

JOHDON KATSELMUS 1/2018

Muistio

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

Aika: 16.2.2018, klo 8:30 – 11:08

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

Osallistujat: Tuija Vuorinen, Joni Partanen, Mervi Mustonen, Marja Halonen, Marjo Piirainen

1. Kokouksen avaaminen
Kehityspäällikkö avasi kokouksen klo 8:30
2. Puheenjohtajan valinta
Tuija Vuorinen
3. Sihteerin valinta
Marjo Piirainen
4. Pöytäkirjan tarkastajien valinta
Joni Partanen ja Marja Halonen
5. Johdon katselmuksen toteuttaminen

I Lähtötiedot: Ajalta 31.7. – 31.12.2017**• 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 31.7. - 31.12.2017 ei ole toteutunut muita auditointeja.
- *Itse toteutettujen toimittaja-auditointien tulokset*
Kumppaniarviointia ei ole ollut seurattavalla ajanjaksolla.

• Asiakaspalautteen käsittely

- *Asiakastytytyväisyys ja palaute olennaisilta sidosryhmiltä*
PKY-laatuun kirjattuja asiakaspalautteita oli yhteensä 118 kappaletta. Näistä kirjauksista 27 kpl oli yksiköiden kirjaamia kuukausiyhteenvetoja asiakkailta saaduista palautteista.
Eniten asiakaspalautetta oli tullut koskien ateriapalveluita yhteensä 78 kpl: Eniten palautetta oli tullut koskien hot fill -pakkausmenetelmää (7 kpl), henkilöstöruokailu (7 kpl) ja kasvisruokaa (7 kpl).
Muut palautteet koskivat mm. asiakaspalvelua, erityisruokavälityksestä, kotipalveluaterioita ja ruokasuunnittelua. Puhtaanapitoa koskevia palautteita oli kirjattu 12 kpl. Muut palautteet olivat yksittäisiä eri prosesseihin kuuluvia palautteita. Positiivisia palautteita oli kirjattu yhteensä 20 kpl, joista 2 kpl koski puhtaanapito palveluita ja loput 18 kpl ateriapalveluita. Ateriapalveluihin liittyvistä positiivisista palautteista 5 koski tilaustarjoiluja. Kirjaukset on käsitelty ja kehittämistoimenpiteet on viety käytäntöön. (TK)

Jatkossa asiakaspalautteen määrästä kehityksen vertailu kpl/kk pysyvään taulukkoon/piirakkaan, siitä positiiviset/kehittävät asiat isompina kokonaisuuksina,

suhteellisena osuutena, mitä toimenpiteet ovat olleet ja mikä on kehittämistoimien vaikuttavuus. Johtotiimi päättää myöhemmin, minkälaisella aputyökalulla kehitystä seurataan.

Mamsellin yleiseen sähköpostiin tulleet asiakaspalautteet 40 kpl, palautteet viety PKY-laatuun. (TK)

Some-kanavista tulleita asiakaspalautteita ei ollut. Mamsellin Facebook profiilissa oli 1 arvostelu (4/5 tähteä) ajanjaksolta. (TK)

Asiakastytytyväisyysmittauksen 2017 tulos oli 2,95 (asteikolla 1 – 4). Tulos ei ylittänyt asetettuun tavoitteeseen $\geq 3,15$ ja laski edelliseen vuoteen 1,3 %. Päiväkodit raportoitiin erillisenä tuloksena, tulos ei vaikuta koko Mamsellin tulokseen. Tyytymättömyys salaatteihin ja ruoan herkulliseen ulkonäköön on lisääntynyt edelliseen vuoteen verrattuna. Huomioitavaa oli myös tyytyväisyyden hienoinen lasku ystävälliseen asiakaspalveluun. Tyytymättömyys luokka/opetus/työtilojen siisteyteen on lisääntynyt.

