

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



Tammi-helmikuu 2024 Ateriapalvelut



valvonta ja yhteistyö

15 kpl yhteistyöneuvotteluja

2 kpl Aromi-koulutuksia (toinen ruotsin kielellä)



Tammikuu 2024 palautteet ja reklamaatiot

- 138.407 kpl toimitettuja aterioita
- Palautteet/reklamaatiot
 - 7 kpl sairaala ja terveysasemat → koskenut 58 ateriaa
 - 2 kpl vanhukset ja päivätoiminta → koskenut 44 ateriaa
 - 7 kpl kotiateriat → koskenut 7 ateriaa

Yhteensä

- 16 kpl palautteita → koskenut 109 ateriaa
- 0,07 % toimitetuista aterioista



Tammikuu 2024 palautteiden aihealueet



*

1 kpl
vierasesine epäily

2 kpl
lämpötila

*

2 kpl
Aromi

5 kpl
ateria tai osa puuttuu

1 kpl
ERV koostumus

*

3 kpl
mielipide ruoan laatu

2 kpl annoskoko



Helmikuu 2024 palautteet ja reklamaatiot

- 130.916 kpl toimitettuja aterioita
- Palautteet/reklamaatiot
 - 6 kpl sairaala ja terveysasemat → koskenut 42 aterialla
 - 2 kpl vanhukset ja päivätoiminta → koskenut 39 aterialla
 - 3 kpl kotiateriat → koskenut 3 aterialla

Yhteensä

- 11 kpl palautteita → koskenut 84 aterialla
- 0,06 % toimitetuista aterioista



Helmikuu 2024 palautteiden aihealueet



*

1 kpl
Aromi

2 kpl
Lämpötila

1 kuljetus

*

2 kpl
ateria tai osa puuttuu

1 kpl
ERV koostumus

*

3 kpl
mielipide ruoan laatu

1 kpl annoskoko



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 tammikuu
2024 yhdeltä
henkilöltä
Helmikuu 2024 ei
palautteita

1 puuron koostumus

Tammi-helmikuu 2024 kehityskohteet ja onnistumiset



- Aromi -koulutukset uusille tilaajille myös ruotsin kielellä
- Valmistuskeittiöiden (3 kpl) kehittyminen
 - Keittiöissä täysmiehitys, joka keittiössä keittiöpäällikön lisäksi kaksi vuoropäällikköä ja kiertävä keittiömestari sijaistaa keittiöpäälliköitä
 - Nimettyjä työnjohdollisia tehtäviä lisätty jokaiseen työvuoroon ja 100%:n vastuu jokaisella työntekijällä
 - Laadun varmistamiseen panostettu, joka näkyy vähentyneissä palautteissa ja reklamaatioissa
- Attendo/Vireko vastuulliset hankinnat (Dia 9)
- Attendo/Vireko Asiakastyytyväisyyskysely (Diat 11-17)





Attendo/Vireko vastuulliset hankinnat

ruoan (liha, kala, kasvis) toteutunut kotimaisuusaste (%) pääluokittain:

- Liha: 100 % kotimaista
- Kala: Eurooppalaista alkuperää, kalan ja kalatuotteiden kotimaisuusaste 12,5 %
- Kananmuna: 100 % kotimaista
- Kasvis: Peruna 100 % kotimaista
- Tuoreet juurekset, vihannekset kotimaisuusaste 84 %, loput eurooppalaista alkuperää (Alankomaat)
- Maito: 100 % kotimaista

