

ERITYISRUOKAVALIOTUOTANNOSSA TOTEUTUNEET RISKIT JA LÄHELTÄ PITI TILANTEET

Kajaanin Mamsellissa on käytössä PKY -toimintajärjestelmä johon kirjataan ydinprosesseihin (ateria- ja puhtaanapitopalveluprosessit) ja tukiprosesseihin liittyvät tapahtumat. Toimintajärjestelmän tukena toimivat prosessikohtaiset toimintakäsikirjan ohjeet. Toimintaohjeet ovat kaikkien Mamsellin työntekijöiden saatavilla.

Kajaanin Mamsellin PKY -toimintajärjestelmään on kirjattu 24.1. – 7.11.2019 välisenä aikana yhdeksän erityisruokavaliotuohtantoprosessissa toteutunutta riskiä ja yksi läheltä piti tilanne. Näiden lisäksi ruokatuotannon prosessin eri vaiheissa on toteutunut yksi riski ja yksi takaisin veto kyseisenä ajanjaksona.

Riski 1. 24.1.2019 (riski toteutui)

Otanmäen päiväkodin erityisruokavaliioasiakas (anafylaktisen shokin vaara, nimellinen ruoka-annos) oli saanut väärän ruoka-annoksen. Erityisruokavaliioasiakas on allerginen broilerille. Hänelle oli mennyt nimellinen makkarakettoannos, joka sisälsi broileria.

Juurisyys: Kokki oli tarkistanut nimellisen ruoka-annoksen muut raaka-aineet, mutta makkarannoksen raaka-aineet oli jäänyt kokilla tarkistamatta. Makkara sisälsi broilerinlihaa.

Tapahtuman syyt on selvitetty ja tapahtuman kulku on käyty asiakkaan, työntekijän kanssa ja työyksikössä läpi. Ennaltaehkäisevänä toimenpiteenä kokki tarkistaa huolellisesti raaka-ainetiedot jokaisesta raaka-aineesta ja/tai ruokatuotteesta ennen ruoan valmistamista.

Riski 2. 17.4.2019 (riski toteutui)

Kainuun keskussairaalan osasto 4 erityisruokavaliioasiakkaalle (anafylaktian vaara: maitoproteiini, kananmuna ja vehnä) oli toimitettu potilastarjottimella kananmunaa sisältävää gluteenitonta leipää ja jälkiruoaksi maitoproteiinia sisältävää mansikkarahkavaahtoa. Asiakas oli saanut voimakkaita vatsa- ja suolisto-oireita kananmunaa sisältävästä leivästä. Asiakas ei ollut syönyt mansikkarahkavaahtoa. Asiakkaan oireet olivat helpottuneet kortisonilääkityksellä.

Juurisyys: Keskitetyssä jakelussa työntekijä ei ollut tarkistanut gluteenittoman leivän ja mansikkarahkavaahdon tuotesisältöä. Työntekijä oli laittanut potilastarjottimelle potilaalle sopimattomat ruokatuotteet. Potilaskortissa ei ollut merkintää anafylaksian vaarasta. Asiakkaan potilaskortissa ei ollut merkintää anafylaksian vaarasta. Siinä oli merkintä ALLERGIA ja lueteltu allergisoivat ruoka-aineet: *munaton, maidoton, vehnätön (muut viljat käy)*. Asiakasturvallisuuden varmistamiseksi hoitajan olisi kuulunut valita asiakkaan ateriatilausta tehdessä Jamixissa erikoisruokavaliotietoja varten kohdat *maidoton, vehnätön, ei kananmunaa ja anafylaksia*.

Keittiöllä on ollut tuotevalikoimassa kahta eri gluteenitonta leipävaihtoehtoa joita on käytetty vaihdellen eri aterioilla. Tämän vuoksi Mamsellissa ei ole voitu jäljittää, milloin ja mille aterialle asiakkaalle on mennyt kananmunaa sisältävää gluteenitonta leipää.

