

Imatran Palvelutaloyhdistys r.y.

ATERIAPALVELUN KÄSIKIRJA 2.0

Sisällysluettelo

JOHDANTO		1
1 IMATRAN PALVELUTALOYHDISTYS RY		2
1.1	Historiaa ja sijainti	2
1.2	Toiminta-ajatus	3
1.3	Yhdistyksen arvot	3
1.4	Ateriapalvelun toiminta-ajatus ja toimintaa ohjaavat arvot	3
1.5	Organisaatio	3
1.6	Palvelut ja tuotteet	4
1.7	Tärkeimmät asiakkaat	4
2 LAATUJÄRJESTELMÄN SOVELTAMISALA		5
2.1	Soveltamisala	5
2.2	Laadunhallintajärjestelmän rakenne	5
3 TERMIT JA MÄÄRITELMÄT		5
4 ATERIAPALVELUN LAADUNHALLINTAJÄRJESTELMÄ		5
4.1	Ateriapalvelun prosessin kuvaus	5
4.2	Ateriapalvelun käsikirja ja dokumentit	7
4.2.1	Ateriapalvelun käsikirjan hyväksyminen ja jakelu	7
4.2.2	Ateriapalvelun käsikirja	8
4.2.3	Asiakirjojen ohjaus	8
4.2.4	Tallenteiden ohjaus	8
5 LAATUPOLITIIKKA		9
5.1	Johdon sitoutuminen	9
5.2	Asiakaskeskeisyys	9
5.3	Ateriapalvelun toiminnan periaatteet	9
5.4	Ateriapalvelun suunnittelu	10
5.5	Ateriapalvelun toiminnan ylläpito ja kehittäminen	11
5.5.1	Ateriapalvelun vastuut ja tehtäväkuvaukset	11
5.5.2	Sisäinen viestintä	11
5.6	Johdon katselmus	11
6 HENKILÖSTÖRESURSSIT JA NIIDEN OHJAUS		12
6.1	Henkilöstöressurssien ohjaus	12
6.2	Henkilöstöressurit	12
6.3	Tilat, puitteet, välineet ja laitteet	13

ATERIAPALVELUN KÄSIKIRJA

JOHDANTO

Imatran Palvelutaloyhdistyksen laadunhallintajärjestelmä noudattaa ISO-9001:2000 standardia ja se kattaa yhdistyksen tuottaman ateriapalvelun. Jatkossa laadunhallintajärjestelmä on tarkoitus laajentaa myös yhdistyksen tuottamiin muihin palveluihin.

Imatran Palvelutaloyhdistyksen ateriapalvelun laadunhallintajärjestelmän on tehnyt laatuvaastaavista koostunut työryhmä. Siinä ovat jäseninä edustajat ateriapalvelusta, kotihoitopalvelusta sekä keskustoimistosta. Toiminta- ja työohjeet laadittiin ateriapalvelutyöhön osallistuvan henkilöstön kanssa niin, että kaikilla on ollut mahdollisuus vaikuttaa järjestelmän asiasisältöön.

Toiminnanjohtaja hyväksyi ISO 9001:2000 mukaisen laatujärjestelmän ja yhdistyksen hallitus vahvisti hyväksynnän 19.12.2003. ISO 9001:1994 mukainen Laadunhallintajärjestelmä on käyttöön otettu ateriapalveluun 1.1.1999 alkaen.



1 IMATRAN PALVELUTALOYHDISTYS RY

1.1 Historiaa ja sijainti

Imatran Palvelutaloyhdistys ry on perustettu 12.05.1970 ja merkitty yhdistysrekisteriin 31.08.1970. Yhdistys omistaa seitsemän kiinteistöä, joista kuusi on vanhusten palvelutaloa ja yksi asuin- ja liikekerrostalo.

Palvelutalojen sijainti	Keittiötyyppi	Valm.vuosi	Asuntoja/kpl
Kauppakadun palvelutalo			
- Kauppakatu 3	jakelukeittiö	1973	68
Irmankadun palvelutalo			
- Irmankatu 1-2	kuljetusaterioita	1981	36
Pasinkujan palvelutalo			
- Pasinkuja 2	keskuskeittiö	1983	55
Peltolankadun palvelutalo			
- Peltolankatu 22	jakelukeittiö	1984	30
Raution palvelutalo			
- Santapukintie 2	kuljetusaterioita	1990	10
Veteraanitalo			
- Ensontie 42-44	jakelukeittiö	1993	<u>25</u>
			224

Kauppakadun, Pasinkujan, Peltolankadun sekä Veteraanien palvelutaloissa on asunto-osien yhteyteen kiinteästi liittyvät palvelukeskukset. Kauppakadun palvelutalon yhteyteen palvelukeskus on rakennettu vuonna 1978. Irmankadun palvelutalossa on erillinen kerhohuone/ palvelutila. Raution palvelutalo käsittää asuinrakennuksen sekä erillisen palvelurakennuksen, mihin sijoittuvat kerhotilat sekä sauna- ja pesutilat.

Yhdistyksen keskustoimisto sijaitsee Kauppakadun palvelutalossa, osoite Kauppakatu 3, 55120 Imatra.