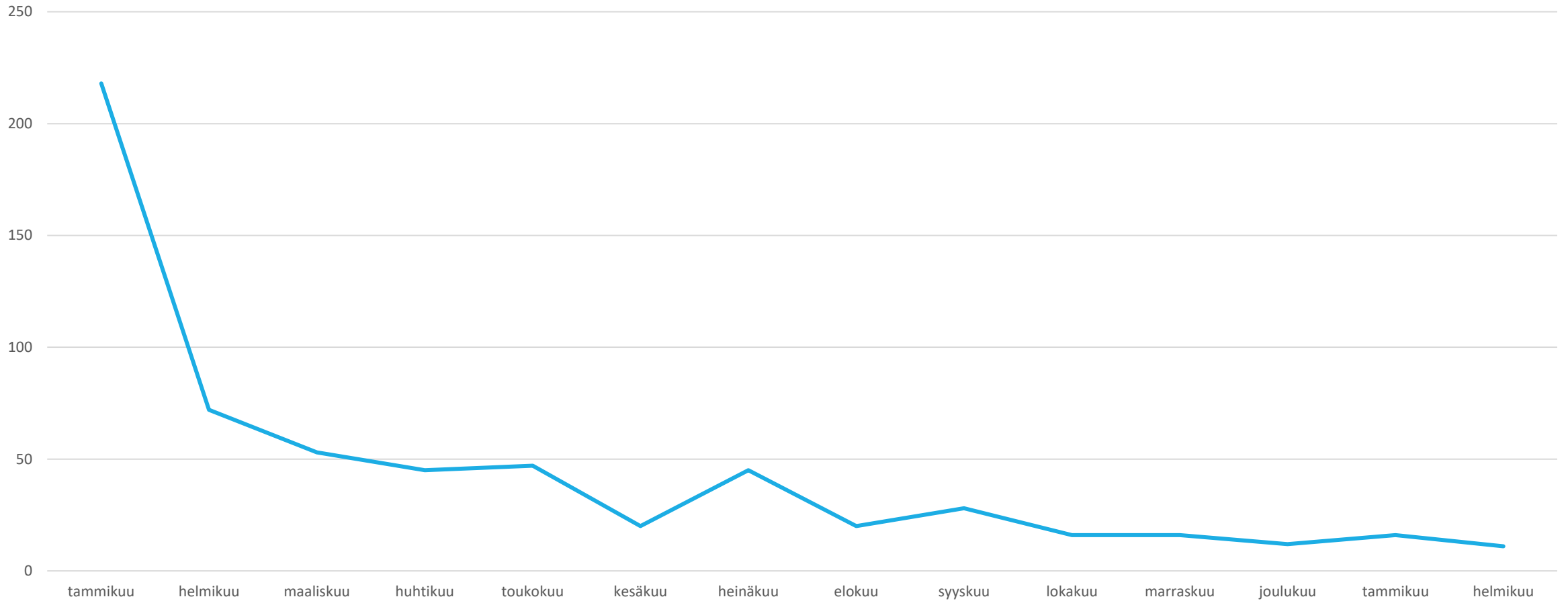
Vastuullisuus Hävikki ja kuljetuskustannukset