Tapahtuman syyt on selvitetty asiakkaalta, keskussairaalan keittiöltä ja osasto neljältä. Tapahtuma on käsitelty asiakkaan kanssa ja käyty läpi työyksikköpalaverissa sekä osaston kanssa. Mamsellin johtaja ja tuotantopäällikkö ovat pitäneet seurantalaverin keittiöhenkilökunnan kanssa ja käyneet tarkistamassa keskitetyn jakelun toimintamallikäytännöt.

Ennaltaehkäisevät toimenpiteet:

1. Ennen keskitetyn jakelun aloittamista jakelusta vastaava käy jaettavat erityisruokavaliot läpi jaossa olevien työntekijöiden kanssa. Toimintamalli on otettu käyttöön 23.4.2019 alkaen ja tehtävävastuut kirjattu tehtäväkortteihin viikolla 17.
2. Palveluvastaava tulostaa erityisruokavalioleipiin tuoteselostetarrat. Työntekijä tarkistaa joka kerta tarran ja leivän tuoteselosteen vastaavuuden.
3. Keskitetyssä jakelussa olevat työntekijät tarkistavat huolellisesti, että tarjottimelle laitettavat ruokatuotteet vastaavat potilaskortin tietoja. Keskitetyn jakelun päässä oleva työntekijä hyväksyy ja dokumentoi Jamixista tulostettavaan osastokohtaiseen dieettilistaan erikoisruokavaliotarjottimet omalla puumerkillään. Palveluvastaava säilyttää dokumentoidut listat kansiossa kolmen kuukauden ajan. Vastuut on kirjattu tehtäväkortteihin viikolla 17.
4. Palveluvastaava käy läpi Mamsellin toimintakäsikirjan erityisruokavaliio-ohjeet tuotantokeittiössä kaksi kertaa vuodessa tai työntekijän perehdyttämisen yhteydessä.
5. Osastojen hoitohenkilökunta määrittelee asiakkaan erityisruokavaliotiedot ja niiden oikeellisuuden ateriatilauksen yhteydessä Jamixiin potilasasiakkaan ateriatilausohjeen mukaisesti.
6. Jamixin vastuukäyttäjä ja keskussairaalan ravintokeskuksen palveluvastaava ovat käyneet osasto 4 osastonhoitajan kanssa tilauskäytänteet läpi toukokuun aikana ja laatineet kertaamisesta muistion.

Riski 3. 30.4.2019 (riski toteutui ja se kohdistui kahteen asiakkaaseen)

Kaksi erityisruokavaliioasiakasta (GL) oli saanut vehnää sisältävästä sipulirouheesta oireita.

Juurisyys: Vehnää sisältävän sipulirouheen ruokavaliomerkintä (GL) oli ruokalistassa virheellinen. Kätönlahden työntekijät olivat vastanneet asiakkaan tiedusteluun virheellisesti ja eivätkä olleet tarkistaneet sipulirouheen tuotetietoja.

Tapahtuman syyt on selvitetty ja tapahtuman kulku on käyty asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa ja työyksikössä läpi. Mamsellin ateriasuunnittelija ja tuotantopäällikkö lähettivät yksiköihin tiedotteen *"Paahdettu sipulirouhe on sisältänyt vehnää"*. Tiedote laitettiin yksiköissä asiakkaiden nähtäville.

Ennaltaehkäisevänä toimenpiteenä työntekijä tarkistaa jokaisen erityisruokavaliioasiakkaan kohdalla ruoan sopivuuden ja erityisruokavaliomerkintöjen oikeellisuuden huolellisesti.

Riskit 4-6. 28.8.2019 (riski toteutui ja se kohdistui kolme kertaa samaan asiakkaaseen)

Ravintokeskus Tähkä keskitetyssä jakelussa oli jaettu kaksi kertaa väärä ruoka-annos ja kerran salaatti. Asiakas ei ollut syönyt kyseisiä ruoka-annoksia.

