

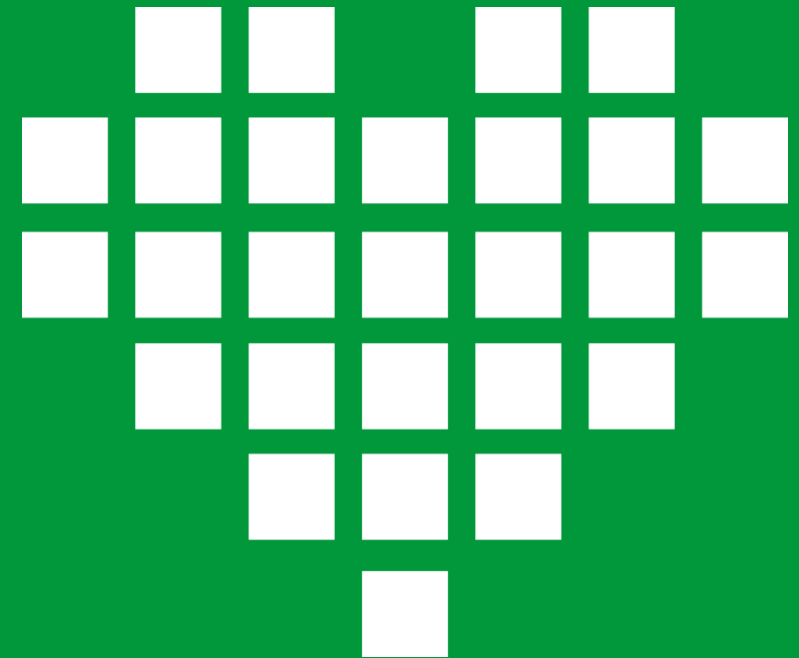
Selvitys Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen ateriapalveluista

Aluehallituksen selostustilaisuus 9.3.2023

Nina Linja ja Marianne Punkki
Järjestämisen tuki- ja hankinnat



Vantaan ja Keravan
hyvinvointialue





TAUSTAA

- Aluevaltuutetut saivat selvityksen Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen ateriapalvelujen tilanteesta aluevaltuuston selostustilaisuudessa 10.1.2023. Tuolloin todettiin, että negatiiviset palautteet ja palveluntuottajan, Attendo Majakka Oy:n, poikkeamat olivat uuden tilanteen alkuhankaluuksia.
- Aluehallitus pyysi kokouksessaan 7.2.2022 selvityksen ateriapalvelujen tilanteesta Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella. Palautteita Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen ateriapalvelujen laadusta ja tasosta saapui tuolloin edelleen päättäjille.
- Selvityksessä pyydettiin vastaamaan seuraaviin kysymyksiin/aihekokonaisuuksiin:
 - Kuinka paljon palautteita ateriapalveluista tuli tammikuun aikana; oliko trendi laskeva vai nouseva?
 - Mihin palautteet kohdentuivat?
 - Tuliko palautteita koko Vaken alueelta vai tietyltä alueelta?
 - Mitä muutoksia/ korjauksia ateriapalveluissa on tehty palautteiden perusteella ja ammattilaisten valvonnan perusteella?





Ateriapalvelut, kilpailutus

- Ateriapalvelut kilpailutettiin keväällä/ kesällä 2022 yhdessä siivouspalvelujen kanssa aluehallituksen vahvistamien hankinnan periaatteiden mukaisesti (7.4.2022)
- Kilpailutusprosessissa luotiin ateriapalvelun ehdottomat minimilaatuvaatimukset (palvelukuvaus) sekä sopimusehdot
- Palvelukuvauksen laadintaan osallistui hankinnan ja substanssin alan ammattilaisia sekä ptcs-servicen juristeja. Palvelukuvauksen pohjana käytettiin Vantaan kaupungin aikaisempia ateriapalvelujen palvelukuvauksia





Valintaperusteet, hinta ja laatu

- Hankinnan valintaperusteena oli kokonaistaloudellinen edullisuus ja kokonaistaloudellisesti edullisin oli tarjous, joka on kilpailutettavan kokonaisuuden vertailuhinnaltaan halvin
- Halvin hinta on valittu valintaperusteeksi sen vuoksi, että hyvinvointialue asetti hankinnan vähimmäisvaatimuksena olevat laatuvaatimukset niin korkealle tasolle, että niiden perusteella hankinnan laatutekijöistä voidaan varmistua.
- 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.

