

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



Maaliskuu 2024 Ateriapalvelut



valvonta ja yhteistyö

4 kpl yhteistyöpalavereja

1 kpl uutena ateriapalvelujen kehitys- ja
palautepalaveri hoiva-asuminen



Maaliskuu 2024 palautteet ja reklamaatiot

- 173.630 kpl toimitettuja aterioita
- Palautteet/reklamaatiot
 - 3 kpl sairaala ja terveystasemat → koskenut 4 ateriala
 - 4 kpl vanhukset ja päivätoiminta → koskenut 46 ateriala
 - 0 kpl kotiateriat → koskenut 0 ateriala

Yhteensä

- 7 kpl palautteita → koskenut 52 ateriala
- 0,03 % toimitetuista aterioista



Maaliskuu 2024 palautteiden aihealueet



*

1 kpl
vierasesine epäily

1 kpl
lämpötila

*

1 kpl
Aromi

3 kpl
ERV koostumus

*

1 kpl
mielipide ruoan
laatu



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

4 palautetta
maaliskuu 2024
yhdeeltä henkilöltä

3 mielipide
pääsisäisen ajan
aterioista
ja
1 jälkiruoan
puuttuminen

Maaliskuu 2024 kehityskohteet ja onnistumiset



- Asiakastyytyväisyyskyselyn valmistelu (toteutus huhtikuu 2024)
- Keravan terveysaseman ent. os 9 -> Vanhuspalvelujen arviointi- ja kuntoutusyksikkö ateriapalvelujen toimintatavan kehitystyö



Tammikuu 2023 - maaliskuu 2024 reklamaatiokirjaukset trendi



Vakka-portaali ja tukipalvelutiimin palautteet kpl