Juurisyys: Keittiöhenkilökunta oli sekoittanut kahden asiakkaan ns. OMA – listan tiedot keskenään. Tämän vuoksi oli lähetetty väärä salaatti. Kyseisen asiakkaan OMA – lista oli käyty keittiöhenkilökunnan kanssa läpi, mutta kokki ei ollut noudattanut kyseisiä ohjeita ja keskitetyn jakelun vastuuhenkilö ei ollut puuttunut asiaan.

Ennaltaehkäisevät toimenpiteet:

1. Keittiöllä käydään erityisruokavaliot ns. hihnapalaverissa läpi.
2. Jakelu keskeytetään, kun OMA -lista asiakas tulee kohdalle ja tarkistetaan tarjottimelle laitettavan ruuan ja ruokatuotteiden oikeellisuus. Jokainen työntekijä vastaa tarjottimelle laittamastaan tuotteesta.
3. Jakeluihin on keskityttävä ja uutta työntekijää perehdytetään pidempään / useamman kerran.
4. Kokki tarkistaa ennen lounaan ja päivällisen jakelua ajantasaisen dieettilistan ja valmistaa mahdollisesti puuttuvat annokset.
5. Dieettilistaan kirjoitetaan tarjottimelle jaettu erityisruokavalio, joka poikkeaa perusruusta. Näin saadaan myöhemminkin selville, mitä ruokaa asiakas on saanut.
6. Korostetaan henkilökunnan huolellisuutta ja OMA -listan annoksen koostamiseen keskitytään erityisen tarkasti.
7. Epävarmoissa tilanteissa keskitetyn jakelun hihna pysäytetään ja annos tarkistetaan.

Riski 7. 9.10.2019 (riski toteutui)

Erityisruokavalio (GL, MA) asiakkaalle oli tilattu sopimaton ruoka-annos. Ruoka-annos oli sisältänyt gluteenia. Asiakas oli epäilyt syöneen gluteenia sisältävää ruokaa. Asiakkaasta ruoka-annos oli näyttänyt eriliselta kuin ennen, mutta hän ei ollut varmistanut asiaa Mamsellin työntekijältä.

Juurisyys: Mamsellin työntekijällä oli tullut tilausvirhe.

Ennaltaehkäisevä toimenpiteenä yksikön vastaava huomioi erityisruokavalion oikeellisuuden sekä tilauksen että ruokatuotteen vastaanoton yhteydessä. Tuotantopäällikkö on käynyt asiakkaan ja yksikön vastaavan kanssa tapahtuman syyt ja tapahtuman kulun läpi.

Läheltä piti tilanne 1. 10.10.2019 (läheltä piti tilanne ei toteutunut)

Linjastoihin tulostettavissa ruokalistoissa kasvisruoan pinaattikeitossa oli väärä erityisruokavaliomerkinä (LA, GL) Pinaattikeitto oli laktoositon. LA, mutta ei gluteeniton (GL) Jamix-menussa tieto oli oikein, eli Pinaattikeitto LA. Mistään Mamsellin yksiköstä ei tullut tietoa, että asiakkaat olisivat saaneet väärää ruokaa.

Juurisyys: Ruokalistan toisena vaihtoehtona olevan pinaattikeiton erityisruokavaliomerkinä oli väärin merkitty.

Ennaltaehkäisevän toimenpiteenä Jamixin vastuukäyttäjät tarkistaa julkaistavien ruokaohjeiden erityisruokavaliomerkinä. Tapahtuman syyt on selvitetty ja tapahtuman kulku on käyty vastuukäyttäjän kanssa läpi.

Riski 8. 24.10.2019 (riski toteutui)

Opiskelijaravintola Vimpelin kokki oli antanut erityisruokavalioasiakkaalle epähuomiossaan (MA, GL, kauratuotteet käy) maitoproteiinia sisältävän ruoka-annoksen. Asiakas ei ollut saanut oireita maitoproteenista.

