



Asiakaslähtöinen ruokailu on osa hoivaa Tampereen Ateria Liikelaitos

Ravitsemusfoorumi 10.9.2015
Tiina Tamiola

15.1.2014 © 2009 Tampereen Ateria

Toiminta-ajatus

- Kokonaisvastuu Tampereen kaupungin ateria- ja puhtauspalveluiden järjestämisestä monituottajamallilla.
- Vastaamme päivittäin asiakkaidemme toiveisiin heidän toimintaansa tukevilla palveluilla. Palvelutoiminta on organisoitu liiketoiminta-alueille asiakaslähtöisesti.



Asiakkuudet

- Liiketoiminta-alueita ovat lasten ja nuorten palveluiden tuki, hoitoalan ja vanhusten palveluiden tuki sekä kaupungin muun toiminnan tuki, johon kuuluu mm. virastojen, terveysasemien ja museoiden siivous.
- Asiakkaina ovat Tampereen kaupungin yksiköt ja muut palveluyksiköt, jotka tarvitsevat aterioita ja muita oheispalveluja oman toimintansa osaksi.
- Palvelujen tuottaminen perustuu sopimuksiin.



Arvomme



Palvelusopimus

- Toiminta perustuu palvelusopimuksiin joita päivitetään vuosittain
 - tilaaja määrittelee palvelun tason
 - sovittu toimintatapa kirjataan palvelukuvaukseen
 - tarjottavat ruokavaliot kirjataan ruokavalioluetteloon
 - tuotevalikoima päivitetään kolmesti vuodessa
 - hinnat sovitaan vuodeksi kerrallaan
 - ravitsemushoidon seuranta on osa sopimussyhteistyötä
- Asiakkaan kokema laatu on ateriapalvelun ja hoitohenkilökunnan yhteistyön summa
 - osastojen henkilökunta tilaa ateriat, ruokavaliot ja tuotteet
 - erityis- ja rakennemuunneltujen ruokavalioiden seuranta ja raportointi on säännöllistä

Sopimusten seuranta

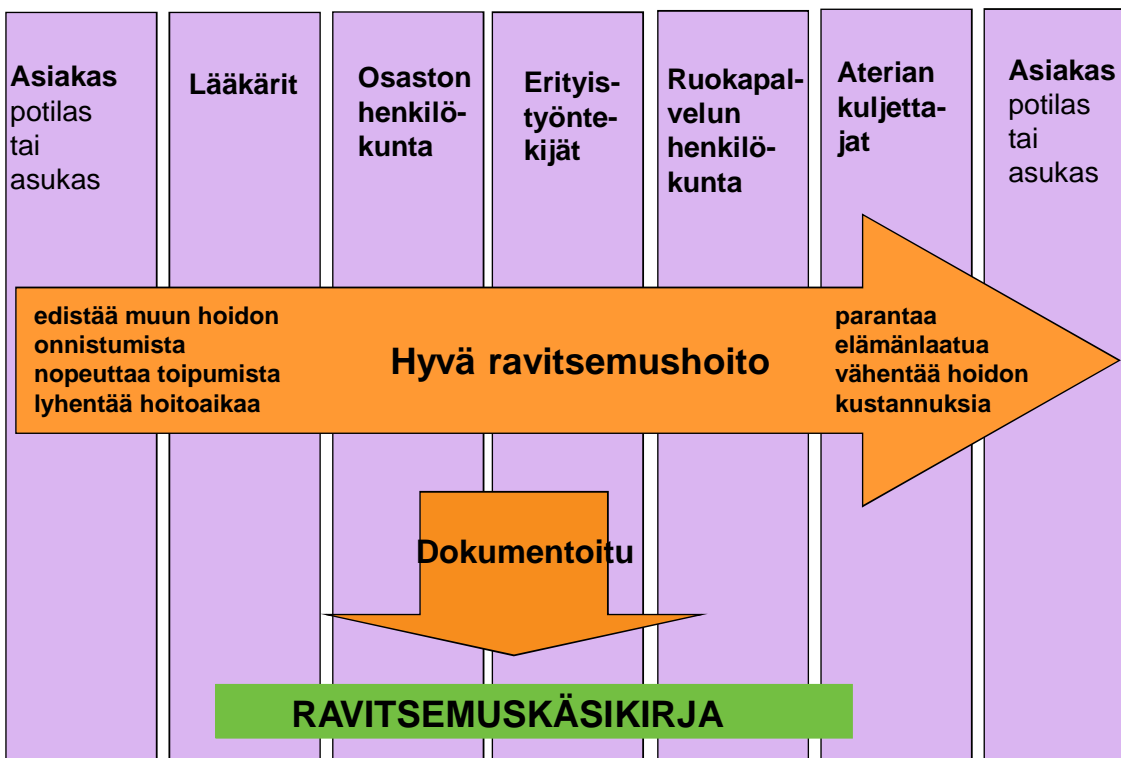
- Sopimuksen toteutumista seurataan tekemällä laatukäyntejä osastoilla
 - asiakaslaadun ja ravitsemushoidon toteutuminen
 - omavalvonta osastoilla
 - kehittämistarpeet ja palautteet
 - ravitsemustilan arviointi
 - osallistujat osaston ja ravintokeskuksen henkilöstöä sekä sopimussyhteistyöhenkilöt
- Erityis- ja rakennemuunneltujen ruokavalioiden seuranta ja raportointi on säännöllistä ja käsitellään yhteistyöryhmässä

