

# Ateriapalvelujen seurannan tulosten yhteenveto vuodelta 2023 Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen aluehallitukselle





# Taustaa

- Ateria- ja puhtauspalvelut kilpailutettiin aluehallituksen 7.4.2022 vahvistamien hankinnan periaatteiden mukaisesti
- VAKE asetti vähimmäislaatuvaatimukset hyvin korkealle tasolle, joten valintaperusteeksi voitiin asettaa halvin hinta. Lisäksi sopimuksessa asetettiin mm. sopimussanktioita.
- Aluehallitus päätti 6.9.2022:  
Hankkia ateria- ja puhtauspalvelut Attendo Majakka Oy ja SOL Palvelut ryhmittymältä siten, että sopimuskausi on voimassa 48 kuukautta sopimuksen allekirjoituksesta, jonka jälkeen sopimus jatkuu toistaiseksi voimassa olevana.

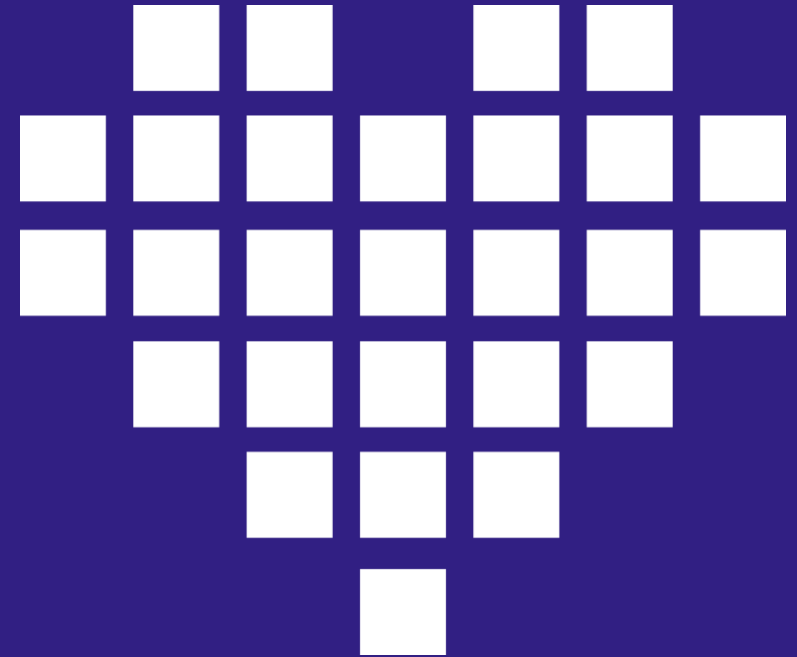


# Käyttöönottoprojekti ja Valmistuskeittiöiden siirto Attendolle



- Käyttöönottoprojektiin osallistui laajasti asiantuntijoita hyvinvointialueen hankintaosaajista, substanssiosaajista, Vantilta, Keravan kaupungilta sekä tulevalta palveluntuottajalta. Käyttöönottoprojektiin palkattiin ulkopuolinen projektipäällikkö Damico Oy:stä. Ohjausryhmä valvoi käyttöönottoprojektia.
- Valmiskeittiöiden siirto Attendolle: kunto ja puhtaustaso ei sopimuksen edellyttämällä tasolla, ympäristöviranomaisella ja luovutustarkastuksissa löytyi runsaasti huomautettavaa. Keittiölaitteiden, kylmiöiden, astianpesukoneiden jne. huollot laiminlyöty pidemmältä ajalta -> paljon käyttöikänsä ylittäneitä. Teknisen yhteyden ja tietojen siirtymiseen liittyneissä asioissa oli myös viivästyksiä

