

JOHDON KATSELMUS 2/2017**Pöytäkirja**

- ISO 9001:2015 X
- ISO 14001:2015
- OHSAS 18001:2015
- muu, mikä _____ (merkitse rastilla ao. standardit)

Aika: 13.9.2017, klo 9.00 – 11.30

Paikka: Mamsellin toimiston neuvotteluhuone, Linnankatu 6 B 3.kerros

Läsnäolijat: Marjo Piirainen, Joni Partanen, Mervi Mustonen, Marja Halonen

1. Kokouksen avaaminen
Marjo Piirainen avasi kokouksen klo 9:00
2. Puheenjohtajan valinta
Joni Partanen
3. Sihteerin valinta
Marjo Piirainen
4. Pöytäkirjan tarkastajien valinta
Mervi Mustonen ja Marja Halonen
5. Johdon katselmuksen toteuttaminen

I Lähtötiedot: Ajalta 1.1. - 30.6.2017

- **Auditointien tulosten käsittely**

- *Edellisen ulkoisen auditoinnin toimenpiteiden seuranta*
Ulkoista auditointia ei ole seurattavalla ajanjaksolla ollut.
- *Sisäisten auditointien tulokset*
Sisäistä auditointia ei ole ollut seurattavalla ajanjaksolla.
- *Päämiehen tai muun kolmannen tahon tekemien auditointien tulokset*
Ajalla 1.1. - 30.6.2017 ei ole toteutunut muita auditointeja.
- *Itse toteutettujen toimittaja-auditointien tulokset*
Kumppaniarvointi Ämmä Leipä Oy 6.3.2017. Kehittämiskohteita oli 4 kpl, jotka kohdistuivat asiakirjojen laadintaan ja dokumentointiin. Poikkeamia oli yksi: prosesseja ei oltu kuvattu kirjallisesti. Muut havainnot: toimintaa kehitetään ja asioita käsitellään yhdessä työntekijöiden kanssa.
Muut suunnitelman mukaiset kumppaniarvioinnit eivät toteutuneet seurattavalla ajanjaksolla.

- **Asiakaspalautteen käsittely**

- *Asiakastyytyväisyys ja palaute olennaisilta sidosryhmiltä (yhteenvedo)*
PKY-laatuun kirjattuja asiakaspalautteita oli yhteensä 139 kappaletta. Palautteet jakaantuivat seuraavasti: ravintola-aluetta koskevat palautteet 31 kpl, sote-aluetta koskevat palautteet 16 kpl, varpe-aluetta koskevat palautteet 41 kpl ja puhtaanapitoa koskevat palautteet 22 kpl.
Yleisiä Mamsellin prosesseihin ja palveluihin liittyviä palautteita oli 22 kpl. Lisäksi asiakaspalautteeksi kirjattuja organisaation sisäisiä palautteita oli 16 kpl. Positiivisia palautteita asiakaspalautteissa oli: ravintola-aluetta koskevia 8 kpl, sote-aluetta koskevia 1 kpl, varpe-aluetta koskevia 3 kpl, puhtaanapitoa koskevia 5 kpl sekä yleisesti Mamsellin prosesseihin ja palveluihin koskevan palautteen joukossa 3 kpl.

Mamsellin yleiseen sähköpostiin tulleet asiakaspalautteet viedään PKY-laatuun.

Some-kanavista tulleita asiakaspalautteita oli 1 kpl. Palaute koski ravintola-
aluetta, tarkemmin opiskelijaravintola FoX:n hinnoittelua.

Asiakaspalautteen analyysi ei ole riittävä. Huomioidaan seuraavan johdon
katselmuksen ohjeistuksessa.

○ *Asiakasreklamaatioiden tilanne ja tehdyt toimenpiteet (yhteenvedo)*

Reklamaatiot Mamsellin tuotteista ja palveluista

Tarkenteeseen reklamaatio liittyviä kirjauksia oli 15 kpl. Näistä 11 kpl oli
Mamsellin tuotteisiin ja palveluihin liittyviä. Eniten reklamaatiota oli tullut
viestintään liittyen, 3 kpl ruokalistanäkymään sekä 2 kpl yhteystietojen ja
aukioloaikojen näkyvyyteen liittyen. Lisäksi kotipalveluaterioiden tuotteisiin ja
palveluiden tilaamiseen liittyviä kirjauksia oli 3 kpl.

