

# Hankintapalveluiden seurantaraportti aluehallitukselle koskien Attendo Majakka Oy:n ja SOL Palvelut Oy:n ryhmittymän tuottamien ateriapalveluiden tehostettua seurantaa: huhti-toukokuu 2024



# Huhtikuu 2024 Ateriapalvelut



## valvonta ja yhteistyö

4 kpl yhteistyöpalavereja

1 kpl terveydenhuollon ateriapalveluiden  
kehitys- ja palautepalaveri



## valvonta ja yhteistyö

4 kpl yhteistyöpalavereja

1 kpl Terhun ateriapalveluiden kehitys- ja palautepalaveri

1 kpl hoiva-asumisen kehitys ja palautepalaveri

3 toimipaikassa ateriapalvelutoimintojen katselmointeja

2 kpl valvontakäyntejä

# Huhtikuu 2024 palautteet ja reklamaatiot



- 168.784 kpl toimitettuja aterioita
- Palautteet/reklamaatiot
  - 3 kpl sairaala ja terveysasemat → koskenut 1 kpl virheellinen ERV sekä 28 kpl aterian ulkonäköä sekä 1 kpl välitystuotteiden pakkaaminen liian painaviksi kolleiksi
  - 5 kpl kotiateriat → koskenut 5 ateriaa

## Yhteensä

- 8 kpl palautteita → koskenut 34 ateriaa
- 0,02 % toimitetuista aterioista



# Toukokuu 2024 palautteet ja reklamaatiot



- 173.277 kpl toimitettuja aterioita
- Palautteet/reklamaatiot
  - 4 kpl sairaala ja terveystasemat → koskenut 5 ateriala (3 kpl virheellinen ERV, 1 kpl aiheeton ERV ja 1 kpl ulkonäkö)
  - 1 kpl toimintakeskus -> koskenut 1 ateriala (vierasesine-epäily)
  - 1 kpl kotiateriat → koskenut 1 ateriala (kuljetus)

## Yhteensä

- 6 kpl palautteita → koskenut 7 ateriala
- 0,004 % toimitetuista aterioista



# Huhtikuu 2024 palautteiden aihealueet



1 kpl  
välitystuotteet

1 kpl  
Lämpötila

1 kpl  
puuttunut ateria



1 kpl  
toimitettu ateria sellaisena  
päivänä, kun ei pitäisi

1 kpl  
ERV koostumus



1 kpl  
asiakas epäili ruokansa olevan  
väärä ERV  
ateria osoittautui ERV mukaiseksi

2 kpl  
osa ateristiasta puuttunut  
(jälkiruoka)

# Toukokuu 2024 palautteiden aihealueet



\*

1 kpl  
vierasesine-epäily  
selvityspyyntö lähtenyt  
keittiöltä eteenpäin  
elintarviketeollisuuteen

\*

1 kpl  
aterian ulkonäkö

3 kpl  
ERV koostumus

\*

1 kpl  
asiakas epäili ruokansa  
olevan väärä ERV  
ateria osoittautui ERV  
mukaiseksi



# 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

1 palaute huhti-  
toukokuu 2024

mielipide jälkiruoan  
mausta ja koosta



# Huhti-toukokuu 2024 kehityskohteet ja onnistumiset



- Asiakastyytyväisyyskysely toimipaikoissa
- Ateriapalvelutoimintojen katselmukset 3 toimipaikassa
  - Katselmuksessa arvioidaan toimipaikan ateriapalvelutoimintojen nykytilaa ja tunnistetaan tärkeimmät kehittämiskohteet.
  - Tavoitteena on ateriapalvelutoimintojen tehostaminen ja kustannussäästöt sekä mahdollinen siirtyminen aterioiden osalta kylmätoimituksiin.
- Keittiöverkon kehittämissuunnitelman käynnistäminen
  - Arvioidaan keittiöiden peruskorjaustarpeet sekä uusien keittiötilojen tarve.
  - Luodaan keittiökonseptit eri kokoisille palvelukeittiöille sekä tarjoilulinjastolle ohjaamaan keittiöiden suunnittelua VAKEn tilahankkeissa ja toimimaan vähimmäisvaatimuksina tilasuunnittelulle sekä laite- ja varustehankinnoille.
- Kesän grillimenu lounaan tai päivällisen tilalle



# Tammikuu 2023 – toukokuu 2024 reklamaatiokirjaukset trendi



Vakka-portaali ja tukipalvelutiimin palautteet kpl