Tammikuu 2023 - helmikuu 2024 reklamaatiokirjaukset trendi



Vakka-portaali ja tukipalvelutiimin palautteet kpl



Attendo/Vireko Asiakastyytyväisyyskysely



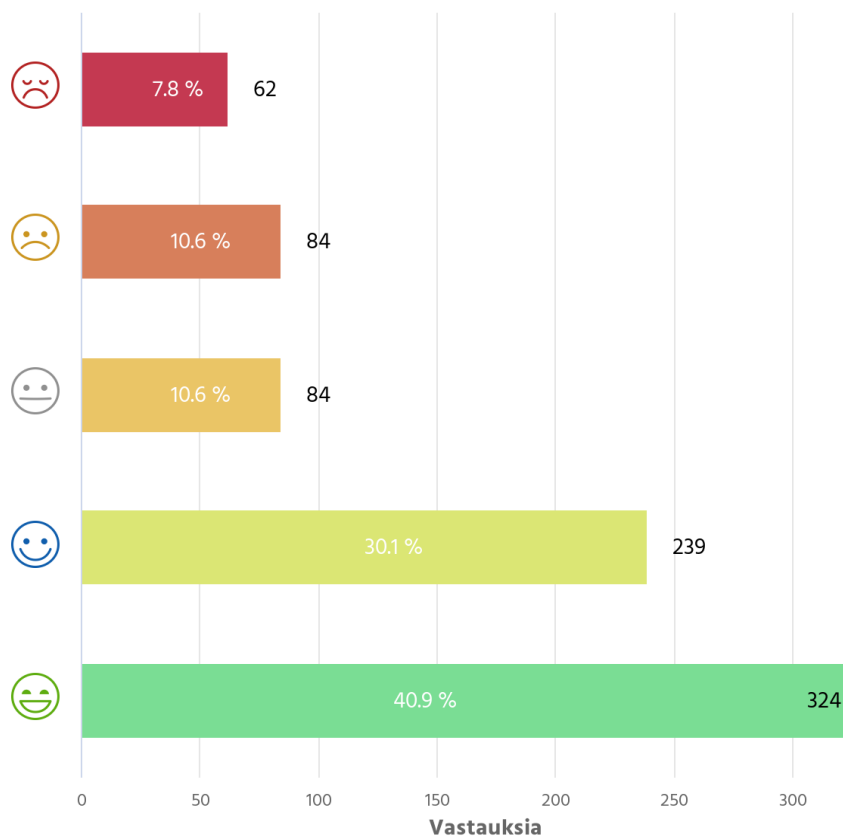
- Kysely toteutettiin (2023) viikolla 44-47, sairaalan osastot ja hoiva sekä kotiateriat paperilla ja muut tabletilla
- Kyselyyn osallistui kaikki VAKENn Attendon asiakkaat eli ruokailijat
- Kotihoidon ja/tai hoivakotien vanhuksilta vastaukset saatiin avustajan/hoitajan/omaisen/läheisen avustuksella.
- Kysely on toteutettu Attendon yhteistyökumppani Roidun. Vastaukset menivät suoraan Roidulle (anonymisti) Attendolla ainoastaan tulokset.
- Vastaukset jaoteltiin kotiateriat tai osasto/hoiva sekä valmistuskeittiökohtaisesti.

