan keskuksen resursseja kukin omalta taholtaan. Myös Ejyn "Operaatio ruokakassin" osalta toiminnan käynnistäminen onnistui nopeasti. Ejy oli pienuudessaan ketterä, ja heillä oli puolivalmiit prosessit valmiina ja nopeasti käyttöön otettavana "keikka-apu" -toiminnan kautta.

"Valmisteluryhmä saatiin koolle suhteellisen nopeasti. Resurssia siihen saatiin hieman liian hitaasti irrotettua - sosiaalisen kuntoutuksen tiimi tuli hyvin mukaan, kun ko. ratkaisu oli tehty."

"Varmistimme ja huolehdimme viimesijaisen ruoka-avun sitä tarvitseville kuntalaisille. Onnistuimme myös välittämään välittämistä ja turvallisuuden tunnetta perheille, joissa oli avun tarvetta. Ruoka-

avun sisältö on hyvä ja huolella mietitty. Jakeluprosessi toimi kaikissa vaiheissa hyvin. Järjestöt pystyivät jatkamaan toimintaansa kaupungin tuella."

Alkuvaihe: haasteita, vaikeuksia ja ratkaisuja

Nopea aikataulu ja se, että oltiin ihan uuden ja odottamattoman tilanteen edessä, aiheutti alkuvaiheessa erilaisia vaikeuksia.

Haasteita aiheutti ensinnäkin se, että asioita piti tehdä oman työn ohessa. Myös se, että ei voitu koulustaa yhteisen pöydän ääressä, toi uudenlaisia haasteita, kun digityöskentelytilat piti ottaa nopeasti haltuun. Uusiin ruoka-avun tehtäviin *"hypättiin aika lailla lennosta"*, mikä toi välillä haasteita esimerkiksi tiedon kulkuun. Haasteena oli myös esimiestyön organisointi ja se, kuka ottaa vastuun operatiivisesta johtamisesta. Myös resurssien saannissa oli jonkin verran viivettä tai hitautta. Uuden palvelun markkinoinnissa oli vaikeuksia ja siinä kyse oli erityisesti siitä, *"miten saada tietoa sitä tarvitseville"*.

Tilannekuvan muodostaminen oli haastavaa erityisesti kriisin alkuvaiheessa. Mahdollinen yliesiursointi oli ehkä ongelma, mutta alkuvaiheessa ei voitu tietää, että epidemia pysyi rajoitustoimin hallinnassa. Voi myös olla, että piilokysyntää olisi ollut jossain, emmekä onnistuneet tavoittamaan sitä. Ruoka-apuverkoston merkitys toiminnan käynnistämässä oli keskeinen.

"Tilannekuvan muodostaminen on ollut haastavaa pandemian alkuvaiheessa. Esimiestyön organisointi oli alussa haasteena eli kuka ottaa vastuun toiminnan operatiivisesta johtamisesta, onneksi kirjastosta Hans Swahn oli henkilö paikallaan. Varsinaista valmiussuunnitelmaa ja vastuuhenkilöitä ei ollut valmiina, joten toimintaa lähdettiin kokoamaan kasaan vähän takamatkalta. Hyvä olemassa oleva ruoka-apuverkosto mahdollisti ketterän toiminnan kuitenkin aika nopeasti ja kaupungin toiminta saatiin pyörimään alle kuukaudessa."

Vanhusten palvelut/Nestori tuntui olevan perhe- ja sosiaalipalvelujen osalta hiukan syrjässä kokonaisuudesta. Vanhusten palvelujen Nestorin asiakaskunta poikkesi perhe- ja sosiaalipalvelujen vanhusasiakaskunnasta siinä mielessä, että Nestorin asiakkailta oli rahaa maksaa ruokaostoksensa, mutta kaupassakäyntipalvelua tarvittiin, koska + 70 -vuotiaiden suositeltiin pysyvän kotona.

Kaksi vastaajaa katsoi, ettei isompia ongelmia ollut.

Haasteita ratkaistiin hyvällä yhteistyöllä ja kaikkien sitoutumisella sekä johdonmukaisella työskentelyllä. Tehtäviä käytiin läpi, keskusteltiin ja jaettiin tietoa. Ongelmien ratkaiseminen vaati myös johtamista ja rajojen ylittämistä. Myös esimiesresurssin organisointi auttoi ongelmien ratkaisemisessa. Nestori hyödynsi muutamien asiakkaiden kohdalla Laajalahden ruokahuollon ilmaista ruoka-apu -palvelua sekä yhteistä TeleQ-puhelinpalvelunumeroa.

"Ongelmia ratkottiin sitä mukaan kuin niitä ilmeni, sosiaalisen kuntoutuksen tiimi ja Laajalahden keskus toimivat ketterästi ja ratkaisukeskeisesti eri tilanteissa. Perhesosiaalityössä perhetyöntekijät ja esimiehet ratkoivat tilanteita niiden tullessa eteen käytännönläheisesti. Isommat ongelmat käsiteltiin verkostossa ja ohryssä."

"Normaalitilanteesta siirtyminen poikkeustilaan vaati jonkin verran "säättämisäikää". Extraresurssia poikkeustilanteen suunnitteluun ja toteutukseen ei ole ihan heti valmiina -> vaatii johtamista ja rajojen ylittämistä."

Alkuvaihe: ideasta toiminnan käynnistämiseen

Vastaajien käsitykset siitä, kuinka kauan aikaa ajatuksesta toiminnan käynnistymiseen meni, vaihtelivat melko paljon. Käsitykset kestosta vaihtelivat 1-1,5 viikosta, vajaaseen kahteen viikkoon tai kahteen viikkoon ja pisimmillään kolmeen viikkoon. Puhelin ja sähköposti avautuivat noin kuukauden päästä, samoin kuin Laajalahden ruokajako/logistiikkakeskus. Aikaa meni yhteiseen suunnitteluun, resurssointiin, organsointiin ja sopimiseen sekä työvälineiden, tilojen ja autojen hankintaan.

Osa vastaajista ei tiennyt tai osannut sanoa kestoja tai sitä, koska aloituspäätös tehtiin.

Toteutusvaihe: ruoka-avun järjestäminen

Ruoka-avun järjestämisessä mukana olivat:

- poikkeusolojen ruokahuoltoryhmä, joka perustui kaupungin, järjestöjen ja seurakunnan keskinäiseen yhteistyöhön
- sosiaalisen kuntoutuksen tiimi, jolle kuului ruoka-avun organisointi, kuntalaisten ohjaus, neuvonta ja tuki ruoka-apuasioissa
- koronaruoakassipalvelu (Laajalahden tukkuruoan ruokahuolto/logistiikkakeskus), joka huolehti ruoan tilaamisesta ja jakelusta karanteenissa oleville kuntalaisille
- vanhustenpalvelujen/Nestorin ja Ejyn ”Operaatio ruokakassi”, joka vastasi vanhustenpalvelujen ruoka-avusta

Kaupunki perusti henkilöstön resurssipoolin, josta siirrettiin työntekijöitä järjestöihin lisätyövoimaksi sekä Laajalahden keskukseseen vastaamaan kriisin aikaisesta ruoka-avusta. Lisäksi perustettiin ruokahuollon neuvontanumero, jossa aikuissosiaalityön/sosiaalisen kuntoutuksen, Nestorin ja lapsiperheiden sosiaalipalveluiden työntekijät vastasivat asiakkaiden puheluihin ja selvittivät avun tarvetta. Ruokahuollon sähköposti toimi tiedonvälityksen välineenä sosiaalityöstä ruokahuollon logistiikkaan sekä järjestöihin.