Asiakastytytyväisyyden tuloksen aluekohtainen analysointi, korjaavien ja kehitettävien asioiden kirjaaminen (palvelun kuilun Excel/alue) tekeminen sekä tiedottaminen alueen asiakkaille tuloksesta ja miten palautteeseen reagoidaan, eli asiakaslupaus. Hankitaan Mamsellille reaaliaikainen "Happy or Not" kierrätettävä asiakaspalautteen antamisen väline, kehityspäällikkö selvittää kustannukset. Asiakaspalautte/-tyytyväisyys nostetaan alue-esimiespalaverin asialistalle 1 x kk. Tuotantopäällikkö vie asian eteenpäin.

Hallinnon asiakastytytyväisyyskyselyä ei ole toteutettu 2017.

Työyhteisön toimivuuskysely on toteutettu syksyllä 2017. Kaupungin johtoryhmä on valinnut kaikille työyhteisöille yhteiseksi kehittämiskohteeksi yhteistyön ja vuorovaikutuksen kehittämisen. Mamsellin työyhteisöt kirjaavat edelliseen toimenpiteen, aikataulutuksen, arvioinnin ja vastuuhenkilön sekä valitsevat työyhteisökohtaisen kehittämiskohteen, toimenpiteen, seurannan ja vastuuhenkilöt.

Laatuarviointikyselyn tulokset käsitellään seuraavassa johdon katselmuksessa.

o Asiakasreklamaatioiden tilanne ja tehdyt toimenpiteet

Tarkenteeseen reklamaatio liittyviä kirjauksia oli 7 kpl. Näistä 2 kpl oli Mamsellin tuotteisiin ja palveluihin liittyviä. Tavarantoimittajan palveluihin liittyviä kirjauksia oli 4 kpl, joista 2 kpl koskien Hot fill elintarvikepakkauksen materiaalin hajoamista. Kolmas kirjaus koski tuote-valmistajan tuotteen laatua ja neljäs kirjaus koski tavarantoimittajan tuotetoimituksia. Yksi kirjaus koski keittiön painekeittoakaapin toimivuutta ja huoltoa. Reklamaatiot on käsitelty ja kehittämistoimenpiteet on tehty. Reklamaatioihin liittyen ei avoimia tapahtumia.

Tiedoksi. Johtotiimi laatii ohjeen.

o Muut asiakassuhteen hoitoon liittyvät asiat

Vital pu-palvelukuvaus päivitetty ja hyväksytty 16.8.2017

Kajaanin Ammattikorkeakoulun yhteistyösopimus päivitetty ja allekirjoitettu 17.11.2017

Kaukametsän yhteistyösopimus päivitetty ja allekirjoitettu 19.12.2017.

Kainuun sotien palvelukuvaukset eivät etene.

Edenred lounaskortti 1/2018 ja ePassi 1/2018 lounaskortti ovat laajentunut opiskelija- ja henkilöstöravintoloihin.

Tiedoksi.

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

◻ **Riskien ja mahdollisuuksien käsittelytoimenpiteiden vaikuttavuus**

20.10.2017 keittiö Lounatuudessa on tehty takaisin veto perunasoseesta laitevian vuoksi. Ruokatuote on korvattu Feelian tuotteella ja asiakasta on informoitu muutoksesta.

Tiedoksi. Lisäksi uuteen ruokatuotantoon liittyvä maineriski on käsitelty johtokunnassa ja kirjattu tilinpäätökseen.

Seurantojen ja mittauksen tulokset ja niiden analysointi ja arviointi

1. Sisäisten arviointien tulokset

Sisäisiä arviointeja on tehty ajanjaksolla kohteisiin Vanamon päiväkotia ja Kalevan koulu (2 kpl). Molemmissa arvioinneissa oli mukana ateriapalvelusuunnittelija, alue-esimies ja yksikön vastuhenkilö. Kehityskohteita oli 2 kpl. Kehityskohteet olivat; perehdytyslomakkeiden puuttuminen (Vanamon päiväkotia) ja yksiköiden välisiin siirtymiin talvella hankittavat liukuestepohjalliset (Kalevan koulu).