- Ateriapalvelujen palveluntuottajan vaihdos on pystytty toteuttamaan tehdyn päätöksen mukaan kustannusneutraalisti samoilla palvelun laatuvaatimuksilla





Ateriapalvelut hyvinvointialueella

- Hyvinvointialueella on erilaisia tapoja tuottaa ateriapalveluja.
 - Tässä selvityksessä keskitytään Attendo Majakka oy:n 1.1.2023 alkaneeseen toimintaan
- Hyvinvointialueella on myös muita ateriapalvelujen tuottajia. Esim. Etevasta siirtyneissä yksiköissä palveluntuottaja on Menuumat. Lasten-, nuorten ja perheiden palveluissa sekä joissakin vammaispalvelun yksiköissä ateriat valmistetaan yksiköissä itse.
- Attendo tuottaa ateriapalveluja tällä hetkellä:
 - Vanhusten palvelujen toimialalle
 - Aikuissosiaalityön ja vammaispalvelujen toimialalle
 - Terveystieteiden toimialalle
- Kilpailutuksessa palvelukuvauksen pohjana käytettiin Vantaan kaupungin aikaisempia ateriapalvelujen palvelukuvauksia.





Valmistuskeittiöiden siirto Vantilta Attendolle

Ateriapalveluiden aloituksen tilanne vuodenvaihteessa:

- Palvelun turvallisen siirtymän varmistamiseksi käynnistettiin ateriapalvelujen osalta käyttöönottoprojekti syksyllä 2022
 - Valmiskeittiöiden kunto ei ollut edellisen palveluntuottajan jäljiltä sopimuksen edellyttämällä tasolla
 - keittiölaitteiden, kylmiöiden, astianpesukoneiden jne. huollot laiminlyöty pidemmältä ajalta
 - keittiöiden rakenteissa ympäristöviranomaisen mukaan myös puutteita
 - luovutustarkastuksissa huomautettavaa myös keittiöiden puhtaustasossa
- Palveluntuottaja Attendolle jäänyt valmistautumisaika aterioiden valmistukseen ja tuotantoon lyhyempi kuin alkuperäisissä suunnitelmissa



Kirjatut palautteet ja reklamaatiot tammikuu 2023



- Palautteet/reklamaatiot
 - 84 kpl sairaala ja terveysasemat
 - 67 kpl vanhukset ja päivätoiminta
 - 67 kpl kotiateriat

Yhteensä

- 218 kpl
- 134 339 kpl tammikuun aikana toimitettuja aterioita



Sairaala ja terveysasemat



- Kirjattuja reklamaatioita tammikuussa yhteensä 69 kpl

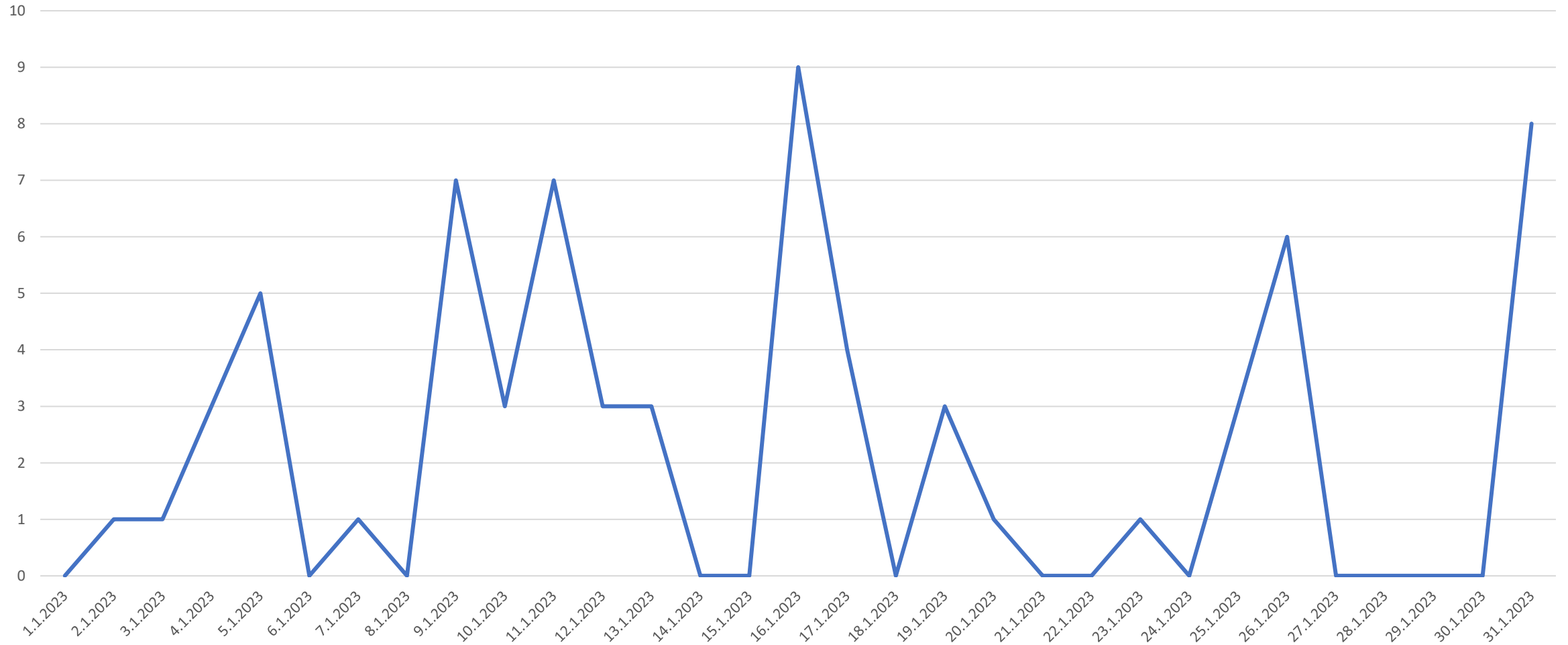
Toimitettu väärä ateria, Ateria ei ruokavalion mukainen, ateria sisältänyt allergeenia, ruoan lämpötila, annoskoot pieniä/riittävyys, osastojen ateriat sekaisin, soseaterioissa väärä salaatti, sosemaisessa ruuan paloja tms., välitystuotteissa puutteita, SOL:n laitoshuollon osaaminen, päiväysmerkinnät puutteellisia