Juurisyys: Kokki oli tulkinnut ruoka-annoksen erityisruokavalioannosmerkinnän väärin. Hänellä oli sotkeentunut MA, GL ja LA, GL merkinnät.

Ennaltaehkäisevänä toimenpiteenä kokki huomioi erityisruokavaliotietojen oikeellisuuden. Keittiöllä tulee olla ajantasaiset tiedot asiakkaalle sopivista raaka-aineista. Tapahtuman syyt on selvitetty ja tapahtuman kulku on käyty asiakkaan ja yksikön vastaavan ja työntekijöiden kanssa läpi.

Riski 9. 7.11.2019 (riski toteutui)

Henkilöstöravintola Kajaterian työntekijä oli pyytänyt erityisruokavalioasiakasta (GL) ottamaan ruokatuotteena gluteenia sisältävät vege-kasvispuikot loppuneen appelsiinilohen tilalle. Asiakas oli ollut todella huono vointinen (oksentelu, vatsaoireet ja vapina).

Juurisyys: Työntekijä ei ollut tarkistanut ruokatuotteet tuotesisältöä, koska ruokatuotteelle tarkoitettu kastike oli LA, GL. Työntekijä oletti, että myös vege-kasvispuikot olivat myös LA, GL.

Ennaltaehkäisevänä toimenpiteenä työntekijä tarkistaa jokaisen erityisruokavalioasiakkaan kohdalla ruoan sopivuuden ja erityisruokavaliomerkintöjen oikeellisuuden huolellisesti. Tapahtuman syyt on selvitetty ja tapahtuman kulku on käyty asiakkaan ja yksikön vastaavan ja työntekijöiden kanssa läpi.

MUUT RUOKATUOTANTOON LIITYVÄT RISKIT JA LÄHELTÄ PITI TILANTEET**Takaisinveto 1. 27.2.2019**

Keittiö Lounatuulen valmistama mustikkakiisseli vedettiin takaisin 24.2.2019. Mustikkakiisseli hävitettiin biojätteeseen.

Juurisyys: Kesko veti takaisin kotimaisen mustikan, josta mustikkakiisseli oli valmistettu.

Ennaltaehkäisevänä toimenpiteenä keittiö Lounatuuli tekee korjaavat toimenpiteet tukku liikkeen ohjeiden mukaan.

Riski 10. 18.3.2019 (riski toteutui)

Ravintokeskus Tähkästä ei ollut toimitettu kotiateria-asiakkaalle kotiateriaa 4.-15.6.2019.

Juurisyys: Ravintokeskus Tähkän työntekijä oli laittanut 26.2.2019 Jamix – tuotannonohjausjärjestelmään kotiateria-asiakkaan kohdalle voimassaolopäivän dieettitietojen päivittämisen yhteydessä. Merkinnästä johtuen asiakkaan tiedot eivät nousseet toimitettavien aterioiden listalle päivämäärän umpeutumisen jälkeen, jonka vuoksi ateriatoomitusta ei ole pystytty huomioimaan. Uutta työntekijää ei ollut vielä ehditty perehdytetty riittävästi ateriatietojen kirjaamiseen. Tapahtuman syyt ja tapahtuman kulku on käyty asiakkaan omaisen, työntekijän kanssa ja työyksikköpalaverissa läpi.

Ennaltaehkäisevä toimenpientä asiakastiedot tarkistetaan, kun asiakas tekee muutoksen ateriatilaukseen. Ravintokeskus Tähkässä on käytössä tarkistuslista, josta tarkistetaan, voiko asiakas itse muuttaa tietoja tai perua kotiateriaa. Asiakas tai omainen ovat mahdollisimman pian yhteydessä ravintokeskus Tähkään huomattessaan ateriatoomituksessa olevan virheen. Asiakkaan omainen sopii kotihoidon palvelutuottajan kanssa tarkistuskäytännöt ruoan osalta.