Toiminnan kehittäminen

Toimintaa kehitetään sopimalla toteuttamisesta yhdessä asiakkaan kanssa

- erilaiset koulutukset, esim. asiakasohjaajien ravitsemuskoulutus, osastohenkilökunnan koulutukset
- tuotevalikoiman muutokset
- ruokalistan mukainen tilaaminen
- oikeat annoskoot ja biojätteen määrän hallinta
- toimintaa arvioidaan yhteistyöryhmissä

Ruokailu on osa hoivaa



Tampereen Aterian lähiruokaviikolla syksyllä 2012 tarjottiin iltapäiväkahvilla Ahlmanin opiskelijoiden leipomaa pullaa.

Asiakas voi vaikuttaa



- Toimintaa kehitetään yhdessä asiakkaan kanssa
 - Yhteistyöryhmät
 - Osasto- ja laatukäynnit
 - Ruokaraadit
 - Henkilöstön koulutukset
 - Ympäristöyhteistyö
 - Tapahtumat
 - Omaisneuvostot
 - Asiakaspalaute
 - Mieliruokaäänestykset
- Keskeistä on säännöllinen vuoropuhelu

Yhdessä onnistumme!

Vuosikello 2015

Säännöllinen raportointi

- 3 x v Toteuma ostoista ateriamäärät, €
- 3 x v Asiakaspalautteet
- 1 x v Asiakastytyväisyyskysely
- Joka toinen vuosi kumppanikysely

