

Hankintapalveluiden seurantaraportti aluehallitukselle koskien Attendo Majakka Oy:n ja SOL Palvelut Oy:n ryhmittymän tuottamien ateriapalveluiden tehostettua seurantaa: kesä- ja heinäkuu 2024



Kesä-heinäkuu 2024 Ateriapalvelut



valvonta ja yhteistyö

2 kpl yhteistyöpalavereja

1 kpl Ateriapalvelujen tilannekatsaus:
Attendon johto, VAKEn Vanpan johto ja
hankinnat yksikkö



Kesäkuu 2024 palautteet ja reklamaatiot

- 167.187 kpl toimitettuja aterioita
- Palautteet/reklamaatiot
 - 2 kpl sairaala ja terveysasemat → 1 kpl koskenut 15 aterialla sosemainen ERV tullut perusruoan tilalle sekä 1 kpl vierasesine-epäily
 - 5 kpl kotiateriat → koskenut 5 aterialla

Yhteensä

- 7 kpl palautteita → koskenut 21 aterialla
- 0,004 % toimitetuista aterioista



Heinäkuu 2024 palautteet ja reklamaatiot



- 165.320 kpl toimitettuja aterioita
- Palautteet/reklamaatiot
 - 2 kpl sairaala ja terveysasemat → 1 kpl ERV:n oikeellisuudesta epäily oli aiheeton + 1 kpl ruoan rakenne -> koskenut 26 aterialla

Yhteensä

- 1 kpl palautteita → koskenut 26 aterialla
- 0,002 % toimitetuista aterioista



Kesä-heinäkuu 2024 palautteiden aihealueet



1 kpl

Vierasesine-epäily

(tarjottimella lautasen alla mahdollisesti
hiuksia tms.)

1 kpl

Rakennemuunnettuja (sosemaista
perusruoan sijaan)

2 kpl

Mielipide

3 kpl

ERV koostumus

1 kpl

Ruoan rakenne

Malmiiniityn tehostetun kuuntelun pilotti: palautteiden käsittely omaiset ja läheiset



Palautteet aiemmin:
sähköpostilla ja
suullisina
hoitohenkilökunnalta
sekä sosiaalisesta
mediasta

15.8. avattu
sähköinen
palautekanava
Pilottina Malmiiniitty

Ei palautteita kesä-
heinäkuu 2024

Kesä-heinäkuu 2024 kehityskohteet ja onnistumiset



- Vastuuhenkilöiden vaihtuessa Attendo/Virekolla pidetty yhteistyöpalaveri Attendon toimitusjohtajan kanssa varmistaksemme ateriapalvelujen hyvän yhteistyön jatkumisen myös sijaisten ja uusien, rekrytoitavien henkilöiden kanssa
- Kesäkuukausien palautteiden määrän lasku verrattuna edelliseen kesään



Tammikuu 2023 – heinäkuu 2024 reklamaatiokirjaukset trendi



Vakka-portaali ja tukipalvelutiimin palautteet kpl