Attendo/Vireko Asiakastyytyväisyyskysely hoiva ja sairaalan osastot



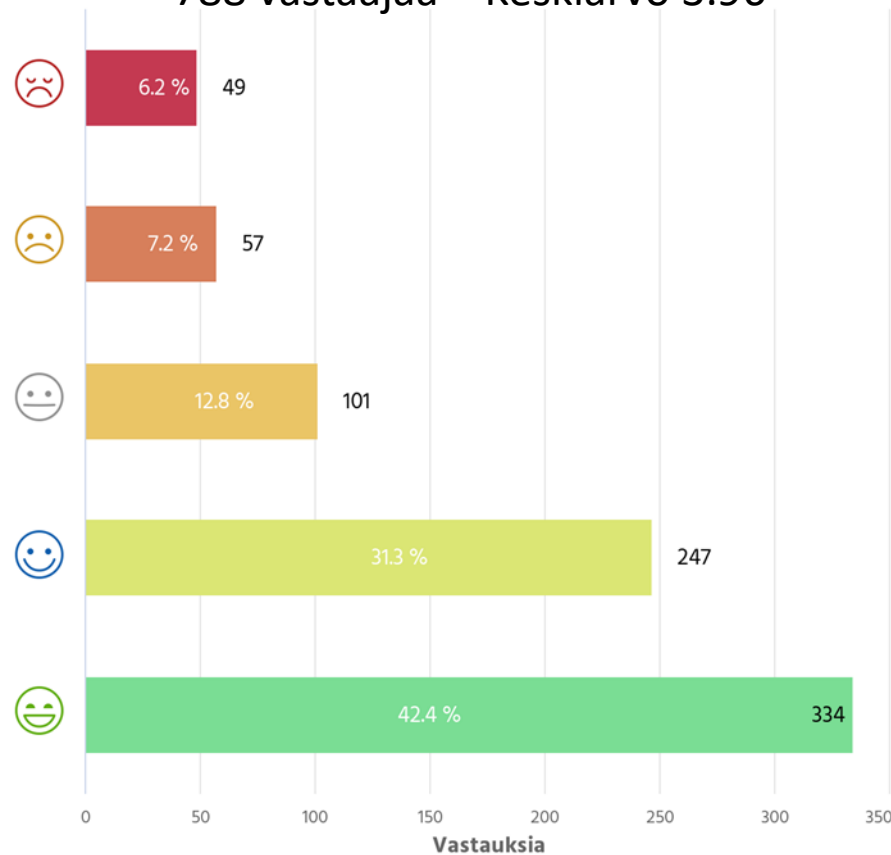
Ruokalista on monipuolinen

793 vastaajaa • Keskiarvo 3.86



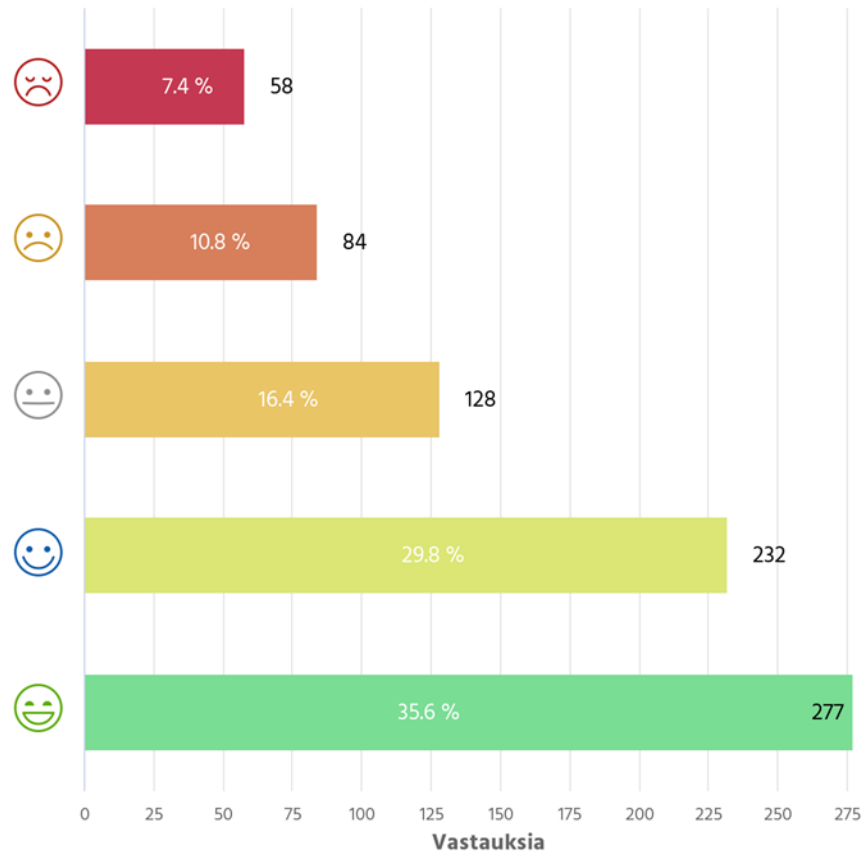
Ruoka on maittavaa

788 vastaajaa • Keskiarvo 3.96



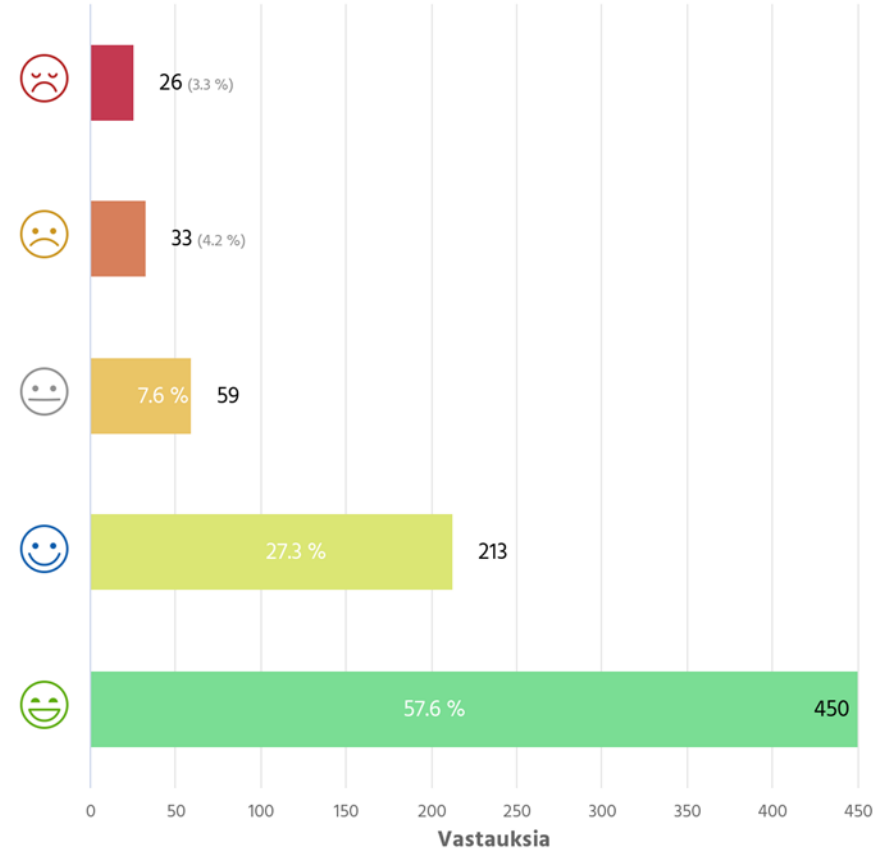
Ruoka näyttää houkuttevalta

779 vastaajaa • Keskiarvo 3.75