- Kirjattuja muita palautteita 15 kpl
 - 11 kpl Aromiin (aterioiden tilausjärjestelmä) liittyviä palautteita mm. Käyttäjä ei pääse kirjautumaan, käyttäjä ei ole osannut tehdä tilausta loppuun jne.
 - 4 kpl toiveisiin liittyviä palautteita mm. Hunajaa toivotaan listoille, puuroa myös sunnuntai aamulle jne.





Sairaala ja terveysasemat reklamaatiokirjaukset trendi



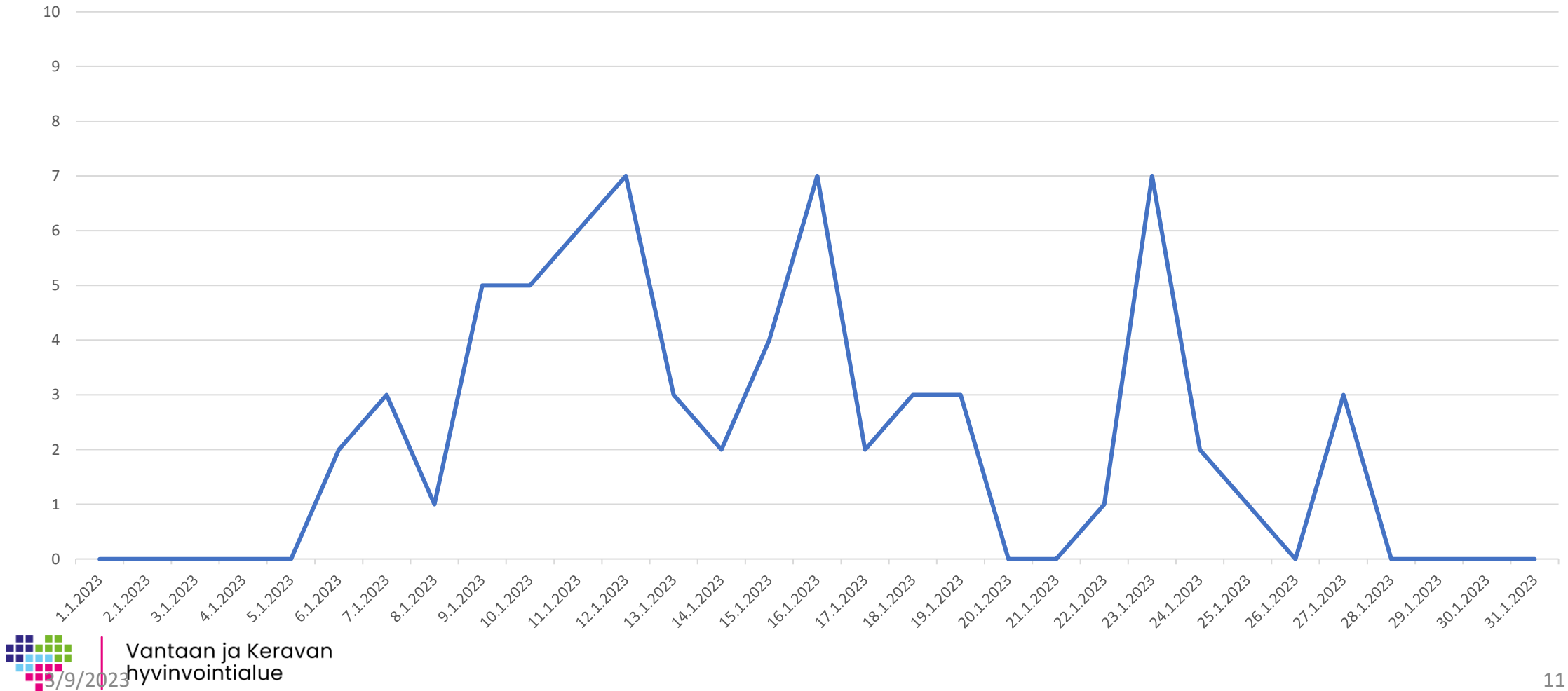
Vanhusten asumispalvelut ja päivätoiminta