# Vuoden 2023 palautteet





# Vuoden 2023 palautteet

- Toimitettuja aterioita 1 723 571 kpl
- Palautteet/reklamaatiot
  - 266 kpl sairaala ja terveysasemat → koskenut 1 875 aterialla
  - 192 kpl vanhukset ja päivätoiminta → koskenut 2 117 aterialla
  - 134 kpl kotiateriat → koskenut 144 aterialla

## Yhteensä

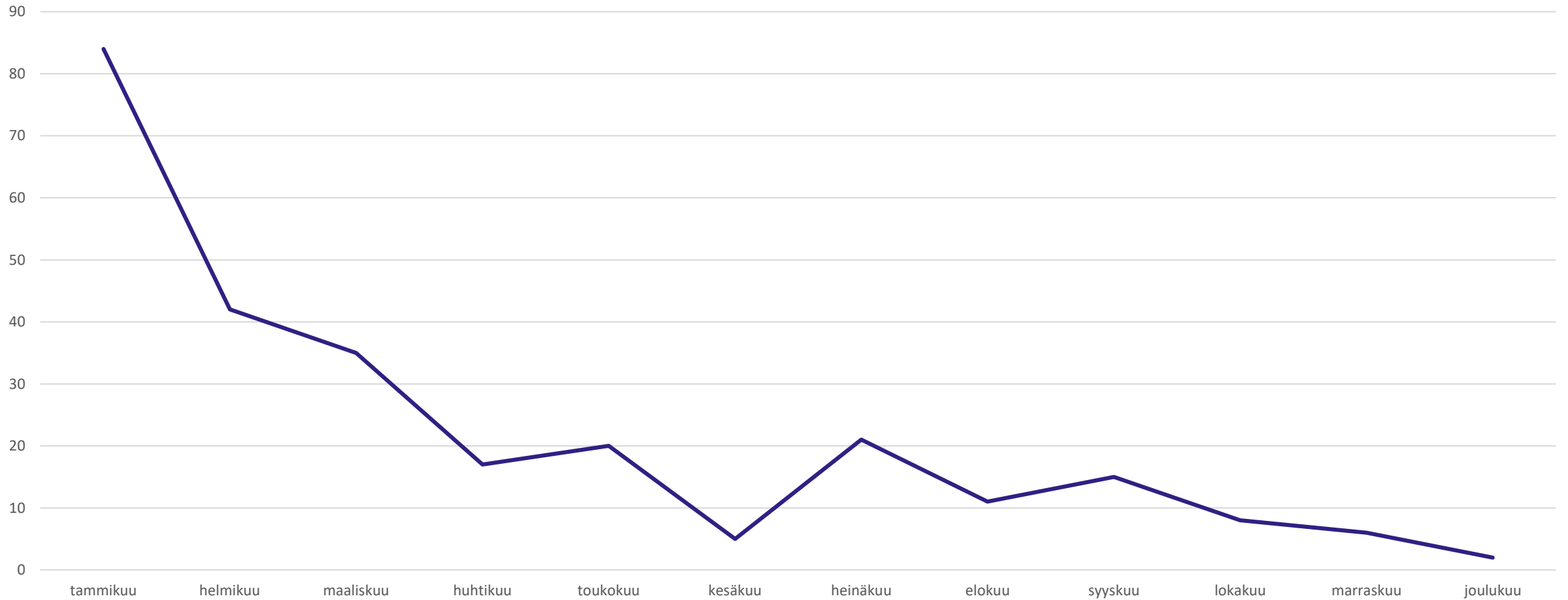
- 592 kpl palautteita → koskenut 4 136 aterialla
- 0,24 % toimitetuista aterioista