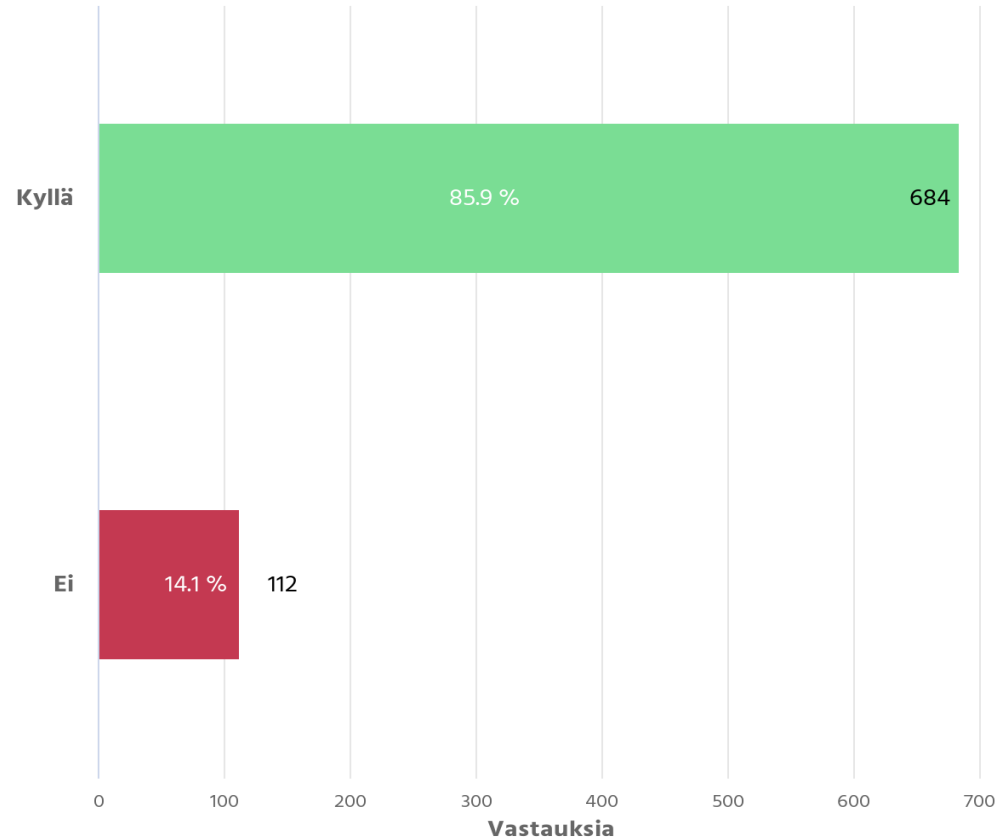
Ruoka on minulle rakenteeltaan sopivaa (helppoa syödä)

781 vastaajaa • Keskiarvo 4.32



Ruoka-annokset ovat minulle sopivan kokoisia

796 vastaajaa



Voisin suositella aterioita tuttavilleni

NPS: • Arvostelijat: 33.2 % • Passiiviset: 28.6 % • Suosittelijat: 38.2 %
741 vastaajaa • Keskiarvo 6.97