Poikkeamia oli 3 kpl. Poikkeamat olivat; tehtäväkortista puuttui esimiehen hyväksyntä (Vanamon päiväkotia), salaattien omavalvontanäytteet puuttuivat (Vanamon päiväkotia) ja tehtäväkortit olivat päivittämättä (Kalevan koulu).

Positiivisia havaintoja oli 2 kpl. Positiiviset havainnot olivat mm. Mamsellin henkilökunnan osallistuminen pelastusharjoituksiin, asiakasyhteistyö päiväkodin/koulun henkilökunnan kanssa ja asiakaslähtöinen ajattelu. Kirjaukset on käsitelty ja kehittämistoimenpiteet on viety käytäntöön.

Suunnitellut sisäiset arvioinnit eivät toteutuneet. Jatkossa koontityökalu, josta saa näkyväksi kehityssuunnan pidemmällä aikavälillä. Minkä tyyppisiä poikkeamat/alue ovat olleet verrattuna toimintajärjestelmän ohjeistukseen.

2. Oiva-tarkastuksien tulokset

Oiva – tarkastuksia on tehty ajanjaksolla neljässä tuotantokeittiössä ja yhdessä palvelukeittiössä (5 kpl).

Oiva – tarkastuksien tulokset olivat kolmessa tuotantokeittiössä oivalliset, yhdessä tuotantokeittiössä hyvä ja yhdessä palvelukeittiössä hyvä. Tuotantokeittiön (opiskelijaravintola Fox) oivallinen tulos laski hyväksi pakastesäilytystilojen ahtauden vuoksi, joka johtuu vanhentuneista tilaratkaisuista. Palvelukeittiön (Nakertajan koulu) oivallinen tulos laski hyväksi tarjoilulinjaston lämpötiladokumentoinnin puutteellisuuden vuoksi. Tarjoilulinjaston remontoinnin jälkeen henkilökunnalla oli epäselvää mitä omavalvonnan dokumentteja tulee täyttää, asia ohjeistettu tarkastuksen jälkeen.

Tiedoksi.

3. Viranomaisvalvonnan tulokset ja pintapuhtausnäytteet

Kaukavedessä on kuluneella ajanjaksolla otettu kahdet viranomaisnäytteet 24.11. ja 5.12. Ensimmäisissä näytteissä 9 pintojen hygieniatasoa oli huonoa. 5.12 otetuissa viranomaisnäytteissä oli edelleen 5 pintojen hygieniatasoa huonoa. Huonot näytteet olivat pääosin naisten ja miesten pesuhuoneissa. Omavalvontanäytteitä on otettu yhteensä 9 kertaa.

Viimeisin omavalvontanäyte on otettu joulukuussa jolloin pintapuhtausnäytteet olivat kaikilta osin hyvät. Seuraavat viranomaisnäytteet otetaan maaliskuussa 2018.

Jatkossa johdon katselmukseen tuodaan tarkempi kehityssuunta kolmelta edelliseltä vuodelta. Montako näytteenottokohdetta/huonot tulokset prosentuaalisesti? Onko nämä tunnistettu toimintajärjestelmässä riskiksi?

Ateriapalveluissa pintapuhtausnäytteet on otettu ohjeistuksen mukaisesti Varpe ja Ravintola -alueilla, tuotantokeittiöistä 2 kertaa vuodessa ja palvelukeittiöistä joka toinen vuosi. Varpe ja ravintola -alueilla palvelukeittiöiden pintapuhtausnäytteet on otettu vuonna 2016, joten ohjeistuksen mukaan näistä yksiköistä näytteet otetaan vuonna 2018. Varpe -alueen tuotantokeittiöissä pintapuhtausnäytteet on otettu 9.2.2017 ja 15.9.2017. Ravintola -alueen tuotantokeittiöissä pintapuhtausnäytteet on otettu 3.5.2017 ja 19.9.2017. Sote -alueella pintapuhtausnäytteitä on otettu 25.9. seuraavissa yksiköissä: Ravintokeskus Tähti, Toppila ja KAKS ravintohuolto. Äidinmaitokeskuksessa pintapuhtausnäytteet on otettu 28.11. Pintapuhtausnäytteet puuttuvat kaikista yksiköistä keväältä 2017 ja lisäksi tuotantokeittiö Vuolikodossa ei ole otettu pintapuhtausnäytteitä ollenkaan. Pintapuhtausnäytteiden ottamisesta on ohjeistettu alue-esimiehiä sähköpostitse Mamsellin ohjeistuksen mukaisesti 13.9.2017 ja 16.10.2017.