Toteutusvaihe: onnistumisia

Osa vastaajista totesi lyhyesti, että järjestämisessä onnistuttiin hyvin ja yhteistyö sujui vahvan yhteisen tahdon, motivaation ja vastuunoton ansiosta. Organisointi onnistui, toimintatavat ja eri toimijoiden roolit selkeytyivät nopeasti, toiminnalle määriteltiin selkeät vastuut ja kriteerit. Joustavuus ja yhteistyö sekä toimijoiden välinen luottamus ja selkeä työnjako auttoivat. Ruoka-apua tarvitsevia pystyttiin auttamaan ja asiakas sai nopeasti ruokakassinsa.

Hyvää oli myös se, että apua sai yhdestä numerosta sekä se, että eri ikäryhmille, kuten lapsiperheille ja ikäihmisille oli omat kanavansa. Onnistumista edesauttoi myös Ejyn toimiva järjestelmä asiakkaiden ja vapaaehtoisten koordinoinnissa.

Hyvää oli myös riittävä varautuminen henkilöstön osalta, mikä auttoi hoitamaan ruoka-apuneuvonnan ja logistiikan. Myös kaupungin ja järjestöjen yhteistyö toimi hyvin ja vahvistui, mikä edisti onnistumista. Kaupungin joustava henkilökunta taipui poikkeustilanteessa moneen ja osaaminen tuli uudella lailla esiin uusissa tehtävissä. Järjestöillä ja seurakunnalla oli sitkeyttä ja joustoa muuttaa käytäntöjä nopeasti. Myös yhteistyö perhe- ja sosiaalipalveluiden eri yksiköiden välillä parani.

Ruoka-avun tarve kaupungin käynnistämässä toiminnoissa oli kuitenkin paljon pienempi kuin oli kuviteltu. Ruoka-avun neuvonnassa pystyttiin ohjaamaan asiakkaita oikeisiin palveluihin, koska huomattiin, että avuntarve oli monesti muussa kuin ruoka-avussa.

Toteutusvaihe: haasteita, ongelmia ja ratkaisuja

Haasteita ja ongelmia aiheuttivat nopea aikataulu, monet uudet asiat sekä työn tekeminen muiden töiden ohella. Tuli paljon uusia asioita, jotka vaativat linjauksia ja neuvotteluja. Alkuvaiheessa ei ollut riittävästi esimiesresurssia toiminnan järjestämiseen. Asiakasohjauksessa oli ajoittain epäselvyyttä, koska toisten palveluja ei aina tunnettu tai tiedetty sitä, mihin asiakas kannattaa ohjata. Ongelmia ratkottiin säännöllisissä monitoimijaisissa kokouksissa.

Tiedotus muuttuneessa tilanteessa nopealla aikataululla oli välillä haastavaa. Vaikeuksia oli sekä ulkoisessa että kaupungin sisäisessä tiedotuksessa. Tiedotteita korjattiin ja hiottiin ja viestintää parannettiin ongelmien pohjalta.

Järjestöjen ongelmina olivat kasvavat asiakasmäärät, mikä toi haasteita ruoan ja henkilökunnan riittävyyteen. Ongelmia ratkaistiin siirtämällä kaupungin henkilöstöä järjestöihin sekä antamalla ylimääräinen kouluruoka järjestöille. Kaupunki myös tuki järjestöjä tiedottamalla ruoka-avusta eri kielillä.

Haasteita oli myös kaupungin ja Ejyn yhteistyössä, sillä joitakin ruoka-apupyynnöitä jouduttiin palauttamaan takaisin Nestoriin, koska ne eivät hoituneet Ejyn toimintatavoilla. Jotkut vanhusasiakkaat kokivat, että malli oli liian monimutkainen, koska se edellytti useita puhelinsoittoja eri tahoille, ennen kuin vapaaehtoisella oli asiakkaan ostoslista. Ejyn malli myös edellytti, että asiakkaalla tulee olla käteistä rahaa käytössään. Monella ei näin ollut, eikä pankkikorttia tms. voinut antaa vapaaehtoiselle.

Kaksi vastaajaa arvioi, että järjestämisessä ei ole ollut isoja ongelmia tai erityisiä vaikeuksia.

Toteutusvaihe: toiminnan kehittäminen prosessin aikana

Toimintaa kehitettiin säännöllisissä kokouksissa ja eri toimijatahojen keskinäisellä yhteistyöllä. Kokouksissa käytiin tilannetta läpi ja tehtiin tarvittavia muutoksia tai muutosehdotuksia ohjausryhmälle.

”Toimintaa on kehitetty ja hiottu koko ajan esimerkiksi näin: Toimintaa on seurattu viikko viikolta ja muutettu tarvittaessa käytäntöjä. Viikoittaisissa kokouksissa yhteisesti keskustellen. Tiedotteita hioen.”

”Koko ajan pientä viilausta case by case. Onnistuimme mm. vähentämään puhelinsoittoja asiakkaalle 3sta 2:een.”

20. Ruoka-avun asiakaskyselyn tuloksia

Laurea ammattikorkeakoulun opiskelijat toteuttivat yhdessä vastuuopettaja Kaijus Varjosen kanssa asiakaskyselyn kuudessa tämän tutkimuksen kohteena olevassa ruoka-apupisteessä. Kysely toteutettiin 4.- 22.5.2020 välisenä aikana. Kysely toteutettiin niin, että opiskelijat kirjasiivat asiakkaiden vastaukset lomakkeelle älypuhelimella. (Vigell, 2020, julkaisematon koonti)

Tarkoituksena oli saada tietoa ruoka-avun asiakkaista sekä selvittää koronakriisin vaikutuksia ruoka-avun varassa olevien ihmisten ruoka-avun tarpeeseen ja tarpeen kasvuun. Ruoka-avun hakijoiden tilannetta selvitettiin muun muassa seuraavien teemojen osalta: avun tarpeen jakautuminen toimipisteittäin, suuralueittain, sukupuoli-, ikä-, riski- ja asiakasryhmittäin sekä talouden koon mukaan. Kyselyssä selvitettiin myös asiakkaan aiempaa ruoka-avun tarvetta, korona-ajan vaikutuksia ruoka-avun tarpeeseen sekä ruoka-apua koskevan tiedon saantia. Tuloksia voidaan pitää suuntaa antavina.