- Kirjattuja reklamaatioita tammikuussa yhteensä 67 kpl
- Palautteiden aiheita mm.
 - Ateria ei ruokavalion mukainen
 - Ateria sisältänyt allergeenia
 - Ruoan lämpötila
 - Välitystuotteissa puutteita
 - Annoskoot pieniä
 - Palvelutalon ja hoivakodin ateriat sekaisin
 - Soseaterioissa väärä salaatti
 - Ruokaa ei olla voitu tarjoilla ruuan laadun epäilyksen vuoksi



Vanhusten palveluasuminen ja päivätoiminta reklamaatiokirjaukset trendi





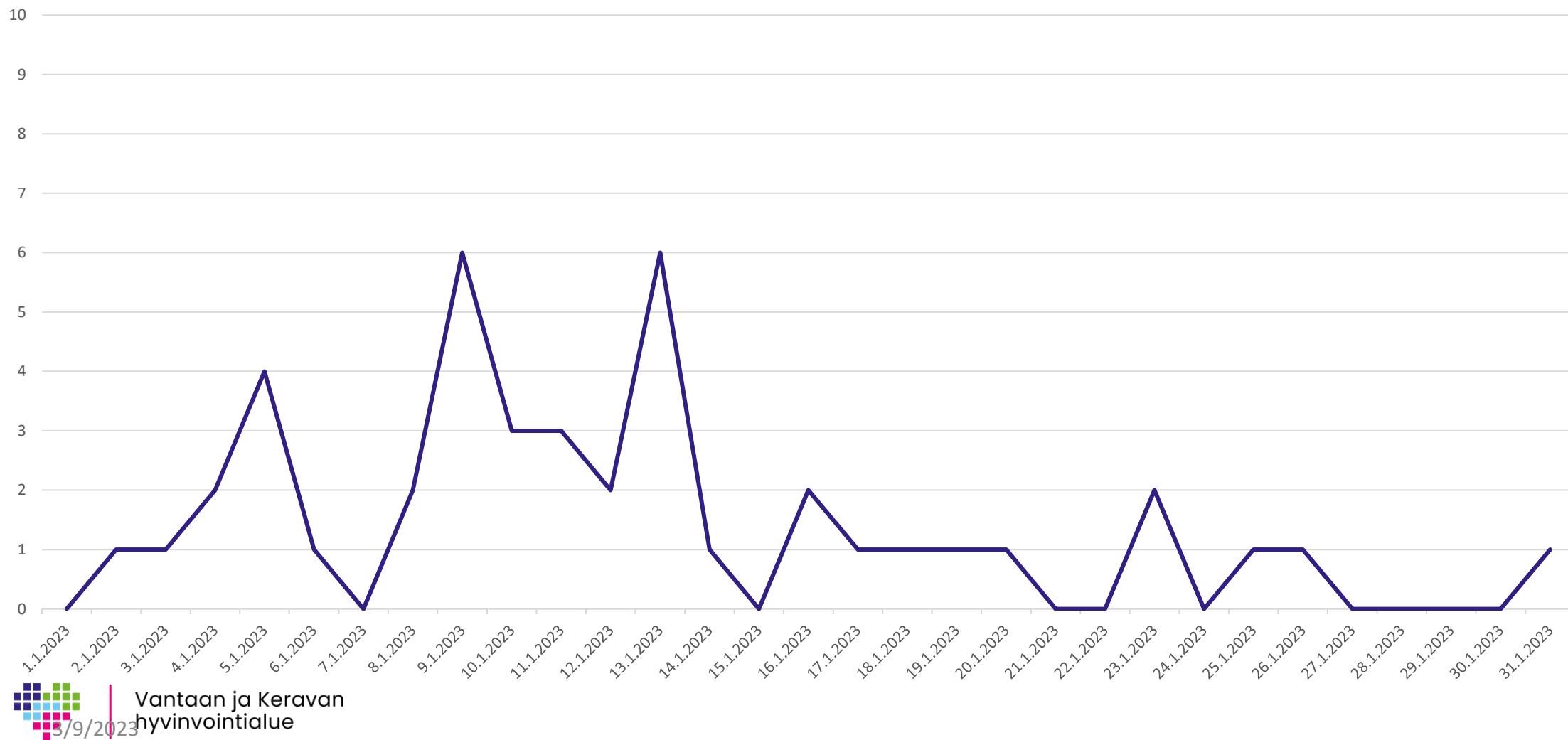
Kotiateriat

- Kirjattuja reklamaatioita ja palautteita yhteensä tammikuussa 67 kpl
 - **Palveluntuottajaan kohdistuvia reklamaatioita 43 kpl. Aiheina mm.**
 - Toimitettu väärä ateria
 - Sisältänyt allergeenia
 - Asiakkaan kiiretilaus ei onnistunut
 - Toimitettu aterioita vaikka tilaus peruttu (osittain haastetta selittänyt myös tietojen siirto ja tilausjärjestelmä)
 - Asiakas ei saanut aterialla
 - Ruoka maistuu pahalta jne.
 - **Hyvinvointialueen toimintaan liittyviä reklamaatioita 24 kpl**
 - Jälkiruoka lounaalla vain keittopäivänä (1krt/vko)
 - Annoskoko tai sisältö harmittaa jne.