Seuraavaan johdon katselmukseen pyydetään vertailu suunnitelmaan ja tulokset.

4. Kassojen tarkistusten tulokset

Syksyn 2017 aikana on tehty 24 kpl kassatarkastuksia. (liitteenä) Kassaerot olivat hyvin pieniä ja jos oli korjattavaa, niin korjaukset tehtiin heti.

Vuonna 2015 lipaskassoille määriteltyjä pohjakassoja ei oltu kirjattu kirjanpitoon Vuolikodon ja Toppilan osalta. Kirjattu TP 2017 ja päivitetty kassojen vastuukäyttäjät ja kassalistaus.

Tiedoksi. Kehittämismieheksi kehityksen seurantaan kassojen määrä ja tarkastusten taajuus.

5. Muita seurantoja ja mittauksia

6. BSC-mittareiden tilannekatsaus

Kohdassa, muiden asetettujen tavoitteiden saavuttamisen taso.

o Prosessien suorituskyvyn ja tehokkuuden arviointi

Kaikki Lounatuulen tuotantokeittiön prosessit eivät ole vielä sujuvia.

Käypähoitosuositusten ja allergiaohjelman käyttöönotto on vähentänyt erityisruokavalioiden valmistusta Varpe -alueella n. 60 %.

Ammattikorkeakoulun ateriatulot ovat laskeneet -5 % ja kahvimyynti -5,6 %. Kahvimyyntin laskuun on vaikuttanut asiakkaan tekemät linjaukset.

Soten ateriamäärät ovat laskeneet -6,2 % Sote:n toimintojen uudelleen järjestelystä johtuen (uusi sairaala). Ateriamyynti on noussut 4,7 %. Varpe -alueelta on siirtynyt palveluyksiköitä Sote -alueelle.

Puhtaanapidon myynti on noussut 8,6 %.AMK:n tiloihin tehtiin uudelleen mitoitus.

Tiedoksi.

○ *Ulkoisten toimittajien suorituskyky*

Kajaanin kaupunki on ottanut vuoden 2017 lopulla käyttöön Cloudian sopimushallintaosion, josta palvelusuunnittelijalle tulee "muistutuksia" toimittajalta pyydettyistä raporteista. Palvelusuunnittelija seuraa tältä osin toimittajien toiminnan sopimuksen mukaisuutta. Mahdollisista merkittävistä poikkeamista suunnittelija raportoi johtajaa.

1. Ateriakuljetusten alihankinta

Ateriakuljetukset kilpailutettiin keväällä 2017 ja edellinen sopimustoimittaja jatkoi sopimustoimittajana. Toiminta on jatkunut sopimuksen mukaisesti. Poikkeamat: kuljetus myöhässä viisi (5). Ruokavaunun putoaminen ja särkyminen yksi (1).

Ruokavaunun särkymisestä on saatu korvaus Postin yleisten korvausohjeiden mukaan. Seuraavalla hankintakierroksella korvausvastuut on avattava selkeämmin.

Ateriakuljetukset kilpailutettiin onnistuneesti. TP:ssä 2017 kuljetuskustannukset toteutuivat n. 11 % arvioitua maltillisemmin.

2. Puhtaanapidon alihankinta

Toiminta on ollut sopimuksen mukaista ja toimittaja on toimittanut tarjouksen/sopimuksen mukaiset dokumentit.

Poikkeamat: Asiakaspalaute yksi (1).

3. Vuokratyövoiman alihankinta

Vuokratyövoiman hankinnassa on käytössä puitesopimus.