Vastauksia saatiin yhteensä 812. Eniten vastauksia saatiin ViaDian (274), Manna-Avun (224) ja Hyvän Arjen (167) toimipisteistä. Espoon Ankkurista saatiin 66, Lähetyskappelista 49 ja Espoonlahden seurakunnasta 32 vastausta.

Suurin osa vastaajista asui Espoon keskuksen (N=296) ja Leppävaaran (N=268) suuralueilla. Matinkylän suuralueella asui 99, Espoonlahden suuralueella 44 ja Tapiolan suuralueella 10 vastaajaa. Noin 10 prosenttia vastaajista asui Kauniaisissa, Helsingissä tai Vantaalla (N=43) tai ilmoitti kohdan muu (N=53).

Suurin osa vastaajista (ka 68%) haki ruoka-apua oman alueensa toimipisteestä, mutta ruokaa haettiin jonkin verran myös muiden alueiden toimipisteistä. Vajaa viidennes ilmoitti, että toisen toimipisteen sulkeutuminen oli vaikuttanut ruoka-apupaikan vaihtamiseen.

Uusia avun hakijoita eli koronakriisin vuoksi ruoka-apuun turvautuneita oli 41 prosenttia (N=335) kaikkien toimipisteiden vastaajista.

Naisia oli 461 (57%) ja miehiä 351 (43%). Puolet sijoittui ikäryhmään 40-64-vuotiaat. Kolmannes oli 65-vuotiaita tai sitä vanhempia ja viidennes oli 15-39-vuotiaita.

Suurin osa avun hakijoista asui yhden hengen (N=308;38%) tai kahden hengen talouksissa (N=223;27%). Kolmen - neljän hengen talouksissa asui yhteensä 169 vastaajaa (21%) ja viiden hengen tai sitä suurempia talouksissa 112 (14%).

Lapsiperheitä oli 154 (19%), maahanmuuttajataustaisia perheitä 132 (16%) ja yksinhuoltajaperheitä 35 (4%). Yksinhuoltajaperheiden osuus lapsiperheistä oli vajaa neljännes (23%).

Runsas kolmannes vastaajista (N=267) oli vanhuuseläkkeellä ja kolmannes (N=245) työttömänä. Koronan seurauksena lomautettuna oli 68 henkilöä (8%). Sairaus- tai työkyvyttömyyseläkkeellä (N=97) tai opiskelijana (N=98) oli runsas kymmenesosa ja työssä kävi viisi prosenttia vastaajista (N=43).

Koronan riskiryhmistä perussairaus oli 281 vastaajalla ja 136 vastaajaa oli yli 70-vuotiaita.

Noin puolet vastaajista oli saanut tiedon ruoka-avusta ystävien kautta. Neljännes oli saanut tiedon ruokajakopisteesta tai joltain järjestöltä/yhteisöltä ja noin 15 prosenttia sosiaalisesta mediasta. Vain muutama vastaaja (2,5%) oli saanut tiedon Espoon kaupungilta.

21. Yhteenveto, havainnot ja johtopäätöksiä

Raportissa tarkastellaan espoolaisen ruoka-avun toteutumista ja muutosta kolmesta näkökulmasta:

- ruoka-apua antaneiden järjestöjen ja seurakuntien vastuuhenkilöiden näkökulmasta
- ruoka-avun käytännön toteuttajien - vapaaehtoistyöntekijöiden ja resurssipoolin kautta ruoka-apuun siirtyneiden henkilöiden – näkökulmasta
- kaupungin poikkeusolojen ruokahuoltoryhmän jäsenten näkökulmasta

Tarkastelun kohteena on ruoka-apua antavien järjestöjen ja seurakuntien sekä kaupungin toteuttaman koronaruoikassipalvelun toiminta ja koronakriisin vaikutukset annettuun ruoka-apuun, ruoka-avun merkitys sekä eri toimijatahojen rooli ja merkitys ruoka-avussa. Tarkastelun kohteena on myös koronakriisin asettamia vaatimuksia vastaavan ruoka-avun suunnittelu, organisointi ja käynnistäminen sekä käytännön toteutus, toteutuksen laatu ja tehty kehittämistyö. Lisäksi tarkastellaan vastaajien käsityksiä kriisin antamasta opista, ruoka-avun järjestämisestä tulevaisuudessa sekä sitä, miksi ruoka-apuun on tultu ja miltä työ ruoka-avussa tuntuu.

Raportti perustuu toukokuussa 2020 toteutetun kyselyn tuloksiin. Kysely toteutettiin kolmena erillisenä Webropol-kyselynä, jotka lähetettiin sähköpostilinkkinä kolmen yllä mainitun tahon edustajille. Osa kysymyksistä oli kaikille yhteisiä ja osassa tarkasteltiin kunkin ryhmän omia tai erityisiä tehtäviä. Kyselyyn saatiin yhteensä 119 vastausta.

Ruoka-avun merkitys

Ruoka-avulla on ollut suuri merkitys heikoimmassa asemassa ja taloudellisissa vaikeuksissa oleville ihmisille. Suomessa on suuri joukko pienituloisia, jotka ovat riippuvaisia ruoka-avusta. Apu mahdollistaa monille sen, että varoja vapautuu myös laskujen maksamiseen ja muuhun elämään.

Ruoka-avun merkitys korostui koronan aikana entisestään ja ihmisten hätä oli vielä aiempaa selvempi. Asiakasmäärät järjestöissä kasvoivat. Ne, jotka tarvitsivat ruoka-apua ennen koronakriisiä, tarvitsivat sitä myös sen jälkeen. Kriisi lisäsi avun tarvetta myös uuteen elämäntilanteeseen joutuneilla ihmisillä. Koronakriisi osoitti, että yhteiskunnassa oli paljon ihmisiä, joiden taloustilanne oli hyvin hauras ja jo lyhyt lomautus vaikutti pärjäämiseen. Myös lapsiperheiden määrä kasvoi.

Kaupungin näkökulmasta ruoka-apu oli myös konkreettista välittämistä ja huolehtimista sekä välttämättömän huoltovarmuuden turvaamista. Ruoka-avulla oli myös kaupungin imagoon liittyvää merkitystä. Ruoka-avun puhelinpalvelussa havaittiin, että moni asiakas tarvitsi palveluohjauksellista tukea sekä tukea taloudellisen ja muun tilanteen selvittämiseen.

Suunnittelua, kehittämistä, onnistumisia ja haasteita

Koronakriisin vuoksi ruoka-apua antavien järjestöjen ja seurakuntien toiminta jouduttiin muuttamaan joko osittain tai täysin. Tilalle kehitettiin toimintatapoja, joilla voitiin auttaa ihmisiä koronarajoitteiden sallimissa puitteissa. Prosessit jouduttiin käytännössä miettimään lähes uusiksi. Valtiovallan ja asiantuntijoiden linjaukset ja ohjeet otettiin vakavasti.