Muut reklamaatiot olivat yksittäisiä puhtaanapitoon ja ruokatuotteiden laatuun
liittyviä. Reklamaatiot on käsitelty ja kehittämistoimenpiteet on tehty.

Reklamaatioihin liittyen ei avoimia tapahtumia.

○ *Muut asiakassuhteen hoitoon liittyvät asiat (yhteenvedo)*

Yksityisten päiväkotien (11 kpl) palvelusopimukset ovat päättyneet 31.7.2017.
Puhtaanapitopalveluissa on useita mitoitustarkistuksia, johtuen asiakkaan
tilamuutoksista.

Kajaanin Ammattikorkeakoulun yhteistyösopimus on työn alla.

• **Laatu- ja ympäristöjärjestelmän suorituskyky, vaikuttavuus ja muutostarpeet**

○ *Riskien ja mahdollisuuksien käsittelytoimenpiteiden vaikuttavuus*

Erityisruokavalioihin liittyvät riskit ovat toteutuneet uudelleen. Ohjeita on
tarkennettu ja riskit on raportoitu sekä käsitelty johtokunnassa.

○ *Seurantojen ja mittausten tulokset ja niiden analysointi ja arviointi*

1. Sisäisten arviointien tulokset

Sisäisiä arviointeja on tehty 3 kpl. Arvioinneissa ei havaittu poikkeamia.
Kehityskohteita oli 3 kpl. Korjaavat toimenpiteet on tehty. Positiivisia
havaintoja 10 kpl.

2. Oiva-tarkastuksien tulokset

Oiva – tarkastuksia on tehty yhdessä tuotantokeittiössä ja yhdeksässä
palvelukeittiössä. Tulokset ovat kaikilla olleet oivallisia.

3. Viranomaisvalvonnan tulokset ja pintapuhtausnäytteet

Viranomaisnäytteenottopäivä oli 15.6.2017, mitattavia kohteita oli 24.

Näyte 13; naisten puolella, pesuhuoneen istuimen mikrobiarvo ylittyi,
tehopesu suoritettiin 20.6. ja uusintanäyte otettiin kuivalta pinnalta
seuraavana aamuna, jolloin tulos oli hyväksyttävä.

Näyte 15; naisten wc istuimen edusta lattiapinnasta, sen mikrobiarvo ylittyi,
tehopesu suoritettiin 20.6. ja uusintanäyte otettiin seuraavana aamuna, jolloin
tulos oli hyväksyttävä.

Tehopesussa käytettiin desinfioivaa puhdistusainetta,
lattianhoitokonetta/pesuharjaa ja lopuksi pinnat huuhdeltiin hyvin.

Mamsellin itse ottamat pintapuhtausnäytteet 3.2., 14.3., 7.4. ja 11.5. ovat
olleet pääosin hyviä.

Poikkeamia on ollut helmikuussa naisten pesuhuoneen käsienpesualtaan kohdalla lattiapinnalla, suihkun kohdalla lattiapinnalla ja wc-istuimen edustalla. Maaliskuussa poikkeamat samoissa kohdissa, paitsi ei käsienpesualtaan kohdalla.

Toukokuussa poikkeamia oli pesuhuoneen keskilattialla ja jalkojen desinfiointipisteellä sekä wc-istuimen edustalla.

Tehopesuissa käytettiin emäksistä ja desinfioivaa puhdistusainetta, jonka jälkeen otettiin uusintanäyte, joka oli hyväksyttävä.

Ateriapalveluissa pintapuhtausnäytteitä ei ole otettu kevään 2017 aikana.

4. Kassojen tarkistusten tulokset

Kevään 2017 aikana on tehty 12 kassatarkastusta. Kolmessa tarkastuksessa oli pohjakassassa vähäinen ylitys: 0,40 €, 3,40 € ja 4,40.