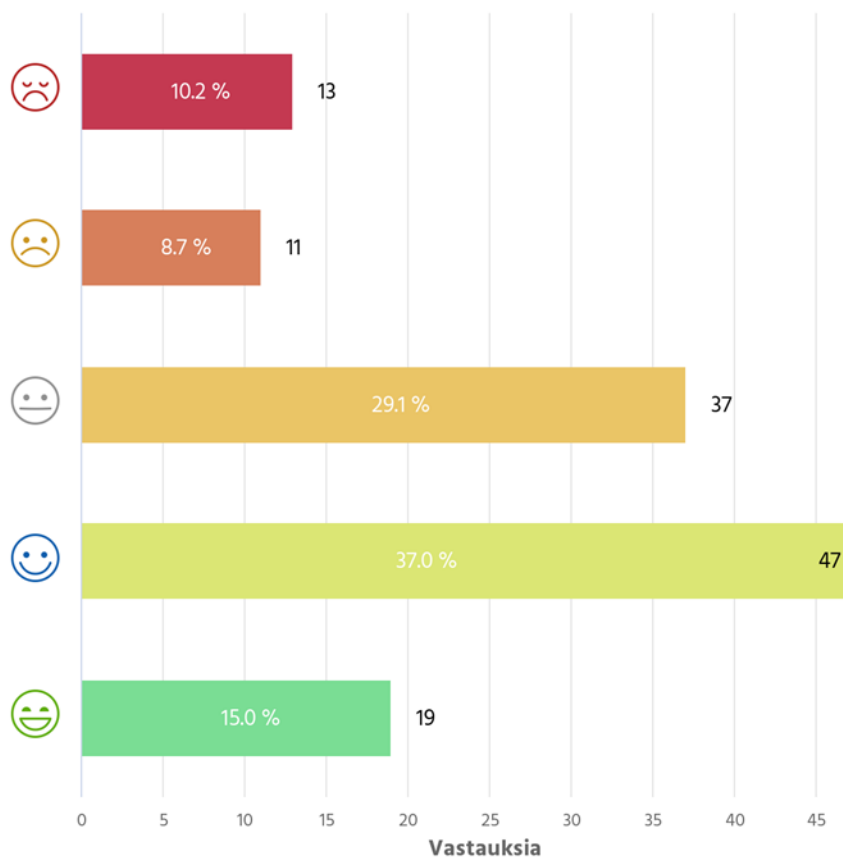


Attendo/Vireko Asiakastyytyväisyyskysely kotiateriat



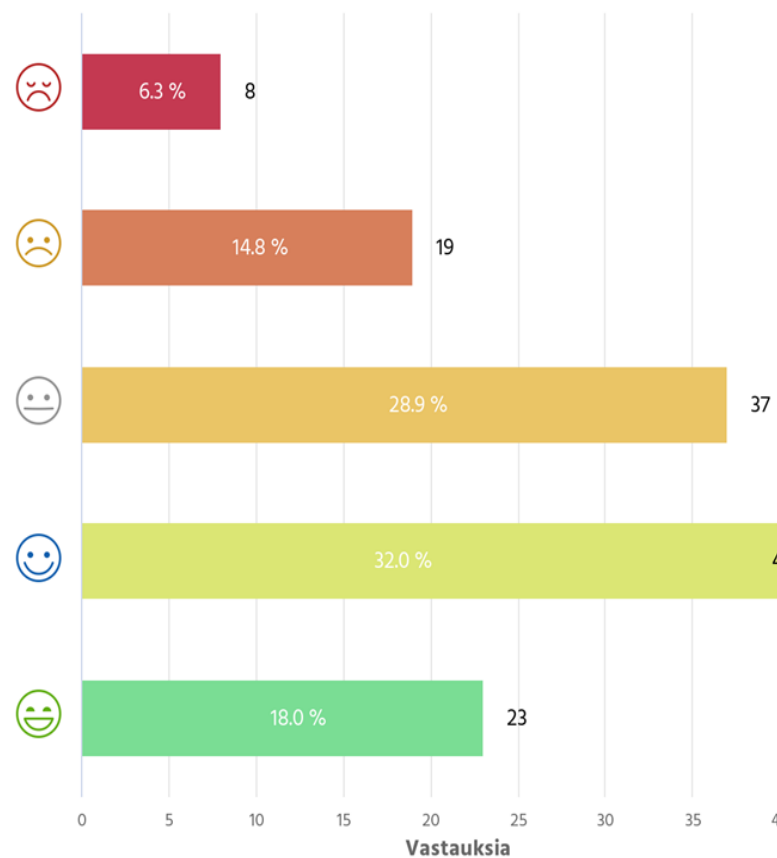
Ruokalista on monipuolinen

127 vastaajaa • Keskiarvo 3.38



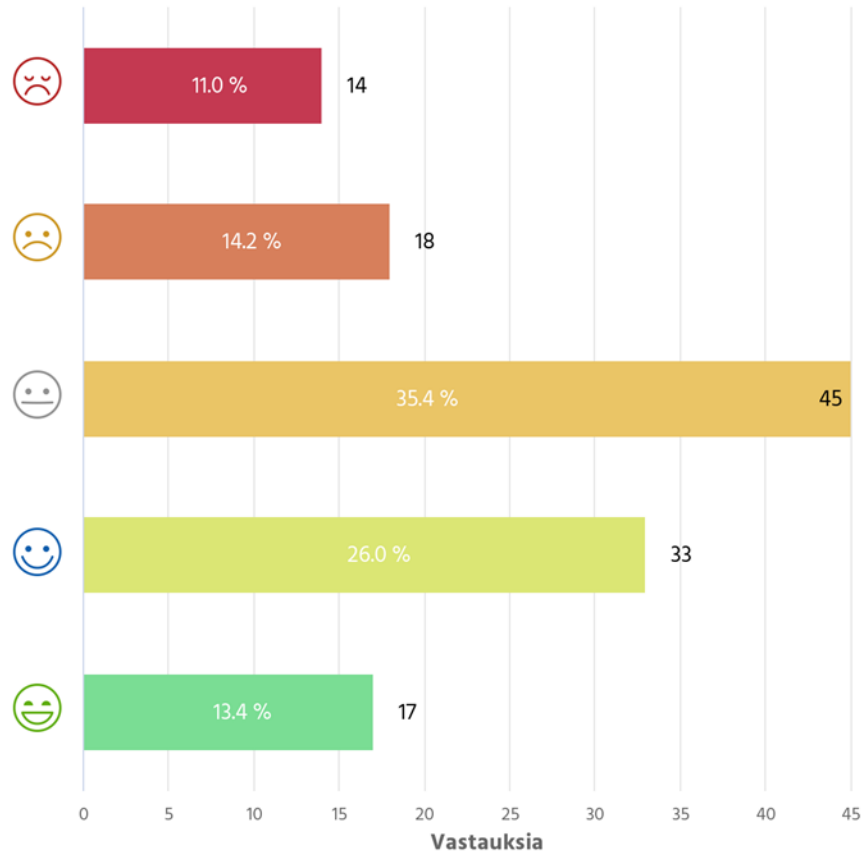