Oleellista oli huomioida, miten auttamistyötä voidaan jatkaa turvallisesti. Keskeistä oli huomioida hygieniää ja turvallisia etäisyyksiä koskevat asiat, tiedottaminen, yhteistyö muiden järjestöjen ja kaupungin kanssa sekä tarvittavan hävikkiruoan saantiin ja jakamiseen liittyvät kysymykset.

Toiminnan muutos järjestöissä oli nopeaa. Järjestöt osoittautuivat sopeutumiskykyisiksi, joustaviksi ja ketteriksi. Ruoka-apuverkoston merkitys muutoksessa oli keskeinen: verkostolla oli valmis järjestelmä, yhteistyörakenne ja työntekijäresurssi, jonka avulla pystyttiin vastaamaan muuttuvan tilanteen haasteisiin.

Onnistumisen kannalta oleellista oli nopea reagointi, ketterä ja tehokas toiminta, valmiit yhteistyösuhteet sekä keskinäinen luottamus ja toisten tunteminen. Oleellisia olivat myös yhdessä rakennetut kokous-, keskustelu- ja viestintäkäytännöt sekä muutoksen yhteinen suunnittelu ja kokemus yhteiskäytännöistä. Myös suhteet kauppoihin ja muihin lahjoittajatahoihin olivat hyvät. Kauppojen hävikki-ruokalahjoitustoimintaa myös arvostettiin.

Onnistumisen kannalta tärkeää oli myös pitkä kokemus elintarvikejakelusta ja vapaaehtoistyöstä, hyvät, osaavat ja sitoutuneet vapaaehtoistyöntekijät, vakituisen asiakaskunnan tunteminen sekä ratkaisujen jatkuva arviointi, hyvien käytänteiden oppiminen ja toiminnan jatkuva kehittäminen. Toimintatomiin käytäntöihin pyrittiin puuttamaan mahdollisimman nopeasti ja käytäntöjä muutettiin.

Auttamisen halu oli suurta. Innostuneen tiimin ja motivoituneiden vapaaehtoisten, mutta myös armollisuuden merkitys oli keskeinen. Yhteistyö Espoon kaupungin työntekijöiden, kirjasto- ja varhaiskasvatushenkilökunnan sekä sosiaalitoimen kanssa lähti hyvin ja sujuvasti liikkeelle ja oli tärkeää. Espoon resurssipoolista saadusta henkilöstöstä oli suuri apu monen järjestön kohdalla.

Vastuuhenkilöiden mukaan ruoka-avun järjestämisessä ja antamisessa onnistuttiin pääasiassa hyvin. Apu löysi perille, ihmisten hätään pystyttiin vastaamaan, asiakkaiden odotusaika pysyi lyhyenä ja turvavälit säilyivät. Myös ajanvaraus osoittautui pääosin toimivaksi ja vapaaehtoisten valvonta mahdollisti sen, ettei tarvinnut olla huolissaan ihmisten pakkautumisesta liian lähellä.

Keskeiset ongelmat liittyivät tilanteen yllätyksellisyyteen, toiminnan osittaiseen kriisiytymiseen ja erilaisiin uhkakuviin. Pahinta oli huoli ja epätietoisuus siitä, kuinka raju pandemiasta tulisi, miten henkilöstö riittää ja jaksaa ja miten tiukentuneet käytännöt vaikuttaisivat toimintaan ja erityisesti asiakkaisiin. Nopea reagointi ja isojen päätösten tekeminen epätietoisuuden keskellä aiheutti kiirettä ja stressiä. Vastuuhenkilöiden jaksaminen joutui koville.

Ruokapuskurin puuttuminen sekä hävikkiruoan lahjoitusten määrän suuri vaihtelu aiheuttivat vaikeuksia ja huolta. Ruoan saatavuus, riittävyys ja määrän vaihtelu oli ja on toiminnan keskeisin ongelma. Myös ruoan varastoinnissa oli ajoittaisia ongelmia, koska järjestöjen omat kylmälaitteet eivät varsinkaan toiminnan alkuvaiheessa riittäneet, eikä kaikilla järjestöillä ollut esimerkiksi kylmäkuljetusautoja, mikä vaikeutti kylmäketjun ylläpitoa. Kylmälaitteita saatiin verkoston koordinaattorin, kaupungin ja yksityisten yrittäjien avulla. Myös kauppoista tulevan vanhentuneen ruoan määrä turhautti ja lisäsi työtä.

Osa lahjoitetusta ruoasta jouduttiin viemään kaatopaikalle. Myös suojavaarusteiden ja maskien puute aiheutti ongelmia.

Hävikkiruoan puutteen ja määrän vaihtelun, ruoan säilytyksen, varastoinnin ja kuljetuksen aiheuttamia ongelmia pyrittiin ratkaisemaan monin tavoin.

Työtehtäviä ja niiden muutoksia

Vapaaehtoistyöntekijöiden kohdalla keskeisin syy tulla ruoka-aputyöhön oli halu auttaa tai tehdä jotain tärkeää, hyödyllistä ja mielekästä. Osa tuli kaupungin resurssipoolin tai työharjoittelun/opiskelun kautta tai järjestämällä omat työnsä niin, että pääsi ruoka-apuun.

Työn ja erilaisten työtehtävien määrä ruoka-avussa oli suuri. Keskeisimpiä työtehtäviä olivat: a) hallinnollinen ja kehittämistyö: mm. suunnittelu, yleisorganisointi, johtaminen ja esimiestehtävät, kehittäminen, koordinointi ja ruoka- ja tavaratilaukset; b) asiakastyö: mm. asiakasyhteydenotot ja aikojen antaminen, asiakaspalvelu, ohjaus ja neuvonta; c) hävikkiruoan hankinta ja haku: mm. tavaroiden keräily/haku lahjoittajilta; d) hävikkiruoan vastaanotto ja käsittely: mm. ruokien vastaanotto, tarkistus, lajittelu ja pussittaminen; e) ruokakassien pakkaaminen ja jakaminen: mm. kassien tekeminen/täyttö, hakijoiden ohjaus sekä kassien jakaminen; f) siivous, kierrätys, jätehuolto, tankkaus ja yleistehävät; g) ruokatoimitukset/ruokahaut muille toimijoille/muilta toimijoilta sekä h) ruoanlaitto ja kahvilanpito.

Osa toimijoista työskenteli laajasti koko ketjussa ja osa keskittyi enemmän tiettyjen tehtävien tekemiseen. Vastaajat kuvasivat työtä ja työtehtäviä tarkasti (luku 8). Koronalla oli useita vaikutuksia toimintakäytäntöihin.