# Sairaala ja terveysasema palautteet kpl 2023

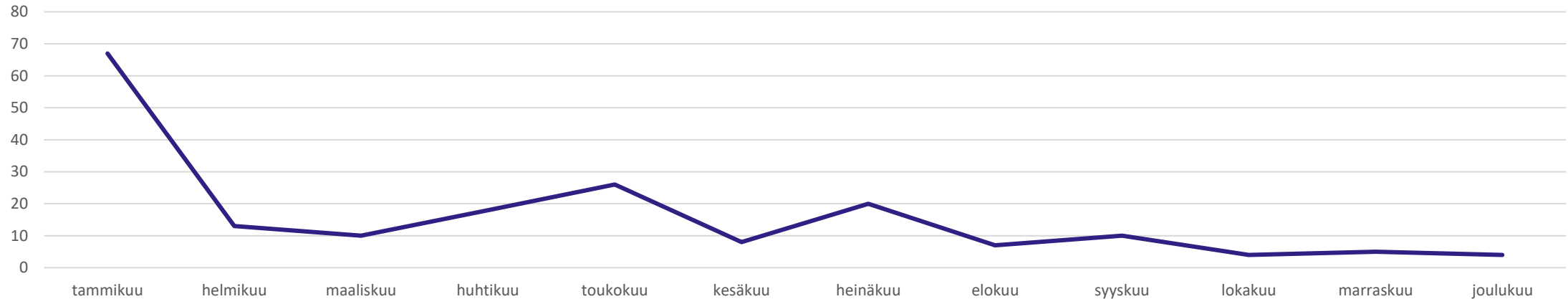
palautteet yht 266 kpl



# Asumispalvelut ja päivätoiminta palautteet kpl 2023



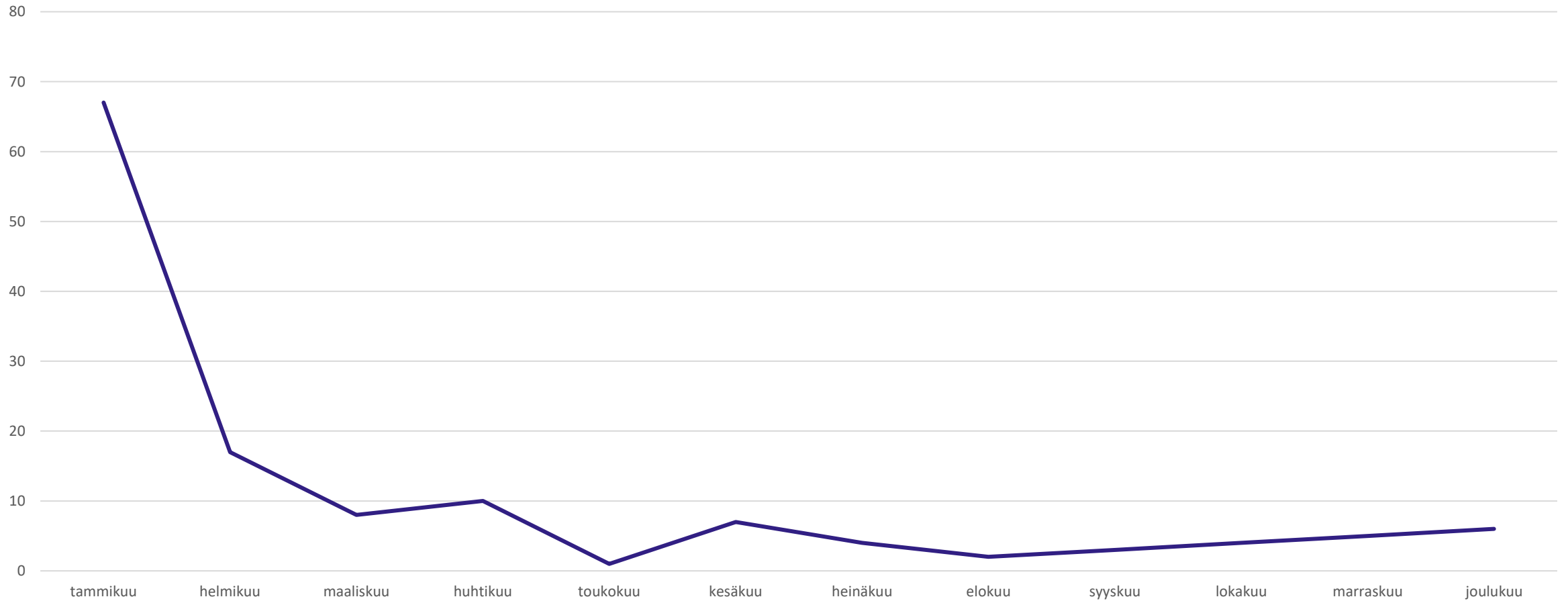
palautteet yht 192 kpl



# Kotiateriapalautteet kpl 2023



Palautteet yht 134 kpl

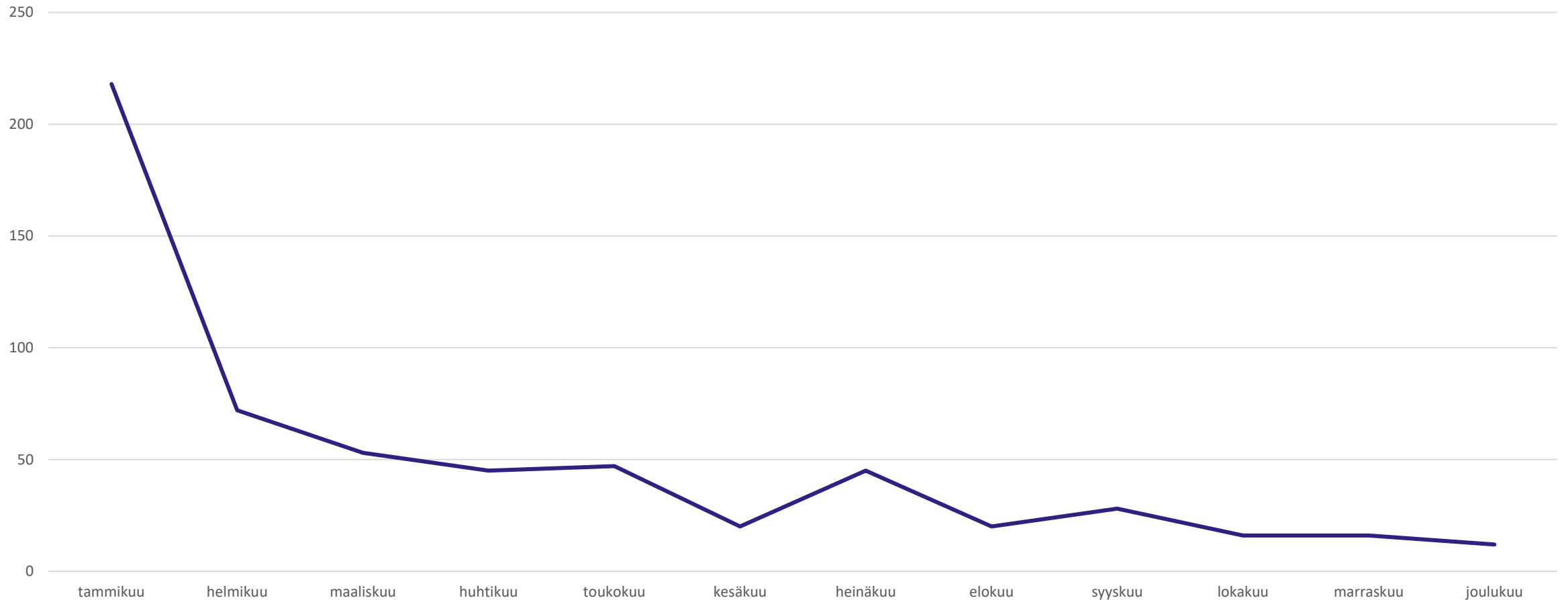




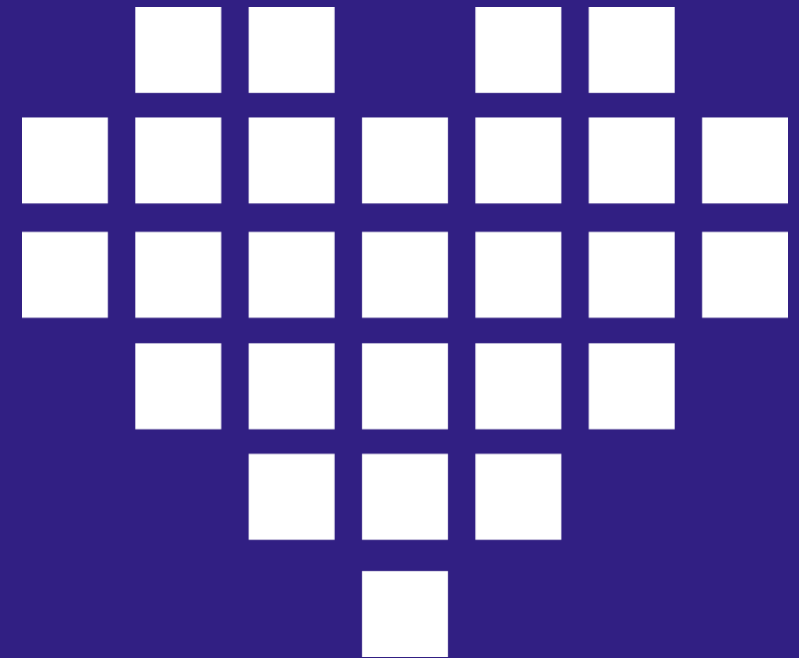
# Kaikki toimialat palautteet yhteensä kpl 2023



Palautteet yht 592 kpl



# Palautteiden käsittely ja korjaavat toimenpiteet



# VAKEn kilpailutuksessa tehdyt muutokset, joista paljon reklamaatioita



- Jälkiruoka siirtyi lounaalta päivälliselle, joka aiheutti alkuun paljon palautteita.