5. Ateriapalvelut ydinprosessiin liittyviä kirjauksia oli ajanjaksolla 52 kpl. Eniten kirjauksia (16kpl) oli ruokatuotanto (suunnittelu ja valmistus) -prosessiin liittyen, joista 5 kpl koski erityisruokavaliotuotanto – prosessia: 4kpl erityisruokavalioannosten merkitsemistä ja 1kpl aamupalojen erityisruokavalioita.

Lisäksi tilaustoiminta ja tavaravastaanotto -prosessiin liittyviä kirjauksia oli 11 kpl, joista 4kpl koski tavarantoimittajien toimituspuutoksia, 1kpl sisäistä toimituspuutosta, 3kpl elintarvikkeen laatua, 1kpl tilausvirhettä, 1kpl hankintasopimuksien noudattamista ja 1 kpl EU-koulumaitotukea. Muut kirjaukset olivat yksittäisiä palvelun tuotanto ja seuranta-, tuotannonohjausjärjestelmän ylläpito- sekä kuljetus -prosesseihin liittyviä. Kirjaukset on käsitelty ja kehittämistoimenpiteet on viety käytäntöön. Ateriapalvelut ydinprosessiin liittyen ei avoimia tapahtumia.

Puhtaanapitopalvelut ydinprosessiin liittyviä kirjauksia PKY on 1 kpl.

Noroepidemiaepidemian aikana on ollut vaikeaa saada ammattitaitoisia henkilöitä epidemiasiiivoukseen. Palautetta on saatu eristystilanteiden puhtaanapidosta. Työntekijöitä on ohjeistettu eristysiiivouksen työohjeilla.

6. BSC-mittareiden tilannekatsaus

Todettiin Mamsellin toimintasunnitelman toimenpiteiden tilanne.

o *Prosessien suorituskyvyn ja tehokkuuden arviointi*

Prosesseissa on kyetty tuottamaan palvelut pääosin vaatimusten mukaisesti.

Pääterveysaseman puhtaanapitopalveluissa on tarvittu enemmän resursseja poikkeuksellisten hygieniasiiivousten ja perussiiivousten toteutuksessa.

Talouden tasapainottamisohjelman toimenpiteet on määritetty.

Tuotannonohjausjärjestelmän sähköisen tiedonsiirron automatisointi on vaatinut aikaresursseja ja lisäkoulutusta.

Alueiden kehittämistehtävät etenevät suunnitellusti.

Puhtaanapidon mitoituksia on tarkistettu palvelukuvausten mukaisiksi.

Uuden Lounatuulen tuotantokeittiö on aloittanut toimintansa asteittain kevään 2017 aikana.

o *Ulkoisten toimittajien suorituskyky*

1. Ateriakuljetusten alihankinta

Yksi poikkeama, kuljetuksen nouto oli myöhästynyt 30 minuuttia.

2. Puhtaanapidon alihankinta

Alihankintakohteiden laatutarkistukset on tehty. Perussiivouksen puhtaanapidon alihankintakohteissa Lukiolla, Lyseolla ja AMK Taito 1:ssä on toteutunut riski. Lattia pintojen peruspuhdistuksessa on käytetty liikaa vettä. Tuotantopäällikkö on tehnyt raportin toteutuneista riskeistä.

3. Vuokratyövoiman alihankinta

Sihdin kanssa on käyty ensimmäinen vuosipalaveri 10.2.2017. Sihdille on ilmoitettu toukokuun alussa alue-esimiesten arvioima työntekijätarve alueittain kesä ajalle, jonka mukaan Sihti on tehnyt rekrytoinnit Mamsellin-pooliin. Sihti ei ole pystynyt toimittamaan kesän aikana kaikkiin tilattuihin vuoroihin tekijää Pääterveysasemalle. Sihdin saatavuus raportin 1-6 mukaan toimitusvarmuus on 97,8 %. 1774 vuoroon toimitettu tekijä, 39 tilattuun vuoroon ei ole saatu tekijää. 22 tilattua vuoroa on peruttu. Kairestilla ei ole ollut laitoshuoltaja -saatavuutta Pääterveysaseman lisätyöntekijätarpeisiin ei ole varauduttu (runsaat sairauspoissaolot yllättivät).