Uudenlaiset toimintakäytännöt tiivistetysti

- osa ruoka-apua tarjonneista järjestöistä lopetti tilapäisesti ja osa aloitti tai laajensi ruoka-apua
- yhteisölliset toiminnat lopetettiin ja riskiryhmiin kuuluvat vapaaehtoiset jäivät tauolle
- henkilöstöresursseja siirrettiin muista toiminnoista, hankittiin ja saatiin uusia vapaaehtoisia ja kehitettiin rekrytointimallia sekä saatiin työntekijöitä kaupungin resurssipoolista avuksi
- lisättiin yhteistyötä ja yhteiskehittämistä järjestöjen kesken ja kaupungin kanssa ruoka-apuverkoston puitteissa
- kaupunki tuki ruoka-aputoimijoiden työtä aiempaa enemmän
- kehitettiin toimintaa jatkuvasti ja muutettiin toimintoja aina tarvittaessa
- käynnistettiin aamupalaverit ja tiimit mm. akuuttien asioiden käsittelyyn, informointiin, työnjakoon ja ryhmähengen luomiseen sekä kehittämiseen
- siirryttiin puhelinajanvaraukseen (lähes kaikki järjestöt): asiakkaille annettiin jonotusnumero ja haku-aika
- tehostettiin hygieniakäytäntöjä, huomioitiin turvavälit ja suositukset sekä suojautuminen
- jaettiin ruokaa järjestöjen kesken tarpeen mukaan (ylijäämäruoka toimitettiin muille järjestöille)
- kehitettiin joitakin uusia tapoja ja kontakteja hävikkiruoan saamiseen (mm. laajentamalla yhteydenottoja myös uusille tahoille, emäntien tekemän ruoan avulla)
- siirryttiin itsepalvelusta valmiiksi pakattuihin ruokakasseihin: ruoat pakattiin valmiiksi kasseihin, joiden sisältö määräytyi saatujen lahjoitusten ja asiakasmäärien perusteella sekä huomioiden sisällön monipuolisuus ja tasapuolisuus
- pakkaamisessa huomioitiin hygieniavaatimukset ja ohjeet, ruokien säilyvyys ja päivämäärät, kylmäketjut, ruokien asettelu pakkauspöydille sekä pakkaustekniikat/tavat
- muutettiin jakamisen tapoja: kassit jaettiin joko ulko-ovelta tai sisältä turvavälit huomioiden
- käynnistettiin tai laajennettiin kotiinkuljetus-/tilauskassipalvelua
- muutettiin riskiryhmäläisten ruokahakua niin, että heille sovittiin eri noutajat

- kaupunki käynnisti ylijääneiden kouluruokakassien lahjoittamisen ruoka-apuun
- kaupunki ja Espoon järjestöjen yhteisö Ejy käynnistivät ”Operaatio ruokakassipalvelun” eli ruoka-ostosten kuljetuspalvelun yli 70-vuotiaille
- kaupunki käynnisti ”Koronaruokakassipalvelun” karanteenissa oleville ja riskiryhmiin kuuluneille

Ruoka-avun järjestäminen ja toteutuminen

Vapaaehtoistyöntekijöiden ja kaupungin resurssipoolin kautta tulleiden työntekijöiden mukaan ruoka-apu oli järjestetty erittäin hyvin tai hyvin. Pääosa vastaajista katsoi, että järjestelyt toimivat esimerkiksi erittäin hyvin tai vähintään melko hyvin. Toiminta oli järjestetty selkeästi, tehokkaasti ja oikein ja käytännöt sekä työtehtävien ja vastuiden jako toimivat pääasiassa erittäin hyvin. Myös toiminnan muutokset tehtiin nopeasti ja toimintaa kehitettiin jatkuvasti paremmaksi. Jos havaittiin, että asian voi tehdä järkevämmiin, niin käytäntöä muutettiin. Suunnittelua ja kehittämistyötä tehtiin yhdessä ja parannusehdotuksia kuunneltiin.

Myös työilmapiiri oli hyvä ja työyhteisö avoin, toimiva, kuunteleva, monipuolinen, hyväksyvä ja huumorintajuinen. Keskinäinen yhteistyö oli pääosan vastaajista mukaan hyvää tai erittäin hyvää. Auttamisen halu ja yhteen hiileen puhaltaminen yhdistivät ihmisiä. Vain pieni osa katsoi, että yhteistyö ei aina sujunut, oli jonkinlaista erimielisyyttä tai erilaisia käsityksiä asioista.

Ongelmat liittyivät jaettavan ruoan ajoittaiseen riittämättömyyteen ja sen aiheuttamiin vaikeuksiin saada pakattua kaikille asiakkaille hyvä ja ravitsemuksellisesti oikeanlainen kassi. Osa kaupasta tulleet ruoasta oli vanhentunutta jaettavaksi ja sen lajittelu aiheutti järjestöissä ison työn. Jonkin verran ongelmia oli myös varastoinnissa, logistiikassa, ajoituksessa ja ruoka-apupyntöjen toteuttamisessa sekä joissakin järjestöjen välisissä yhteistyökäytännöissä ja tiedottamisessa.

Parannusta toivottiin erityisesti ruokalahjoitusten määriin ja ruoan riittävyteen, ruoka-apua koskevan tietoisuuden lisäämiseen sekä ruoka-avun saatavuuteen matalammalla kynnyksellä ja löyhemmin perustein. Parannusta toivottiin myös virallisten päätösten selkeyttämiseen ja nopeuttamiseen sekä yhteistyön tiivistämiseen, tiedonkulun parantamiseen ja tehtäväjaon selkeyttämiseen toimijoiden kesken vielä nykyistäkin paremmin. Lisäksi toivottiin parempia/ruoka-apuun sopivampia ja keskeisemmällä paikoilla sijaitsevia tiloja, joitakin aikataulullisia muutoksia sekä asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksien parantamista kassin sisällön osalta. Lisäksi toivottiin kaupungin tai valtion tuen lisäämistä (esim. kulukorvaus, palkka) sekä Espoon yhteisen logistiikkakeskuksen perustamista.

Miltä työ ruoka-avussa tuntuu

Vastaajien käsitykset ruoka-aputyöstä olivat pääasiassa erittäin myönteiset.

Vastuuhenkilöt näkivät ruoka-aputyön merkitykselliseksi, mielekkääksi, mielenkiintoiseksi ja tärkeäksi sekä usein myös palkitsevaksi, antoisaksi ja hyödylliseksi. Työssä voi edistää myös ihmisten osallisuutta ja yhteisöllisyyttä. Käytännön toteuttajien mielestä työ ruoka-avussa tuntui hyvältä, mahtavalta, arvokkaalta, motivoivalta, antoisalta, tärkeältä, monipuoliselta ja vaihtelevalta. Auttaminen oli myös henkisesti palkitsevaa. Työyhteisö ja työilmapiiri olivat hyvät ja ihmiset innostuneita. Työ oli myös vaihtelua omalle perustyölle ja oli hienoa nähdä erilaista työtä ja saada uusia ja erilaisia näkökulmia.

Työ oli kuitenkin myös haasteellista ja stressaavaa sekä fyysisesti ja psyykkisesti raskasta. Rajallisten resurssien, työn intensiivisyyden, jaettavan ruoan puutteen ja ihmisten hädän sekä koronakriisin vuoksi työ oli myös rankkaa, kuormittavaa, kuluttavaa ja kiireistä sekä vanhentuneiden tuotteiden saamisen ja ruoan ajoittaisen riittämättömyyden vuoksi joskus myös turhauttavaa.