Päivitetty palvelukuvaus tiedoksi toimipisteisiin

Palvelun vastuulliset

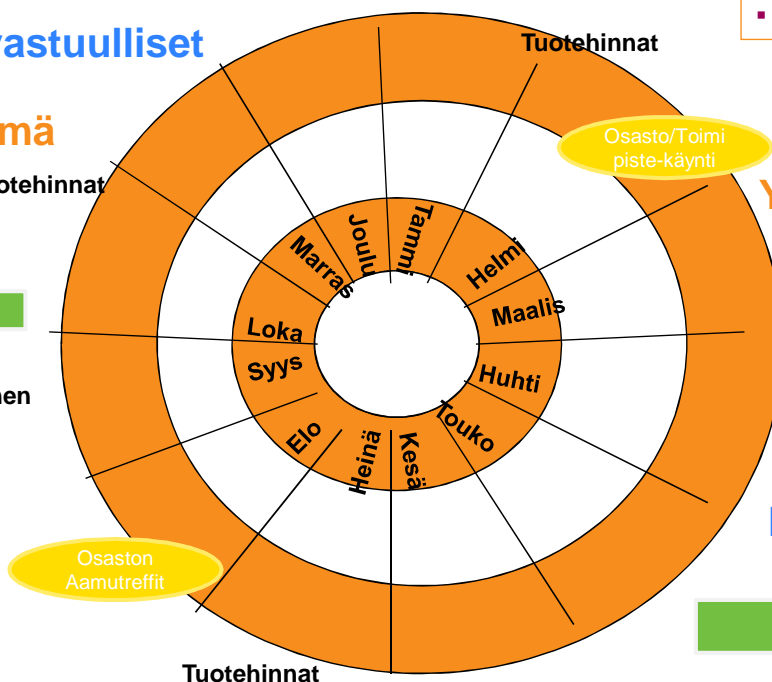
Yhteistyöryhmä

Ateriamääräarvioiden päivittäminen/täsmäytys

Laatukäynti

Sopimuksen päivittäminen

Laatukäynti



Yhteistyöryhmä

Strategiset tavoitteet

Ateriamääräarviot

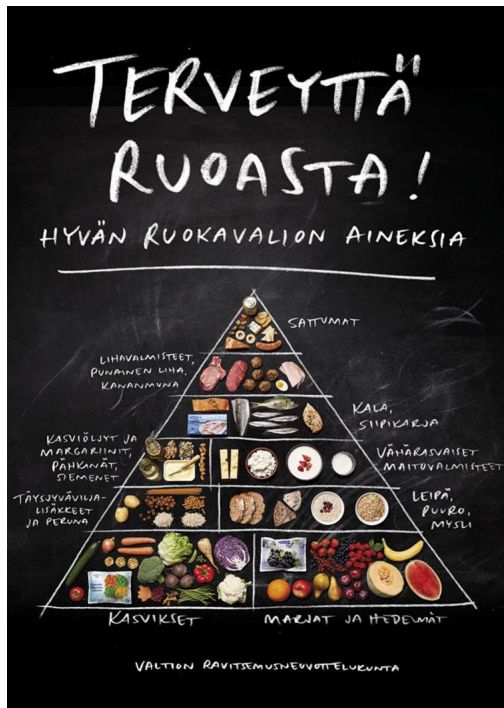
Laatukäynti

Palvelun vastuulliset

Laatukäynti

Sopimushinnat, ateria

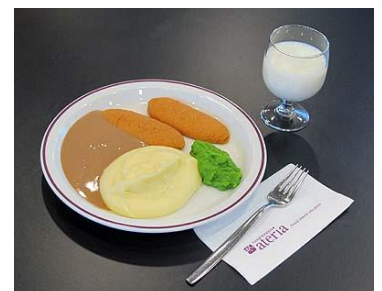
Ruokalistasuunnittelu pohjaa suosituksiin



Asiakaslähtöiset terveelliset ateriat

- Tuttuja, perinteisiä kotiruokia
- Vuodenajat ja juhlapyhät huomioidaan
- Erityisruokavaliot ja rakennemuutetut ateriat
- Suositusten mukaiset energiasisällöt
- Rauhallinen ruokahetki
- Ravitsemusta tukeva tuotevalikoima

Hyvällä ravitsemushoidolla turvataan riittävä energian, proteiinin, ravintoaineiden, kuidun ja nesteen saanti



Sosemainen ruokavalio: makkaratimbaali

Ruokaraati

- Ruokaraadissa uudet ruokalajit ja ruokaohjeet saavat asiakashyväksynnän
 - asiakasryhmäkohtaisesti
 - säännöllistä
 - asiakasraati maistelee ja hyväksyy/hylkää
 - tuotekehittäjä ja asiakasryhmän vastuhenkilö tekevät yhteistyötä
 - hyväksytyt ruokalajit otetaan mukaan ruokalistalle

Säännöllinen ateriarytmi

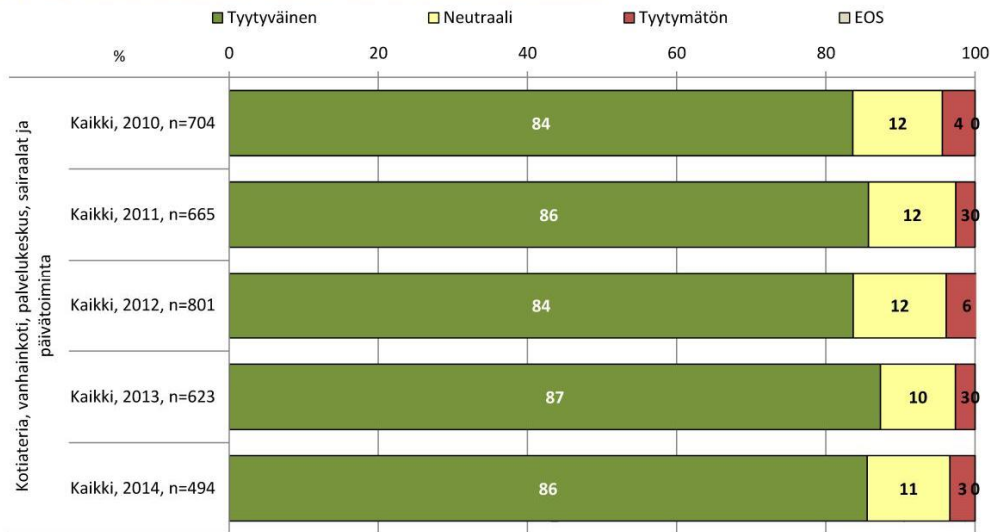


Tarpeen mukaan välipalat, erityisesti silloin kun kerralla syödyn ruoan määrä pieni

Hoiva-liiketoiminta-alueen asiakastyytyväisyys

Tampereen Ateria - HOIVA-liiketoiminta-alueen asiakastyytyväisyys (Kotiateriapalvelun, vanhainkodin, asumispalveluiden, palvelukeskusten, sairaaloiden ja vammaisten päivätoimintakeskusten keskiarvo)

(Tyytyväisyys kokonaisuutena / Ruokailemaan on yleensä mukava tulla)



Kiitos !

▪ www.tampereenateria.fi