4. Kajaste -projekti päättynyt

Konserni luopuu Sap HR -järjestelmästä syksyn 2017 aikana ja ottaa kokonaisuutena käyttöön Populus -järjestelmän. Uuden järjestelmän käyttöönottoon lisää koulutustarvetta esimiehille ja valmistelijoille. Henkilötietolaki- ja tietosuojamuutokset ja Populus -järjestelmän käyttöönotto tulevat vaatimaan tilapäistä lisäresurssia henkilöstöhallintoon.

Talouden järjestelmät toimivat normaalisti tuotannossa ja järjestelmiä kehitetään sovitun mallin mukaisesti. Kirjanpito – ja laskutusliittymät saatu valmiiksi ja toimivat tuotannossa. Ostotilaamisen SRM järjestelmään liittyen on toteutettu ostotilausliittymä Jamix-Tiera ERP, josta aloitettu Valion ostotilausten osalta tuotantopilotti 1.9.2017. Ostotilaamista laajennetaan muille toimittajille kun pilotin havainnot ja kokemukset ovat tiedossa. Taloussuunnittelun BPC ohjelma on käyttöönotettu talousarvioprosessin yhteydessä ja perehdytetty alue-esimiehet ohjelman käyttöön.

○ *Tuotteiden ja palveluiden vaatimustenmukaisuus*

Tuotteiden ja palveluiden vaatimusten mukaisuus on toteutunut pääsääntöisesti hyvin. Riskejä on toteutunut erityisruokavaliovalmistuksessa ja tarjoilussa sekä puhtaanapidon perussiivouksissa.

○ *Resurssien riittävyys*

Henkilöstötilanne, työntekijä ja työyksikkökohtainen sairauspoissaolotilasto 1-6.2017 liitteenä (Taitoa). Kyseisenä aikana yht. 1839 poissaolotyöpäivää, tässä ei ole mukana Kevan kuntoutustuella työllistetyt. Pitkät sairauslomat (6 henkilöä) yht. 618 työpäivää, joissa sijaiset määräaikailla sopimuksilla. Nämä huomioiden SL päiviä yht. 1221 työpäivää. Sairauspoissaolotyöpäiviä verraten Sihdin toimituspäiviin, eroavaisuutta vielä 553 työpäivän osalta. SL-päivän hinta on 300€/pv, sl-kulut yht. 366 300€.

Sairauslomatyöpäivät yksiköittäin esimerkiksi:

Pääterveysasema + Kallio 361,
Kaukavesi 96,

Kaks 83, AMK 63, Vimpeli AT 51, Tähkä 50
yht. 704 pv, 38 % koko poissaolotyöpäivien määrästä.
Toimenpiteet: aktiivisen tuen SL-poissaolojen hälytysrajojen mukaisten keskustelujen käynnit työntekijöiden kanssa (3x1-5vrk:tta/3kk:den aikana, 30vrk/12 kk:den aikana). Työkykyneuvottelut (kolmiportainen) käydään yhdessä Työterveyshuollon kanssa.

Laitteet, kalusto

Vanhan keittiö Lounatuulen laitteet on siirretty muihin Mamsellin yksiköihin tarpeen mukaisesti. Henkilöstöravintola Kajateriaan on hankittu uuni ja astianpesukone. Mäntylään ja Kuurnan päiväkotiin on hankittu uunit. Soidinsuon koululle on asennettu kylmiö ja Nakertajan koululle on rakennettu ruokasali. Foxin ja Vimpelin linjastorakenteita on muutettu. Uuden keittiö Lounatuulen laitteiden toiminnassa on ollut ongelmia. Padan kaariventtiili ei ole kestänyt normaalissa käytössä. Asiasta on reklamoitu Metokselle.