Kaupungin poikkeusolojen ruokahuoltoryhmän jäsenet näkivät työn pääasiassa mielenkiintoiseksi, merkitykselliseksi, monipuoliseksi ja uusia näkökulmia antavaksi, mutta työn tekeminen oman työn ohella aiheutti myös kiirettä ja stressiä.

Järjestöjen ja seurakuntien, ruoka-apuverkoston ja kaupungin rooli ja merkitys ruoka-avussa

Kaikki vastaajatahot näkivät järjestöjen ja seurakuntien roolin ja merkityksen ruoka-avussa keskeiseksi, merkittäväksi ja välttämättömäksi. Merkitys perustui valmiisiin ja toimiviin resursseihin, yhteyksiin ja käytäntöihin, valmiisiin tiloihin, muuntautumiskykyyn, valmiiseen ja koordinoituun vapaaehtoistoimintaan sekä tietoon kuntalaisten avun tarpeesta. Kevyet organisaatiot mahdollistivat nopean ja ketterän toiminnan. Asiakkaiden kynnys ottaa yhteyttä järjestöihin oli huomattavasti matalampi kuin kaupungin toimijoihin.

Myös Espoon ruoka-apuverkoston merkitys oli suuri erityisesti yhteistyön, toiminnan yhteensovittamisen, yhteydenpidon ja verkostoitumisen sekä viestinnän mahdollistajana ja ylläpitäjänä. Koronakriisin aikainen ruoka-aputoiminta perustui ja mahdollistui hyvin pitkälle ruoka-apuverkoston jäsenten tekemän yhteistyön ja avunannon pohjalta. Verkosto mahdollisti myös kokonaiskuvan saamisen Espoon tilanteesta sekä tarjosi selkeän rakenteen myös kaupungin ja järjestöjen väliselle yhteistyölle.

Koronakriisin vuoksi Espoon kaupunki otti aiempaa suuremman roolin ruoka-avussa erityisesti, koska tartuntatautilaki velvoitti kaupunkia varmistamaan erityisryhmien ruokahuollon ja kaupungilla oli vastuu kuntalaisten auttamisesta ja huoltovarmuudesta. Kaupunki toimi riskiryhmien ja karanteenissa olevien kuntalaisten ”koronaruoakassipalvelun” vastuutahona, käynnistäjänä ja toimijana, mikä oli täysin uutta toimintaa. Kaupungin ja Espoon järjestöjen yhteisön Ejyn ”Operaatio ruokakassin” toiminnassa kaupunki oli tilaaja, hyödyntäjä ja yhteistyötaho.

Järjestöjen ja seurakuntien vastuutahojen käsitykset kaupungin roolista ja merkityksestä vaihtelivat välttämättömästä, tärkeästä ja tukevasta, taustalla olevaksi tai vähäiseksi. Merkitys oli suuri erityisesti työntekijäresurssien antamisessa järjestöjen avuksi. Kaupunki antoi myös jonkin verran elintarvikeapua ja muuta tukea pienillä summilla.

Ongelmia oli erityisesti kriisin alkuvaiheessa, kun kaupungin roolista oli epätietoisuutta ja päätöksiä ja ohjeita jouduttiin odottamaan, mikä aiheutti epätietoisuutta oman toiminnan kannalta. Espoon kaupungin merkittävämpi tiedotus ruoka-avusta käynnistyi liian hitaasti, eikä riittävästi tukenut asiakkaiden saamisessa. Erityyppisten organisaatioiden toimintamallien yhdistämisessä oli joitakin haasteita. Järjestöihin verrattuna kaupunki oli myös suuri ja hidasliikkeisempi.

Ajatuksia ruoka-avun järjestämisestä tulevaisuudessa

Koronakriisi muutti ruoka-aputyötä tavoilla, joista osan toivottiin jäävän tulevaisuudessakin käyttöön. Hyvää oli muun muassa resurssien jakaminen ja lisääntynyt yhteistyö järjestöjen kesken sekä järjestöjen ja kaupungin välillä. Verkostoitumisen ja yhteistyön toivottiin jatkuvan tulevaisuudessakin. Kaupungin toivottiin myös tukevan ruoanjakajia enemmän, koska tämä työ on kustannustehokasta, ihmiset tavoitettavaa, osallistavaa ja aktivoivaa.

Koronakriisi käynnisti myös uudenlaisia jakamisen tapoja, kuten valmiit ruokakassit ja ajanvaraus/ennalta ilmoittautuminen, jotka moni näki hyviksi käytännöiksi myös jatkossa. Käytäntö oli nopeampi, hygieenisempi ja tasapuolisempi ja ruoan riittävyys oli näin paremmin arvioitavissa. Osa korosti kuitenkin asiakkaiden oman valinnan mahdollisuutta eli sitä, että ihmiset voisivat jatkossakin itse valita ruoat kasseihinsa tai voisivat ainakin vaikuttaa enemmän kassin sisältöön.

Lahjoitettavaa ruokaa tulisi tulevaisuudessa olla nykyistä enemmän, koska ruoka ei nyt riitä kaikille tarvitseville ja tarve on suuri varmasti myös tulevaisuudessa. Esille nostettiin myös Espoon yhteisen logistiikkakeskuksen tai ruokaterminaalin tarve, koska näin toimintaa, ruoan saatavuutta ja jakamista pystyttäisiin selkeämmin koordinoimaan. Ruoan riittävyys, ravitsevuus, hyvä laatu ja ihmisten erilaiset rajoitteet tai toiveet tulisi jatkossa pystyä huomioimaan vielä nykyistä paremmin.

Myös ruokakassien kotiinkuljetusta olisi tärkeä jatkaa, kuten myös Ejyn kauppakassipalvelua yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Korona-aikana käynnistynyt kaupungin puhelinpalvelu voisi jäädä pysyväksi. Kotihoidon ulkopuolella oleville vanhusasiakkaille olisi hyvä perustaa erillinen ruoka-apupalvelu, koska tähän tarpeeseen ei nyt pystytä riittävästi vastaamaan. Käteisen käsittelystä tulisi siirtyä kauppojen laskutukseen tai tiliasiakkuuteen.

Espoon kaupungin tulisi olla avoimempi ja tehdä selkeämpi linjaus ruoka-avun osalta sekä parantaa ruoka-aputoimijoiden toiminnan edellytyksiä erilaisin keinoin. Kaupungin ruoka-avun myöntämisen pelisäännöt tulisi olla selvemmat ja ruokaa tulisi saada matalammalla kynnyksellä.

Korona pysäytti monia yhteisöllisiä ja kokoavia toimintoja, joiden toivottiin jatkuvan keskeisinä tulevaisuudessa koronakriisin jälkeen. Erityisesti kaivattiin aiempaa yhteisöllisyyttä ja mahdollisuutta keskustella asiakkaiden kanssa.

