

**Hankintapalveluiden
seurantaraportti aluehallitukselle
koskien Attendo Majakka Oy:n ja SOL
Palvelut Oy:n ryhmittymän
tuottamien ateriapalveluiden
tehostettua seurantaa:
syyskuu 2023**



Syyskuu 2023 Ateriapalvelut



valvonta

3 kpl
valvontakäynnit

2 kpl
muut kohdekäynnit

yhteistyö

8 kpl
yhteistyöneuvottelut

2 kpl
Yhteistyöneuvottelu
rakennemuunnetut ruokavaliot

Syyskuu 2023 palautteet ja reklamaatiot



- 156.165 kpl toimitettuja aterioita
- Palautteet/reklamaatiot
 - 15 kpl sairaala ja terveysasemat → koskenut 156 ateriala
 - 10 kpl vanhukset ja päivätoiminta → koskenut 163 ateriala
 - 3 kpl kotiateriat → koskenut 3 ateriala

Yhteensä

- 28 kpl palautteita → koskenut 322 ateriala
- 0,21 % toimitetuista aterioista



Syyskuu 2023 palautteiden aihealueet



*

1 kpl
vierasesine epäily

3 kpl
ruoan rakenne

4 kpl
lämpötila

*

7 kpl
ruokavalio virheet

2 kpl
myöhästymiset/kuljetus

7 kpl
ateria tai osa puuttuu

*

1 kpl
Aromi

3 kpl
mielipide ruoan laatu

Syyskuu 2023 kehityskohteet



- yhteistyöprojekti rakennemuunnettujen ruokien ravintoaineet
 - VAKEN ravitsemusterapeutti ja Attendon ravitsemusasiantuntija
- aamupuuron rikastaminen kuitulisällä (Fazerin voimakaurajauho)
 - kun leipäsosetta ei voi esim. puheterapeuttien ohjeesta antaa asiakkaalle
- ruokalistapäivitykset Attendon reseptiikan kehitystyö
- soseruokailijoiden tilapäiset hyvitykset täydennysravintovalmisteista Attendolta
- kausimenujen vuosikellopäivitys
- asiakastyytyväisyyskyselyn valmistelu (tehdään lokakuussa)



Syyskuun 2023 onnistumiset



- Asiakkailta saatu myös positiivista palautetta ruoasta hoitajille
- Malmiintyn tehostetun kuuntelun pilotti palautteiden määrä vähentynyt



Malmiiniityn tehostetun kuuntelun pilotti: palautteiden käsittely omaiset ja läheiset



Palautteet:
Sähköpostilla ja
suullisina
hoitohenkilökunnalta
sekä sosiaalisesta
mediasta

Elokuun puolivälissä
avattu sähköinen
palautekanava
Pilottina Malmiiniitty

11 palautetta syyskuu
2023 neljältä eri
henkilöltä

Aterian rakenne 5,
Maku 2, Aterianosa
puuttui 3, ulkonäkö 1

Tammi-syyskuu 2023 reklamaatiokirjaukset trendi



Vakka-tiketit ja tukipalvelutiimin palautelomake