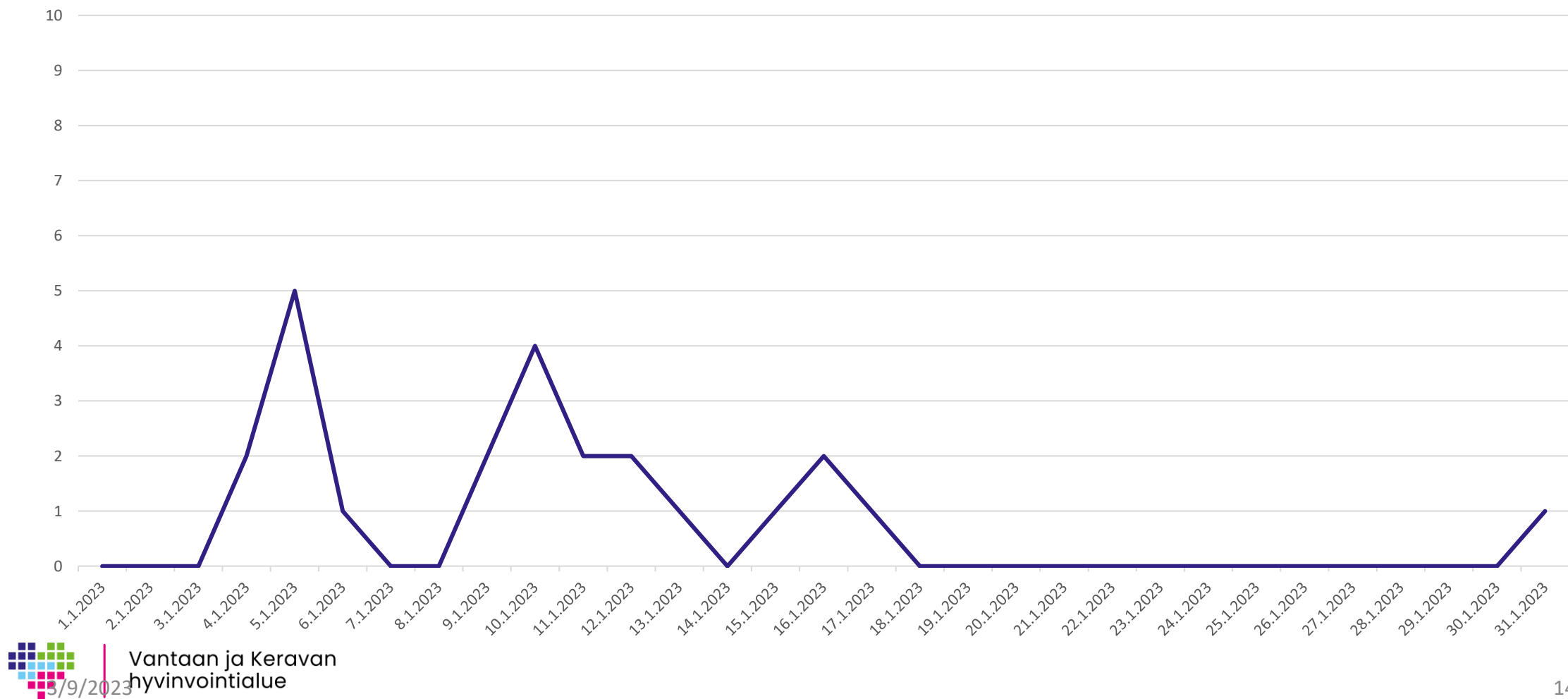


Kotiaterioiden reklamaati kirjaukset trendi Attendo





Kotiaterioiden reklamaati kirjaukset trendi HVA



Palautteiden käsittely ja korjaavat toimenpiteet



- Palveluntuottajan kanssa on pidetty viikoittain palaverit, joissa käydään läpi toimialakohtaisesti saapuneita palautteita ja reklamaatioita sekä sovitaan korjaavista toimenpiteistä
- Lisäksi pidetty seurantapalavereja hankintojen ateriapalvelujen sopimusyhteyshenkilön ja palveluista vastaavien henkilöiden kanssa
- Vakaviin virheisiin on puututtu heti ja sovittu palveluntuottajan kanssa korjaavista toimenpiteistä
- Haasteita on ollut niin palveluntuottajan toiminnassa kuin myös hyvinvointialueen henkilöstön osaamisessa ja toiminnassa. Lisäksi haasteita ilmennyt asiakkaiden toiveisiin ja odotuksiin nähden (vrt. kilpailutettu palvelu, esim. jälkiruoka) sekä teknisen yhteyden ja tietojen siirtymiseen liittyneissä asioissa

Palautteiden käsittely ja korjaavat toimenpiteet



- Alussa esiintyneiden haasteiden myötä palveluntuottajan on lisännyt työnjohdollista panosta valmistuskeittiöihin (vuoropäälliköt)