Mitä koronakriisistä opittiin

Kriisi opetti ymmärtämään, että avun tarve on todellinen ja tarvetta on paljon. Resursseja vähävaraisien auttamiseen tulisi olla enemmän. Ymmärrys inhimillisyyden, pyyteettömyyden ja lähimmäisenrakkauden merkityksestä kasvoi, eikä kaikkea voi mitata talouskasvulla.

Kriisi opetti yhteistyön, joustavuuden ja rohkeuden merkityksen. Havaittiin, että kaupungin ja järjestöjen yhteistyö voi olla hyvin toimivaa. Yhteistyötä ja vuoropuhelua tulisi ylläpitää jatkossakin. Kriisistä opittiin, että kannattaa olla joustava, reagoida tilanteen vaatimalla tavalla ja aloittaa asioita ketterästi.

Ennakoinnin ja varautumisen merkitys ymmärretään nyt aikaisempaa paremmin. Yhteiskunnan tulee varautua paremmin yllättäviin tilanteisiin ja valmius- ja varautumissuunnitelmat sekä toimintakäytännöt on hyvä olla valmiina seuraavia kriisejä ajatellen. Myös toimijoiden vastuut ja käytännön prosessit tulisi määritellä jo etukäteen. Erilaisia toimintoja on myös pystyttävä nopeasti muuttamaan käytännöiksi. Kriisiajan käytäntöjen organisoinnin on oltava selkeää, joustavaa ja nopeaa. Tilannekuvan ja hyvän tilannejohtamisen, verkostojen rakentamisen ja tiedotuksen merkitys korostui ja niihin tulisi saada resursseja. Arkiturvallisuus -teema tulee ottaa vakavasti.

Jo nyt tulisi varautua tulevaan ja miettiä miten ruoka-aputoimijoita voidaan tukea, sillä järjestöissä on vahvaa osaamista, sitoutumista, dynaamisuutta ja sitkeyttä.

Kriisi auttoi ymmärtämään, miten toimitaan epävarmuuden tai ”kaikkea saattaa tapahtua” -tilanteen keskellä. Kokemus auttaa toimimaan mahdollisissa tulevilla kriiseissä.

Espoon kaupungin poikkeusolojen ruokahuolto

Pyyntö tai ajatus poikkeusolojen ruokahuoltoryhmän ja ruoka-avun antamisen käynnistämisestä tuli kaupungin huoltovarmuudesta vastaavilta henkilöiltä. Taustalla oli hallituksen suositus siitä, että yli 70-vuotiaat eivät asioisi kodin ulkopuolella. Taustalla oli myös kaupungin vastuu kuntalaisten ruokahuollon toteutumisesta, joka puolestaan oli osa kaupungin valmiussuunnitelmaa ja huoltovarmuutta.

Päävastuu ruoka-avun suunnittelusta, organisoinnista ja käynnistämisestä oli sosiaali- ja terveystoimella. Mukana oli myös laaja joukko muita ruokahuoltoryhmään kuuluneita kaupungin, järjestöjen ja seurakunnan edustajia. Toimintaa suunniteltiin sekä yhteisissä kokouksissa että erillisissä pienryhmissä, pääasiassa etäkokouksina.

Suunnittelun, organisoinnin ja käynnistämisen kohteina olivat seuraavat toiminnot:

- päätoimijatahojen ja vastuuhenkilöiden valinta ja vastuiden jako
- työryhmien miettiminen, järjestäytyminen ja kokoontumiset
- tilannekuvan arviointi ja ruoka-avun rooli kokonaisruokahuollossa
- koronaruokakassipalvelun eli tukkuruoan logistiikkakeskuksen suunnittelu ja organisointi

- Nestorin ja Ejyn yhteisen Operaation ruokakassin suunnittelu ja organisointi
- järjestöjen ja lapsiperheiden palvelujen yhteistyön suunnittelu ja olemassa olevien palvelukavien kartoitus sekä mahdollisten uusien palvelujen miettiminen
- ruoka-avun neuvontanumeron suunnittelu (vastaajina/palvelutarpeen arvioijina/palveluohjaajina toimivat sosiaalialan ammattilaiset)
- yhteydenoton suunnittelu ja organisointi: puhelinnumero ja yhteinen ruokahuollon sähköposti
- tiedotuksen suunnittelu
- työntekijöiden rekrytointi eli kirjaston ja varhaiskasvatuksen henkilöstön siirtäminen tukemaan järjestöjä ja kaupungin logistiikkakeskuksen toimintaa
- tilojen ja logistiikan sekä ruoan saamisen ja jakamisen suunnittelu ja organisointi
- järjestö/seurakuntayhteistyö sekä ruoka-apua toteuttavien järjestöjen uudelleenjärjestäytymisen tukeminen

Kaupungin vastuulla olleen ruoka-avun käytännön toteuttamisesta vastasi Laajalahden tukkuruoan ruokahuolto/logistiikkakeskus ja sen ”koronaruoakassipalvelu”. Kaupungin resurssipooli mahdollisti henkilöstön joustavan siirtymisen ja poolista siirrettiin työntekijöitä vastaamaan kriisin aikaisesta ruoka-avusta.

Lisäksi perustettiin ruokahuollon neuvontanumero, jossa aikuissosiaalityön sosiaalisen kuntoutuksen ja vanhustenpalvelujen Nestorin sekä lapsiperheiden sosiaalipalvelujen työntekijät vastasivat asiakkaiden puheluihin ja selvittivät avun tarvetta. Hyvää oli se, että apua sai yhdestä numerosta. Ruokahuollon sähköposti toimi tiedonvälityksen välineenä sosiaalityöstä ruokahuollon logistiikkaan.

Toiminta saatiin käyntiin nopeasti tai melko nopeasti ja suunnittelussa onnistuttiin ainakin melko hyvin. Onnistumisen kannalta merkittävää oli yhteistyö sekä se, että intoa oli riittävästi ja kaikki olivat mukana aktiivisesti ja yhteistyöhaluisesti. Kaikilla oli vahva tahto järjestellä koronakriisin aikaisia poikkeusoloja ja vilpiton halu auttaa. Kaupungin eri palveluyksiköt toimivat hyvin yhteen ja tultiin pois siiloista. Kaupungin ja järjestöjen voimien yhdistäminen oli tärkeää ja yhteistyö toimi hyvin.

Järjestämisessä onnistuttiin hyvin tai ainakin melko hyvin: yhteistyö, vahva yhteinen tahto, joustavuus, motivaatio ja vastuunotto auttoivat. Myös organisointi onnistui, toimintatavat ja eri toimijoiden roolit selkeytyivät toiminnan edetessä ja toiminnalle määriteltiin vastuut ja kriteerit. Logistiikkakeskuksen käytännön toimintaa kehitettiin kokemusten pohjalta joka päivä paremmaksi. Jos havaittiin, että asian voi tehdä järkevämmin, niin käytäntöä muutettiin: virheistä opittiin, työjärjestystä ja tilojen käyttöä sekä toimintatapoja parannettiin. Kaupungin joustava henkilökunta taipui moneen ja osaaminen tuli uudella tavalla esiin uusissa tehtävissä.