Ruoka on maittavaa

128 vastaajaa • Keskiarvo 3.41



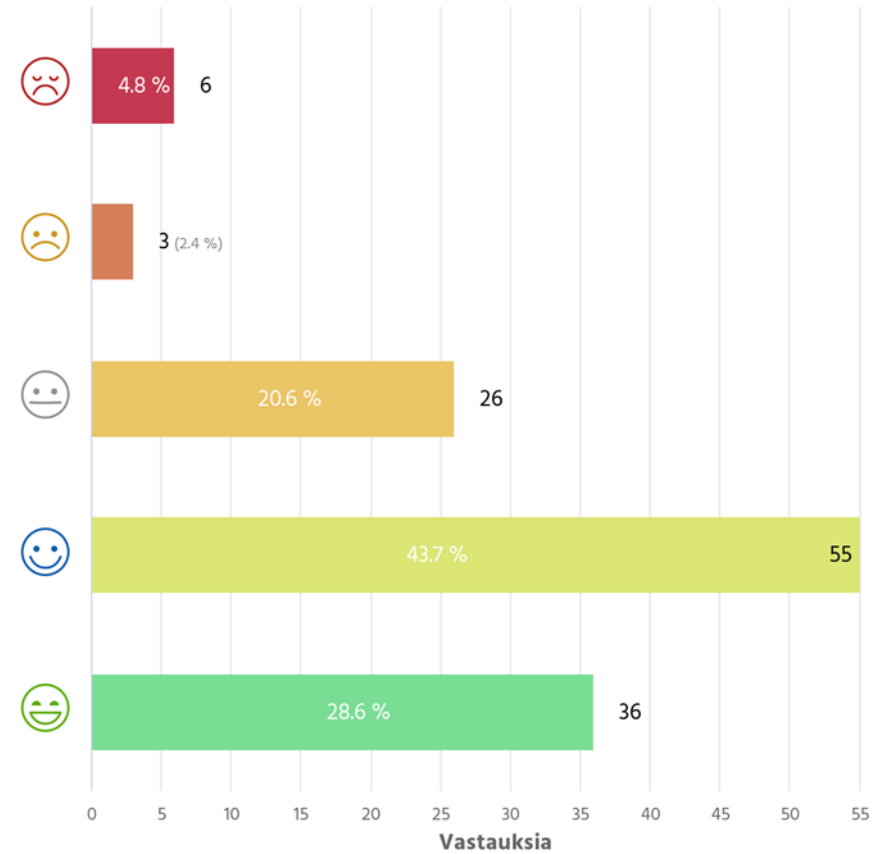
Ruoka näyttää houkuttelevalta

127 vastaajaa • Keskiarvo 3.17



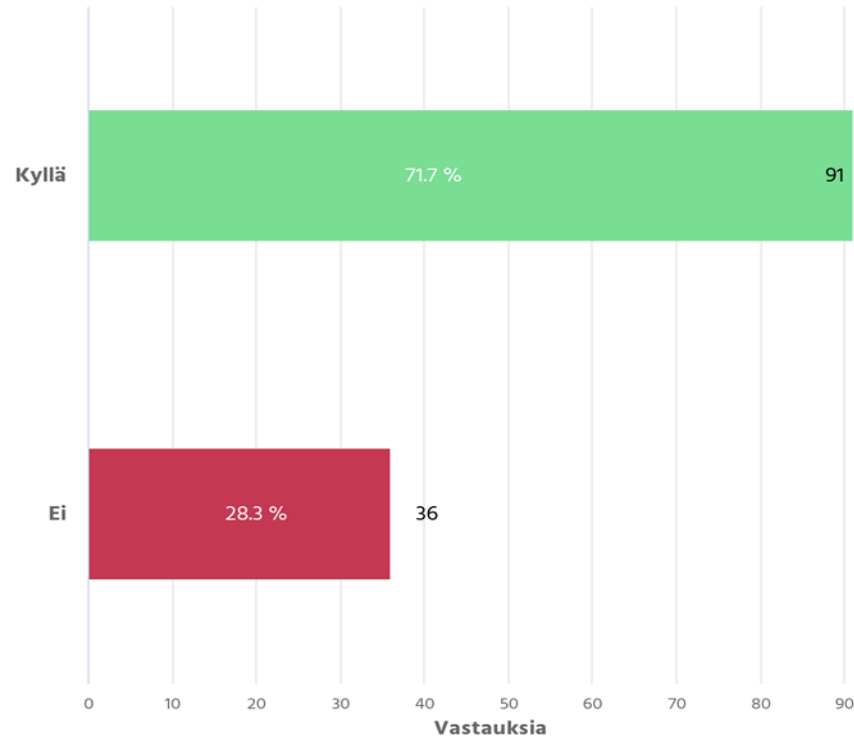
Ruoka on minulle rakenteeltaan sopivaa (helppoa syödä)

126vastaajaa • Keskiarvo 3.89



Ruoka-annokset ovat minulle sopivan kokoisia

127 vastaajaa



Voisin suositella aterioita tuttavilleni

NPS: • Arvostelijat: 47.8 % • Passiiviset: 26.5 % • Suosittelijat: 25.7 %

113 vastaajaa • Keskiarvo 6.03