- Annoskokojen määrittely ravitsemussuositusten mukaan annokset punnitaan (tilaaja päättää asiakkaan annoskoon S, M, L, XL) → Alkuun annoskoko aiheutti palautteita, mutta nämä vähentyneet, kun on opittu tilaamaan oikean kokoisia annoksia.
- Kotiaterioissa aterianlisät (esim. juomat, leivät, levitteet) asiakkaat hankkivat itse, kun aiemmin kuuluivat ateriakokonaisuuteen.
- Kotiateriapalvelu (lounas ja/tai päivällinen) on vain yksi päivän aterioista, ja siksi on tärkeää varmistaa myös päivän muu ruokailu





# 2023 Kehitystoimenpiteet

- Työnjohdollista panosta lisätty keittiöihin -> vuoropäälliköt
- Keittiöhenkilöstöä on perehdytetty tehostetusti ja kun palaute saapuu, Attendo käy palautteen sisäisesti läpi miettien syy-seuraussuhteita
- VAKE ja Attendo on järjestänyt avoimia ateriapalvelu klinikoita VAKEn henkilöstölle (palvelukuvaukset, sopimusten sisältö ja sopimuskauden käytänteet, Aromi, palautteenanto, miten toimitaan poikkeustilanteissa, erityisruokavaliot jne.)
- Apotti / Aromi (SGI) suhteen on tehty tarvittavia kehitystoimenpiteitä ja yhteistyötä tehdään tarvittaessa
- Vierasesine-epäilyistä tehty tarkka ohjeistus yksiköille