 - Lisäksi keittiöhenkilöstöä perehdytetään ja palautetta käydään henkilöstön kanssa yhteisesti läpi miettien syy-seuraussuhteita sekä korjaavia toimenpiteitä/tilanteilta välttymistä jatkossa
- Toimenpiteet valmistuskeittiössä väärin toimitusten estämiseen:
 - Ateriat tarkistetaan ristiin pakkausvaiheessa
 - Ruokakortit luetaan ääneen
 - Dieettikokki paikalla ruuanjaon aikana
 - Pakastetuotteisiin laitetaan päiväykset keittiön toimesta pakkaus ja lähetysvaiheessa ja muutoinkin keittiö tarkistaa, että kaikissa tuotteissa on päiväys
 - Kiinnitetään erityistä huomiota erityisruokavalioimerkkintöihin
→ merkitään erityisruokavalio ateriakortteihin tehostetusti eri värillä, isoilla kirjaimilla



Palautteiden käsittely ja korjaavat toimenpiteet



- Yksiköt, joiden osalta tullut eniten palautteita tai esim. aterioiden tilaamisen osalta on ollut erityisiä haasteita, on otettu erityisen yhteistyön toteuttamisen listalle palveluntuottajan toimesta
 - Attendo tarkastaa aromi (tilaus-) tulosteita tehostetusti
 - Attendo tuplavarmistaa tilausten oikeellisuuden tai varmistaa havaittujen tilausten puuttumista
 - Attendo kontaktoi ko. yksiköitä muutenkin yhteistyön näkökulmasta tehostetusti