Myös yhteistyö perhe- ja sosiaalipalvelujen eri yksiköiden välillä parani. Syntyneellä yhteistyöllä voi olla merkitystä myös tulevaisuudessa.

Nopea aikataulu ja se, että oltiin ihan uuden ja odottamattoman tilanteen edessä, aiheutti kuitenkin sekä suunnittelu- että toteutusvaiheessa erilaisia vaikeuksia. Tilannekuvan muodostaminen oli haastavaa, erityisesti kriisin alkuvaiheessa. Haasteita aiheuttivat myös työn tekeminen omien töiden ohessa, digi/etätyöskentely, ”lennosta” tehtävään hyppääminen sekä alkuvaiheessa erityisesti epäselvyys siitä, kuka ottaa vastuun operatiivisesta johtamisesta. Päällikkötason vastuut olisi pitänyt heti määritellä selkeämmin. Myös muiden resurssien saannissa oli jonkin verran viivettä. Jos tilanne olisi ollut nopeammin etenevä kriisi, toimintamalli olisi ollut hidas. Vaikka monia ruoka-apua tarvitsevia pystyttiin auttamaan, ei nyt kehitetyillä toimintatavoilla pystytty tavoittamaan kaikkia avuntarvitsijoita, eivätkä kaikki asiakkaat päässeet palveluun.

Tiedotus muuttuneessa tilanteessa nopealla aikataululla oli haastavaa. Tiedotteita korjattiin ja hiottiin ja viestintää parannettiin ongelmien pohjalta. Asiakasohjauksen osalta ongelmia aiheutti se, että toisten palveluja ei aina tunnettu tai tiedetty sitä, mihin asiakas kannattaa ohjata.

Ruoka-avun tarve kaupungin käynnistämässä toiminnoissa oli paljon pienempi kuin oli kuviteltu. Ruoka-avun neuvonnassa (puhelinpalvelu) keskeiseksi nousi asiakkaiden ohjaaminen palveluihin ja sosiaalityön näkökulmasta asiakkaiden avuntarve oli monesti muussa kuin ruoka-avussa. Ruoka-avun käytännön toteuttajien näkökulmasta tilanne aiheutti sen, että resurssit olivat paljon suuremmat kuin tarvittiin ja apua päästiin antamaan vähemmän kuin ajateltiin tai uskottiin olleen tarvetta. Ruoka-apua olisi toteuttajien mielestä pitänyt antaa matalammalla kynnyksellä ja väljemmin kriteerein.

Kaupungin pyynnöstä käynnistetty Espoon järjestöjen yhteisön toteuttama ”Operaatio ruokakassipalvelu” alkoi toimittaa vapaaehtoisten suorittamaa ruokaostosten kuljetuspalvelua yli 70-vuotiaille. Palvelu käynnistyi kaupungin virka-apupyynnön pohjalta, kun järjestöä pyydettiin avuksi kaupunkilaisten kaupassakäynnin mahdollistamiseksi. Ejyllä oli tarjota toimintaan aiemmin kehittämänsä keikka-apuun perustuva malli.

Uusia vapaaehtoisia ilmoittautui toimintaan ja auttamishalu oli suurta. Espoon kaupungin merkittävämpi tiedottaminen kuitenkin viivästyi tai ei tavoittanut asiakkaita riittävästi. Uusia asiakkaita tuli palveluun hitaasti, eikä kaikille vapaaehtoisille löytynyt töitä. Käteisen käyttöön maksamisessa ei hankkeen aikana löytynyt ratkaisua. Ongelmia ratkaisemalla ja toimintatapoja kehittämällä ruokakassipalvelua tulisi kuitenkin jatkaa yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa.

Lopuksi

Aineisto ja tulokset nostavat esille useita tärkeitä huomioita ja kysymyksiä sekä selvittämistä ja ratkaisua vaativia asioita. Lopuksi niistä muutama.

Järjestöt ja seurakunnat kantavat suuren vastuun ja tekevät suuren työn pienituloisten ihmisten auttamisessa erityisesti ruoka-avun, mutta myös laajemmin hyvinvoinnin osalta. Miten kaupunki ja/tai valtio voisivat vielä nykyistä paremmin tukea ruoka-aputoimijoiden toimintaedellytyksiä ja jaksamista sekä vapaaehtoistyön mahdollisuuksia? (Myös Salonen, 2016))

Ruoan saatavuus ja riittävyys sekä hävikkiruoan lahjoitusten määrän ja laadun vaihtelu ovat yksi toiminnan keskeisistä ongelmista. Onko ratkaisuna logistiikkakeskuksen/ruokaterminaalin perustaminen, vai jokin muu tapa koordinoida ja tukea toimintaa sekä parantaa ruoan laatua, riittämistä ja jakamista toimijoiden kesken? Miten pystyttäisiin nykyistä paremmin huomioimaan myös ruoan terveellisyys ja ravitsevuus sekä asiakkaiden toiveet? (Myös Salonen, 2016)

Espoon kaupungin viestintä ei näyttänyt riittävästi tavoittavan ihmisiä. Tämä näkyi sekä laadullisissa vastauksissa että asiakaskyselyn tuloksissa, joiden mukaan vain hyvin pieni osa ruoka-apua hakevista oli saanut ruoka-apua koskevaa tietoa kaupungilta. Myös kynnys ottaa yhteyttä kaupungin toimijoihin näyttää olevan korkeampi kuin yhteyden ottaminen järjestöihin ja seurakuntiin. Vastaavia tuloksia on saatu myös muissa tutkimuksissa, esimerkiksi espoolaista asunnottomuutta käsittelevässä tutkimuksessa (Alppivuori, 2019). Miksi kaupunki nähdään vaikeammin lähestyttävänä ja miksi avun hakemisen esteet näyttävät olevan suurimmat juuri niiden ihmisten kohdalla, joiden elämässä on enemmän vaikeuksia? Toisaalta, miten kriisin vuoksi lisääntyneitä eri tahojen keskinäistä yhteistyötä ja verkostoitumista voitaisiin ylläpitää myös tulevaisuudessa ja edelleenkin parantaa?

Lähteet

Alppivuori, K. 2019. Asunnottomuuden kokeminen, avun saannin ja palvelujen kehittämisen tarve Espoossa. <https://asuntoensin.fi/tyyppi/tutkimus/>

Salonen, A.S. 2016. FOOD FOR THE SOUL OR THE SOUL FOR FOOD: USERS' PERSPECTIVES ON RELIGIOUSLY AFFILIATED FOOD CHARITY IN A FINNISH CITY. Väitöskirja. Faculty of Theology University of Helsinki. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/166534/FOOD-FORT.pdf?sequence=1>