Poikkeamat: Laatupoikkeama kaksi (2).

Sihti ei ole laskuttanut yhden työntekijän tunteja vuoden 2017 aikana vaan on tehnyt niistä laskun vasta 12/2017.

Sihdin saatavuus raportin 7-12 mukaan toimintavarmuus on ollut 96,2 % (toimitusvarmuus laskenut 1,6 % 1-7/2017). Tämä on ajalta 1.7.-31.12.2017, jolloin 1750 vuoroon on toimitettu tekijä. Mamselli ei ole saanut tekijää 95 tilattuun vuoroon. Mamsellin tilattuja vuoroja Mamselli on itse perunut 62 vuoroa.

Kairest saatavuus on ollut 94,03 %: 67 tilausta joista on täytetty 63.

Mamsellilla on ollut 99 vuoroa yhteensä, joihin kahdella vuokratyön palveluntuottajilla ei ole ollut mahdollisuus täyttää tekijää.

4. Uusi HR Populus-järjestelmä: uuden järjestelmän käyttöönotto on vaatinut henkilöstötietojen tarkistamisia ja koulutuksia esimiehille ja valmistelijoille (PV1). Henkilötietolain ja tietosuojamuutosten vaatimia tehtäviä ei ole ehditty aloittamaan resurssipulan ja konsernilta puuttuvan asiantuntijuuden vuoksi loppuvuoden aikana. Nämä tulevat vaatimaan tilapäistä lisäresurssia keväälle Mamsellin henkilöstöhallintoon.

Tiedoksi. Vuokratyövoiman hankinnasta tarvitaan taulukko ja kehityksen seuranta.

○ *Tuotteiden ja palveluiden vaatimusten mukaisuus*

Tuotteiden ja palveluiden vaatimusten mukaisuus on toteutunut pääsääntöisesti hyvin.

Säilyvyystutkimusten tulokset arvioidaan seuraavassa katselmuksessa.

○ Resurssien riittävyys

Henkilöstötilanne:

Koko toimintavuonna työntekijöistä 201 on toistaiseksi voimassaolevassa työsuhteessa, määräaikaisessa työsuhteessa oli 68 työntekijää ja palkkatukisopimuksella oli yht. 8 henkilöä. Äitiys- ja perhevapaalle jäi 11 henkilöä ja kaksi henkilöä oli opintovapaalla loppuvuoden.

Työntekijä vaihtuvuus:

Määräaikaisia sopimuksia ollut loppuvuoden aikana yht. 68 kpl.

Työyksikkökohtainen ja työntekijäkohtainen sairauspoissaolotilasto 7-12.2017 liitteenä. Kyseisenä aikana yht. 1532 poissaolotyöpäivää, (tässä ei ole mukana Kevan kuntoutustuella työllistetyt). SL-päivän hinta on 300€/pv, välittömät si-kulut yht. 459 600€.

Sairauspoissaolotyöpäiviä verraten vuokratyön palveluntuottajien toimituspäiviin (yht. 1813 vuoroa), eroavaisuutta 281 työpäivän osalta.

Rekrytointivaikeuksien vuoksi jatkuvat tilaukset Seminaarin (4h/pv 2kk:tta), Nakertajan (7h/pv 3 kk:tta), Otanmäki-Vuolijoki alueella (n. 35% kokoaika ja 65% 4h/pv), Lehtikankaan koululla kokki ja laitoshuoltaja (mitoitus tarkistus).

Sairauspoissaolojen osuus Työterveyshuoltoraportin 2017 mukaan (liite).

34% henkilöstöstä on ollut 0 päivää sairauspoissaoloja.

20% henkilöstöstä on ollut 4-9 päivää sairauspoissaoloja, jotka ovat 7% poissaoloista (ei kela-korvausta).

14% henkilöstöstä on ollut yli 30 päivää sairauspoissaoloja, jotka muodostavat 73% koko organisaation sairauspoissaoloista.