Palautteiden käsittely ja korjaavat toimenpiteet



- Erityisruokavaliot
 - Palveluntuottaja merkitsee jo tulostusvaiheessa erikoisruokavaliot ateriakorteille, jotta erityisruokavalio huomataan paremmin
 - Palveluntuottaja tekee myös ristiin tarkastuksia lähetyslistoista ja ateriakorteista.
 - Attendolta ja CGI:ltä on saatu tehostettua ohjeistusta yksiköiden henkilökunnalle erityisruokavalioiden tilaamiseen
- Pikatilaukset
 - Asetettu tilausaikaikkuna ei riitä tilanteissa, kun potilas tulee nopealla aikataululla. Näissä tilanteissa osastolta tilataan ateria potilaalle suoraan puhelimitse valmistuskeittiöstä.
- Pienten yksikköjen välitystuotehaasteet
 - Tilauskäytäntöjä, aikatauluja ja toimintamalleja sovittu yhdessä uudestaan



Palautteiden käsittely ja korjaavat toimenpiteet



- Lisäkoulutusta ja viestintää HVA:n kanssa yhteistyössä ravitsemusterapeutin kanssa HVA:n henkilökunnalle
 - Koulutetaan HVA:n henkilökuntaa erityisruokavalioiden käsitteisiin
 - Tehdään HVA:lle ravitsemuskäsikirja
 - Hankintojen tehtäväalueen ateriapalvelujen sopimuksesta vastaava hankintojen erityisasiantuntija pitää avoimia Ateriapalvelu-klinikoita palvelualueiden tilauksia tekevälle henkilöstölle
 - palvelukuvaukset, sopimusten sisältö ja sopimuskauden käytänteet, Aromi, palautteenanto, miten toimitaan poikkeustilanteissa, erityisruokavaliot jne.
- Apotti / Aromi (CGI) toimenpiteet ja yhteistyö
- Erityishuomio erityisruokavalioiden huomioimiseen





Sopimuksessa kuvattuja sanktioita

Sanktioita on voitu asettaa 15.1.2023 alkaen sopimuksen mukaisesti

- Syömäkelvoton ateria (osa ateriasta / kokonaan)
- Viivästykset (yli 20 minuuttia sanktioidaan)
- Puutteellinen ateria (osa ateriasta / kokonaan)
- Kuumana tilattu ateria on kylmä
- Erityisruokavalio jäänyt huomioimatta, uusi ateria toimitettava viipymättä
- Ateria on jäänyt toimittamatta ilman ilmoitusta
- Kotiateria on toimitettu ennen kello 10 tai kello 13 jälkeen
 - Mikäli asiakas ei ole vastaanottamassa ateriaa tässä tilanteessa, lisäsanktio



Attendolle asetetut sanktiot ja saadut hyvitykset tammikuu 2023



- **Sopimuksesta poiketen Attendo hyvittänyt myös ajalta 1.-14.1.2023**
- Keravan kotiateria-asiakkaille 3.1. toimitetuista uunimakkarosta 1328,40 €
 - asiakkailta ei peritty aterian asiakasmaksua
- Myyrmäen päivätoimintakeskus 10.1.2023, pasta puuttui korvaava myöhässä 192,66 €
- **Sopimuksen mukaisesti asetetut sanktiot ja hyvitykset 15.-31.1.2023**
 - Syömäkeltoton ateria (osa ateriasta / kokonaan)
 - Viivästykset (yli 20 minuuttia sanktioidaan)
 - Puutteellinen ateria (osa ateriasta / kokonaan)
 - Kuumana tilattu ateria on kylmä
 - Erityisruokavalio jäänyt huomioimatta, uusi ateria toimitettava viipymättä
- Yhteensä 3251,50€



Ateriapalvelujen tilanne maaliskuun 2023 alussa



- Helmikuu 2023 palautteiden/reklamaatioiden määrät
 - 42 kpl Sairaalat ja terveysasemat
 - 17 kpl Kotiateriat
 - 13 kpl Vanhusten palveluasuminen ja päivätoiminta

→Yhteensä helmikuussa 72 kpl

→Tammikuu 218 kpl: n. 67 % vähemmän kuin tammikuussa
- Toimialoilla/ palvelualueilla kokemus, että tilanne on tammikuusta/ alkuvuodesta rauhoittunut ja esim. asiakaspalautteiden määrässä tapahtunut selkeä käänne parempaan