- *Muiden asetettujen tavoitteiden saavuttamisen taso*
 1. Mamsellin BSC -mittariston: vaikuttavuus, laatu, prosessit ja talous, henkilöstö, toimenpiteiden tilanne ja taso
Todettiin Mamsellin toimintasuunnitelman toimenpiteiden tilanne.
 2. Talous, talouden tasapainottamistoimenpiteiden taso
Talouden tasapainotusohjelma 2017 – 2018 on otettu toimenpiteineen käyttöön 6/2017.
Todettiin talouden tasapainottamisohjelman tilanne.

- **Poikkeamien ja korjaavien toimenpiteiden tilanne**

- *Suljetut ja loppuunsaatetut toimenpiteet*
Poikkeamakirjauksia oli ajanjaksolla 53 kpl. Vakavia laatupoikkeamia oli 2 kpl. Vakavin oli 1.2. tapahtunut "anafylaktinen reaktio", siihen liittyvät ruokatuotteen todentamiseen liittyvät kehittämistoimenpiteet on tehty. Toinen oli 19.1.2017 tapahtunut "lukio opiskelijan erityis-ruokavalio (anafylaktisen shokin vaara), asia on käsitelty ja erityisruokavaliomerkitöihin liittyvät kehittämistoimenpiteet on tehty. Lisäksi poikkeamakirjaukset käsittelivät raaka-aineiden laatua 7kpl, tavarantoimittajien toimituksia 2kpl, tuotannonohjausjärjestelmässä tehtäviä tavarantoimittajien tilauksia 3kpl, Jamix menun sähköistä ruokalistaa 1 kpl, ruoan sisältämiä vierasesineitä 2kpl, Pielispakarin toimituspuutoksia 2kpl sekä puhtaanapitoa 7 kpl. Muut laatupoikkeamat olivat yksittäisiä ruokaohjeeseen, raaka-aineisiin, verotusarvo-ruokailuun ja HR-järjestelmään liittyviä. Poikkeamaraportteihin liittyen ei avoimia tapahtumia.
- *Avoimet toimenpiteet*
Avoimia toimenpiteitä ei ole.

- **Aiempien johdon katselmusten aiheuttamien toimenpiteiden tilanne**

Parantamismahdollisuudet

Päätös 1/1.2.2017 (Päätös 14/31.8.16)

Työtapaturomien ennalta ehkäisy on osa tyhy -suunnitelmaa. Työtapaturomien raportointia seurataan johdonkatselmuksissa. HESU

Toteutunut 8 työtapaturomaa ja 4 työmatkatapaturomaa, yhteensä 12 kpl. Kaksi tapahtumaa kirjattu työterveys- ja turvallisuus poikkeamiin, riskien tunnistaminen.

Vakuutusyhtiöön ilmoituksia ei ole tehty viiden tapaturman osalta. Toimintajärjestelmään on kirjattu vain 4 tapaturmaa 12 tapahtuneesta tapaturmasta.

Päätös 2/1.2.2017

Jatketaan nykyisen työkalun kehittämistä asiakaspalautteen keräämiseen liittyen. KP Kesken.

Päätös 3/1.2.2017

Suunnitelma toimintolaskennan laajentamisesta ateriapalvelujen liikevaihdollisesti merkittäviin tuotteisiin. TASU

Asia ei ole edennyt. Suunnitelma työestetään loppuvuoden aikana.

Päätös 4/1.2.2017

Johdon katselmukseen valmistautumiseen PSPU ajaa tapahtumaraportit esityslistan mukaan. Johdon katselmuksen vastuu on kehityspäälliköllä.

Päätös 5/1.2.2017

Selvitetään tuotekehityksen nykytaso ja resursointi seuraavan johdonkatselmukseen. TP Nykytaso on selvitetty, tehtävä kesken.

Päätös 6/1.2.2017

Nykymuotoisen toiminnan arviointi yhdessä asiakkaan kanssa KP Kesken.

Päätös 7/1.2.2017

Kassan tarkastus ohjeiden laadinta. TASU

Asia ei ole edennyt. Ohjeet työestetään loppuvuoden aikana.

Päätös 8/1.2.2017

Toimintajärjestelmän hallintaan laaditaan toimintamalli. PSPU Kesken.