Pitkät poissaolot:

8 henkilöä pitkällä sairauslomilla, yhden henkilön osalta tuli 7/2017 takautuva eläkepäätös 2/2016 alkaen (Varhe maksu). Kolmen henkilön osalta eläkehakemukset/valitukset käsittelyssä.

Neljä henkilöä palaa töihin 1/2018.

Työkyvyttömyyden kustannukset on avattu erilliselle liitteelle.

Rekrytointivaikeuksien vuoksi lisätyöntekijätarvetta on koko ajan.

Alueelliset sijaisjärjestelmäsuunnitelmat (sisältäen sijaisrekisterin) on laadittu.

Laitteet, kalusto

Lyseon peruskorjauksen suunnittelu on edennyt suunnitelman mukaan. Aloitus 06/2018. Väistötilat Seminaarilta, kirjastolta ja alustavasti Vienankadulta sekä opiskelijaravintola entiseen "Pedaköökkiin". Kouluravintolan muutto kesäkuun 2. viikolla 2018.

Ravintola-alueen kahvioiden ja Foxin peruskorjaussuunnittelu on aloitettu syyskuussa 2017. Tilakeskuksen kanssa on tehty kalustohankintasuunnitelma vuodelle 2018. Kampusalueen kahviot remontoidaan 05 – 09/2018.

Fox keittiö-ravintola remontoidaan kesällä 2019.

Tiedoksi.

○ Muiden asetettujen tavoitteiden saavuttamisen taso

1. Mamsellin toimintasuunnitelman 2017 (BSC –mittaristo) toimenpiteiden tilanne.
Liitteistä on nähtävissä toteutuneiden toimenpiteiden tilanne.
Prosessit ja talous: toimenpiteitä ja tavoitteita vuodelle 2017 oli liian paljon.
Kaksi projektia operatiiviset mittarit ja CRM eivät edenneet vuonna 2017.
2. Talous, talouden tasapainottamistoimenpiteiden taso
Talouden tasapainottamishjelman seuranta liitteenä.
Tehostumisia on toteutunut ylitöiden osalta 30 000 €, kaluston osalta 60 000 € ja kuljetuspalveluiden osalta 40 000 €. Lisäksi on säästetty sisäisistä kokoustarjoiluista ja henkilöstöjuhlan järjestämättä jättämisestä.

Työvoiman vuokraus on toteutunut 300 000 € yli talousarvion 2017 ja kasvanut edellisestä vuodesta 130 000 €. Henkilöstökulut toteutuivat arvioitua maltillisempina.

Suosituksen mukainen ruokailu korkeakoululla ei ole näkynyt Opiskelijaravintola Foxin talouden tunnusluvuissa tehostumisina. AMK-ruokailujen määrä on vähentynyt 5 % n. 13 000 €, mutta tunnusluvut suhteessa edelliseen vuoteen ovat heikentyneet.
Todetaan, että talouden tasapainottaminen on ravintola-alueen kehittämistehävänä vuonna 2018.
3. Työterveyshuollon työyksikkökäyntejä on toteutettu vuonna 2017 yhteensä 18 yksikössä. Yhteistyössä Työterveyshuollon kanssa on luotu ennakkokyselyn lomake. Käynneillä käydään läpi kaupungin ohjeistama vaarojen arviointi.
Suojainten käytössä huomautettavaa.

• **Poikkeamien ja korjaavien toimenpiteiden tilanne**

- *Suljetut ja loppuunsaatetut toimenpiteet*
Poikkeamakirjauksia oli ajanjaksolla 72 kpl.
Vakavia laatu-poikkeamia ei ajanjakson aikana ollut.
Poikkeamakirjauksia oli eniten liittyen Jamix – tuotannonohjausjärjestelmään: 5 kpl, koska Jamix potilaskorttien tulostamista, 3 kpl Jamix tilaamista ja 1 kpl Jamix ruokalistaa. Tavarantoimittajien tuotteisiin tai kuljetuksiin liittyviä kirjauksia oli yhteensä 34 kpl: 7 kpl koskien Postin kuljetuksia, 5 kpl koskien Kespron palveluita, 5 kpl koskien Heimon Tukan palveluita ja muut kirjaukset koskivat muita sopimus-toimittajia. Laitteistoa tai laitehuoltoja koskevia kirjauksia oli yhteensä 7 kpl. Hot fill elintarvikepakkaukseen liittyen kirjauksia oli 4 kpl, jotka koskivat rikkoontuneita pakkauksia. Keittoperunoita koskien kirjauksia oli yhteensä 3 kpl. Muut kirjaukset ovat yksittäisiä puhtaanapitoon, työvaatteisiin tai laskutukseen liittyviä tapahtumia. Poikkeamaraportteihin liittyen ei avoimia tapahtumia.