Yhteenvedona vuoden alun tilanteesta

- Järjestämisvastuun siirron ja uuden palveluntuottajan aloittamisen yhteydessä Attendon tuottaman ateriapalvelun toteutuksessa havaittiin haasteita
- Haasteet liittyneet sekä palveluntuottajan, että hva:n henkilöstön toimintaan. Lisäksi palautteita tullut asiakkaiden toiveisiin ja osittain muuttuneeseen palvelukuvaukseen nähden (jälkiruokien tarjoaminen lounaalla vain keittolounaan yhteydessä). Myös tekniseen yhteyteen liittyviä haasteita havaittu
- Palautteet on otettu vakavasti ja niihin on puututtu. Korjaavia toimenpiteitä on tehty ja prosesseja tarvittavin osin tarkennettu. Sekä palveluntuottajan että hva:n henkilöstöä koulutettu.
- Yhteistyö palveluntuottajan kanssa on ollut joustavaa ja toimivaa. Molemmilla on aito halu korjata havaitut epäkohdat ja varmistaa palvelujen laatu tulevaisuudessa
- Vakaviin poikkeamiin/ läheltä piti- tapahtumiin puututtu välittömästi ja sovittu korjaavista toimenpiteistä
- Koko järjestämisvastuun massiivisen muutoksen ja siirtymän keskellä ateriapalvelujen muutos ollut yksi koko muutoksessa huomioitavista asioista
 - Henkilöstön ja asiakkaiden kouluttaminen, tiedottaminen ja perehdyttäminen ei kaikkien muutoksessa huomioitavien asioiden keskellä ole onnistunut niin hyvin kuin olisi pitänyt
 - Asiat ja toimintamallit sekä yhteistyö parantuneet jo alkuvuoden aikana
- Tilanne tuntunut rauhoittuvan alun haasteiden jälkeen. Tilannetta kuitenkin edelleen seurataan ja valvotaan tarkasti





Tulevaisuudessa

- Oikea ruoka oikealle asiakkaalle, hävikin vähentäminen ja ravitsemussuositukseen perustuvan ateriapalvelun mahdollistuminen
- Mahdollisuus kehittää ateriapalveluja edelleen, myös uusien avauksien mahdollisuus ja kehittäminen
- Palveluntuottaja on aidosti mukana kehittämässä ja ideoimassa erilaisia mahdollisuuksia ateriapalvelujen toteutukseen



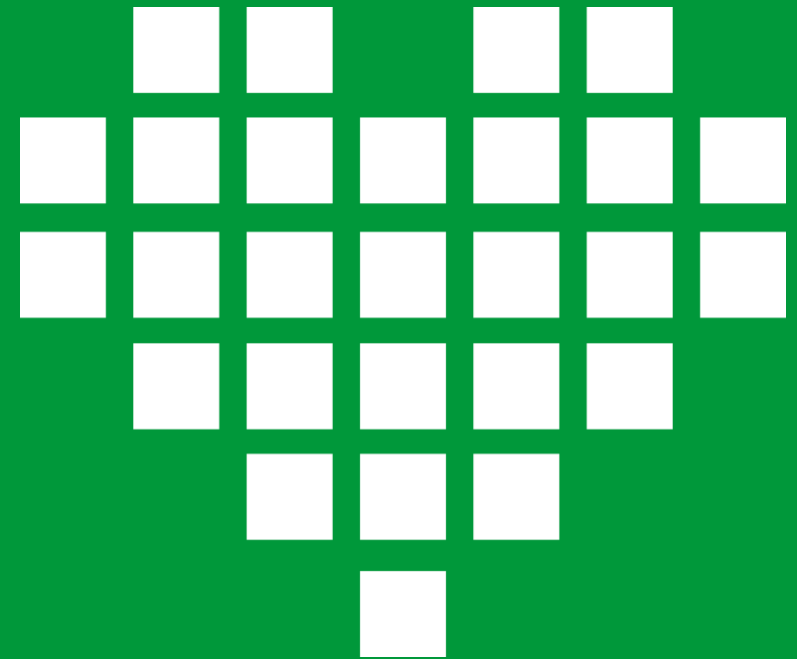


Seuranta ja arviointi

- Ateriapalvelujen laadun seuranta ja arviointi jatkuu ja kehittyy hyvinvointialueella
- Palautteiden seuranta ja niihin reagointi aktiivista
- Säännöllinen yhteistyö palveluntuottajan, hyvinvointialueen hankintapalvelujen ja palvelualueiden henkilöstön välillä jatkuu
- Tavoitteena laadukkaan ja ravitsemussuosituksen mukaisen ateriapalvelun varmistaminen kaikille niitä tarvitseville ja Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen asiakkaille



Kiitos



Vantaan ja Keravan
hyvinvointialue