# 2023 Kehitystoimenpiteet

- Prosessi kuvattu ja luotu ohjeistus valmistuskeittiössä väärin toimitusten estämiseen: ateriat tarkistetaan ristiin pakkausvaiheessa, ruokakortit luetaan ääneen, dieetikokki paikalla ruuanjaon aikana
- pakastetuotteisiin laitetaan päiväykset pakkaus- ja lähetysvaiheessa: keittiö tarkistaa, että kaikissa tuotteissa on päiväysmerkintä
- yksiköt, joiden osalta tullut eniten palautteita tai esim. aterioiden tilaamisen osalta on ollut erityisiä haasteita, on otettu erityisseurantaan Attendon toimesta: Attendo tarkastaa tehostetusti aromitulosteita, tuplavarmistaa tilausten oikeellisuuden tai tilausten puuttumista ja kontaktoi ko. yksiköitä tehostetusti
- pienissä yksiköissä olleet välitystuotehaasteet ratkaistu (voidaan tilata pieniä pakkauskokoja myös)
- ruokajuomaksi lisättiin sokeroimaton sekamehu sopimuskauden alun jälkeen





# 2023 kehitystoimenpiteet

- Sopimuksen seuranta on tehostettu ja vakaviin virheisiin puututaan välittömästi
- Laadunvarmistustoimenpiteitä on hiottu ja omaa laadunvalvontaa lisätty
  - laadunvalvontayksikön tehostettu laadunvalvonta: ateriapalvelujen toteutusta ja laatua tarkkaillaan osana laadunvalvontaa ja valvontakäyntejä omissa sekä ostotoiminnan yksiköissä, yksiköt valokuvaavat ateriat
  - järjestämisen tuen ja hankintojen yksikön sopimuksenvalvonta (valvontakäynnit valmistuskeittäihin (ruoan maistaminen jne.)
- Reklamaatioprosessia on täsmennetty ja laadittu poikkeustilanteiden toimintaohjeet
- Pilottina Malminniityn hoivakodissa aloitettu tehostetun asiakaskuuntelun toimintamalli, johon sisältyi läheisten ilta ja palautekanavan pilotointi
- Uusien kohteiden liittäminen sopimukseen tai kilpailuttaminen päätetään tapauskohtaisesti esim. Korson vanhustenkeskuksessa uusi kilpailutus meneillään.





# Erityisruokavalioihin liittyvä kehitystyö

- Attendo merkitsee jo tulostusvaiheessa erv:t ateriakorteille, jotta erityisruokavalio huomataan paremmin
- Attendo tekee ristiin tarkastuksia lähetyslistoista ja ateriakorteista.
- Attendolta ja CGI:ltä on saatu tehostettua ohjeistusta erityisruokavalioiden tilaamiseen
- Lisäkoulutusta ja viestintää yhteistyössä ravitsemusterapeutin kanssa VAKEn henkilökunnalle
  - Koulutetaan VAKEn henkilökuntaa erityisruokavalioiden käsitteisiin
  - Tehty VAKElle ravitsemuskäsikirja (valmistunut joulukuu 2023)





# Yhteenveto

- Ateriapalvelun sisältöä muutettiin kilpailutuksen yhteydessä. Käyttöönotto on ollut suuri ja massiivinen, alussa tuli paljon palautteita. Toiminnan vakiintuessa palautteiden määrä on vähentynyt huomattavasti ja trendi palautteissa on ollut vuoden aikana laskeva.
- Palveluntuottajalle on asetettu sanktioita tarvittaessa. Palveluntuottaja on ottanut reklamaatiot vakavasti ja lähtenyt niitä nopeasti korjaamaan. Korjaavia toimenpiteitä on tehty runsaasti.
- Tiivistä yhteistyötä jatketaan ja yhteistyöhön ollaan tyytyväisiä.
- Kuukausittainen seurantaraportti aluehallitukselle koskien Attendo Majakka Oy:n ja SOL Palvelut Oy:n ryhmittymän tuottamien ateriapalveluiden tehostettua seurantaa.
- Sopimuksen mukainen asiakastyytyväisyyskysely tehty viikoilla 44-47 tulokset valmistuvat tammikuussa 2024.