Laadunhallintajärjestelmän mahdolliset muutostarpeet**Päätös 9/1.2.2017**

ISO 14001 ympäristöstandardin pohjalta pidetään oma johdon katselmus ympäristöjärjestelmän ja -politiikan sekä -ohjeistuksen jälkeen. 8/ 2017 PSPU

Ympäristöpolitiikka ja – ohjelma päivitetään 5 / 2017. PSPU

Ympäristöohjelma on hyväksytty johtoryhmässä.

ISO 14001 oma johdon katselmus voidaan toteuttaa aikaisintaan syksyllä 2018.

Päätös 10/1.2.2017

Laaditaan sisäisen auditoinnin ohjelma. PSPU

Mamsellin sisäisen auditoinnin ohjelman toimintamalli on esitelty johtoryhmälle 5/2017. PSPU Mamsellin laadunhallinnan kokonaisuus on avattu ja Mamsellin johtoryhmä on hyväksynyt sen 23.8.2017. Sisäisen auditoinnin toimintamalli on avaamatta.

Resurssitarpeet**Päätös 11/1.2.2017**

Asiakkuudenhallinnan työkalujen resursointi. KP

Asia ei ole edennyt keskushallinnossa. Selvitystä tehty myös Loisteelle; täällä asia ei ole edennyt vastuuhenkilön vaihduttua.

• **Sisäiset ja ulkoiset muutokset, jotka vaikuttavat laadunhallintajärjestelmään**

- Mamsellin Laadunhallintaohjelma hyväksytty.
- Ympäristöohjelma hyväksytty.
PKY hallinnointimallin luominen.
- EU -Koulumaitotukimuutos 08/2017.
- Kainuun sote on laatinut ja päivittänyt nuorten ja lasten erityisruokavalio-ohjeet käypä-hoitosuosituksen ja kansallisen allergiaohjeen mukaisiksi.
- Kajaanin kaupungin HR -järjestelmämuutos.
- Tartuntatautilakimuutos astuu voimaan 03/2018.

- EU -Tietosuoja-asetus ja Henkilötietolakimuutos astuu voimaan 05/2018.

- **Parantamismahdollisuudet ja –suositukset**

Kiky: Työaikalisäystä 30 min/hlö/vko on hyödynnetty aluepalavereiden järjestämisessä. Tehtäväkorttien päivittämisen vaikuttavuuden arviointi Kikyn osalta tulee tehdä syksyn 2017 aikana. TP

II Tulokset:

Päätös 1/13.9.2017

Ohjeistetaan ja selvennetään PKY toimintamallia ja tarkenteiden käyttämistä sekä muistutetaan henkilöstöinfossa 11/2017 asian tärkeydestä. KP

Päätös 2/13.9.2017

Ateriapalveluyksiköiden pintapuhtausnäytteet otetaan ohjeistuksen mukaan. Pintapuhtausnäytteiden ohjeeseen tarkennetaan aikatauluksi kevät ja syksy. ATSU

Päätös 3/13.9.2017

Alueelliset sijaisjärjestelmäsuunnitelmat (sisältäen sijaisrekisterin) saatetaan loppuun vuoden 2017 mennessä. TP

Päätös 4/13.9.2017

Lounatuulen ja Kätönlahden tuotantokeittiöiden osalta tehdään toiminnallinen suunnitelma 11/2017 mennessä. TP

Päätös 5/13.9.2017

Johdon katselmuksen valmistautumista parannetaan ja ohjeistusta sekä aikataulua tarkennetaan seuraavaan johdon katselmukseen. KP

6. Pöytäkirjan tarkastaminen

Pöytäkirja tarkastetaan kokouksen lopuksi ja allekirjoitetaan heti kokouksen jälkeen.

7. Kokouksen päättäminen klo 12:03

Johdon katselmoinnin vakuudeksi

Puheenjohtaja


Joni Partanen

Sihteeri


Marjo Piirainen

Pöytäkirjan tarkastaja


Mervi Mustonen

Pöytäkirjan tarkastaja


Marja Halonen

