

**Hankintapalveluiden
seurantaraportti aluehallitukselle
koskien Attendo Majakka Oy:n ja SOL
Palvelut Oy:n ryhmittymän
tuottamien ateriapalveluiden
tehostettua seurantaa:
lokakuu 2023**





valvonta ja yhteistyö

8 kpl yhteistyöneuvotteluja

ei valvontakäyntejä



Lokakuu 2023 palautteet ja reklamaatiot

- 160.172 kpl toimitettuja aterioita
- Palautteet/reklamaatiot
 - 8 kpl sairaala ja terveysasemat → koskenut 55 ateriaa
 - 4 kpl vanhukset ja päivätoiminta → koskenut 42 ateriaa
 - 4 kpl kotiateriat → koskenut 9 ateriaa

Yhteensä

- 16 kpl palautteita → koskenut 106 ateriaa
- 0,06 % toimitetuista aterioista



Lokakuu 2023 palautteiden aihealueet



*

1 kpl
vierasesine epäily

4 kpl
Lämpötila

2 kpl
dieetti

*

3 kpl
Ruoan rakenne

4 kpl
ateria tai osa puuttuu

*

1 kpl
Välitystuotteet

1 kpl
mielipide ruoan laatu

Lokakuu 2023 kehityskohteet



- Ravitsemuskäsikirjan työstö VAKEn ravitsemusterapeutti ja Attendon ravitsemusasiantuntija
- Asiakastyytyväisyyskyselyn toteutus asiakkaille ja potilaille vko 44-47
- Katriinan sairaalassa iltapalan jakelu sujuvoitettu



Malmiiniityn tehostetun kuuntelun pilotti: palautteiden käsittely omaiset ja läheiset



Palautteet:
Sähköpostilla ja
suullisina
hoitohenkilökunnalta
sekä sosiaalisesta
mediasta

Elokuun puolivälissä
avattu sähköinen
palautekanava
Pilottina Malmiiniitty

8 palautetta lokakuu
2023 kolmelta eri
henkilöltä

Aterian rakenne 2,
Maku 2, lämpötila 1
Aterianosa puuttui 3,

Tammi-lokakuu 2023 reklamaatiokirjaukset trendi