Tiedoksi. Seuraavaan katselmukseen tuodaan kehitystä kuvaava työkalu.

- *Avoimet toimenpiteet*
Avoimia toimenpiteitä ei ole.
- *Työturvallisuuspoikkeamat*
Työtapaturmien ennalta ehkäisy on osa tyhy -toimintasuunnitelmaa. Työtapaturmia on toteutunut 7-12.2017 yhteensä 10kpl ja Läheltä piti-tilanteita 2 kpl (suurimmat syyt: kaatumiset/liukastumiset/nyrjähdykset, 2 Hottis-palovammaa). Kaikista tapaturmista on tehty vahinko ilmoitukset vakuutusyhtiöön ja PKY:hyn. Tapaturmista on aiheutunut yht. 200 sairauspoissaolotyöpäivää, joiden taloudellinen vaikutus 60t€. (Nämä SL-päivät sisältyivät yllä oleviin lukemiin.)

Tiedoksi. Seuraavaan katselmukseen työtapaturmien määrän kehitys ja selittävät taustasyyt ja kustannuskehitys sekä osuus sairauspoissaoloista.

- ***Aiempien johdon katselmusten aiheuttamien toimenpiteiden tilanne***

Päätös 1/13.9.2017

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

Ei ole ollut esillä henkilöstöinfossa. PKY-LAATU toimintajärjestelmän opastaminen ja perehdyttäminen tehdään alueella ja yksiköissä alue-esimiesten johdolla. Käyty läpi viikkoinfossa 20.11.2017.

Päätös 2/13.9.2017

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

Ohje päivitetty 16.5.2017.

Päätös 3/13.9.2017

Alueelliset sijaisjärjestelmäsuunnitelmat (sisältäen sijaisrekisterin) saatetaan loppuun vuoden 2017 mennessä. TP Alueelliset sijaisjärjestelmäsuunnitelmat on tehty. Sijaisrekisteriin on työntekijöiden rekrytointi käynnissä. (MM)

Kokeilu on aloitettu puhtaanapidon vastuualueella.

Päätös 4/13.9.2017

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

Toiminalliset suunnitelmat on tehty molempien tuotantokeittiöiden osalta.

Päätös 5/13.9.2017

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

Johtotiimille on sovittu palaveri 8.3.2018.

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

- Tartuntatautilakimuutos astuu voimaan 03/2018. Tartuntatautilain mukaiset rokotuskyselyt laitettu ko. henkilöstölle vuoden vaihteessa. Työterveyshuolto koordinoi tarvittavat rokotukset. Soten yksiköihin ei enää voida käyttää vuokratyöntekijöitä vastaavassa määrin kuin aikaisemmin. Oma rekrytointitarve sijaisille ja kesätyöntekijöille.

- EU -Tietosuoja-asetus ja Henkilötietolakimuutos astuu voimaan 05/2018. Konserniin on rekrytoitu tietosuoja vastuhenkilö.

- ***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

Kikyä on hyödynnetty tehtäväkorteissa asiakkaan palvelutarpeen huomioimisessa ja harvemmin tehtävien töiden tekemisessä. Työvuorosunnittelussa on huomioitu työpäivien eri pituudet (4-9 h) ja sitä on käytetty vähentämään mahdollisia yli- ja lisätöiden syntymistä. Erilliskustannukset ovat vähentyneet koko vuoden 2017 aikana 14.4 %.

II Tulokset:

A) Laadunhallinta- ja ympäristöjärjestelmän ja sen prosessien vaikuttavuuden parantaminen

Päätös 1/16.2.2018

Asiakaspalautteen määrästä kehityksen vertailutaulukko, josta selviää positiiviset/kehitettävät asiat isompina kokonaisuuksina, suhteellisena osuutena, mitä toimenpiteet ovat olleet ja mikä on kehittämistoimien vaikuttavuus.

Johtotiimi laatii ohjeistuksen ja määrittelee aputyökalun. Seuranta kootaan uudella toimintamallilla seuraavaan johdon katselmukseen. KP

Päätös 2/16.2.2018

Asiakastytytyväisyyden tuloksen aluekohtainen analysointi, korjaavien ja kehitettävien asioiden kirjaaminen (palvelun kuilun Excel/alue) tekeminen sekä tiedottaminen alueen asiakkaille tuloksesta ja miten palautteeseen reagoidaan, eli asiakaslupaus.

KP on koonnut aluekohtaiset kehittämiskohteet. Alue-esimiesten johdolla alue jatkaa kehitettävien asioiden tekemistä. Alue-esimies vastaa asiakaslupauksen viestimisestä. Lupauksen katselmointi tehdään seuraavassa johdon katselmuksessa. TP

Päätös 3/16.2.2018

Asiakaspalautte/-tyytyväisyys nostetaan alue-esimiespalaverin asialistalle 1 x kk. TP vastaa.

Päätös 4/16.2.2018

Sisäisiin arviointeihin luodaan jatkossa koontityökalu, josta saa näkyväksi kehityssuunnan pidemmällä aikavälillä. Minkä tyyppisiä poikkeamat/alue ovat olleet verrattuna toimintajärjestelmän ohjeistukseen.

KP vastaa, että seuraavassa johdon katselmuksessa tulokset uudella työkalulla.

Päätös 5/16.2.2018

Vuokratyövoiman käytöstä laaditaan seurantataulukko, jossa kolmen vuoden seuranta tilatuista vuoroista ja toimitus (toimitusvarmuus). HESU

B) Tuotteiden ja palveluiden parantaminen

Päätös 6/16.2.2018

Asiakaspalautteen reaaliaikaiseen keräämiseen hankitaan palautejärjestelmä. KP selvittää kustannukset.

Päätös 7/16.2.2018

Puhtaanapidossa selvitettävä Kaukaveden viranomais- ja pintapuhtausnäytteiden tuloksien poikkeamakohteiden kehitys kolmelta viimeiseltä vuodelta. Niistä huonojen tulosten osuus. TP

Päätös 8/16.2.2018

Johdon katselmukseen esitellään ateriapalveluyksiköiden pintapuhtausnäytteiden koonti suunnitelmasta ja tulokset. TP

C) Tarvittavat toimenpiteet, jos laatu- tai ympäristötavoitteita ei ole saavutettu

Päätös 9/16.2.2018

Seuraavaan johdon katselmukseen työtapaturmien määrän kehitys ja selittävät taustasyyt ja kustannuskehitys sekä osuus sairauspoissaoloista, mitä toimenpiteitä suunniteltu tavoitteen saavuttamiseksi TYHY -toimintasuunnitelmassa. HESU

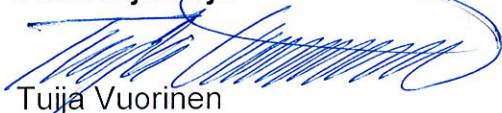
6. Pöytäkirjan tarkastaminen

Pöytäkirja tarkastetaan kokouksen lopuksi ja allekirjoitetaan heti kokouksen jälkeen.

7. Kokouksen päättäminen klo 11.15

Johdon katselmoinnin vakuudeksi 16.2.2018

Puheenjohtaja



Tuja Vuorinen

Sihteeri



Marjo Piirainen

Pöytäkirjan tarkastaja



Marja Halonen

Pöytäkirjan tarkastaja



Joni Partanen