Keskuskeittiö puolestaan sijaitsee Pasinkujan palvelutalossa, osoite Pasinkuja 2, 55100 Imatra. Yhdistyksen kotisivut on osoitteessa www.ipty.fi

Asumispalvelujen lisäksi yhdistys tuottaa ateria-, perussiivous- ja kotihoito- ja tukipalveluja palvelutaloissa asuville sekä sotainvalideille.

Yhdistys omistaa yhdeksän palveluautoa, joista yksi on asiointiauto. Kahdeksan pakettiautoa joista 4 toimivat ateriapalvelussa ja kotihoitopalvelussa, 1 sotainvalidien siivouspalvelussa sekä 3 autoa kiinteistöpalvelujen käytössä.

1.2 Toiminta-ajatus

Imatran Palvelutaloyhdistyksen toiminnan tarkoituksena on edistää vanhusten elämän hyvinvointia sekä turvallisuutta. Tämä tapahtuu tarjoamalla

laadukkaita asumis-, tuki-, ja virkistyspalveluja sekä ylläpitämällä ja kunnostamalla yhdistyksen palvelutaloja vastaamaan ajan vaatimuksia. Palvelut tuotetaan asiakaskeskeisesti luottamuksellisessa yhteistyössä Imatran kaupungin kanssa.

Yhdistyksen toimintaa ohjaavat keskeiset arvot ovat arvokkaan vanhuuden kunnioittaminen, mikä sisältää palvelujen luotettavuuden, täsmällisyyden ja oikea-aikaisuuden, taloudellisuuden sekä toiminnan jatkuvan kehittämisen.

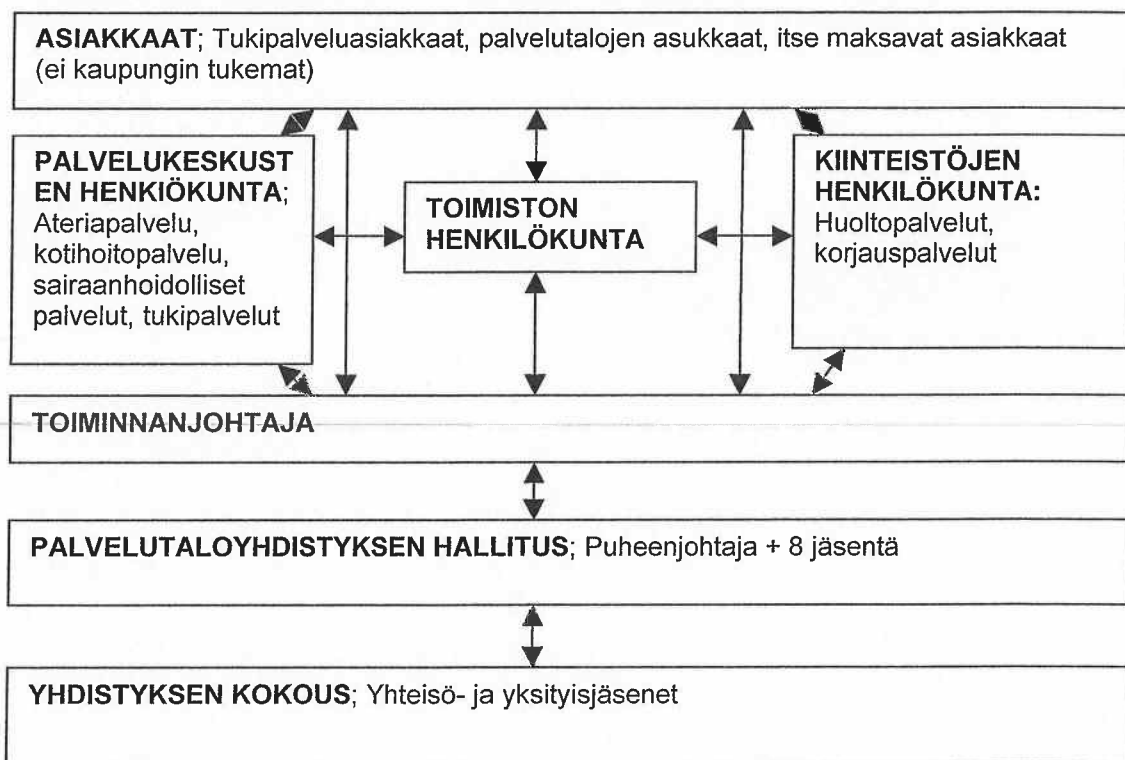
1.3 Yhdistyksen arvot

Yhdistyksen keskeisiä arvoja ovat:

- tyytyväinen asiakas (oikeudenmukainen kohtelu, kokonaisvaltainen hoito, turvallisuus)
- rakentava vuorovaikutus sidosryhmien kanssa
- motivoitunut vastuullisesti työskentelevä henkilökunta
- kehittyvä ja aikaansa seuraava yhdistys

1.4 Ateriapalvelun toiminta-ajatus ja toimintaa ohjaavat arvot

Ateriapalveluyksikön toiminta-ajatus on tuottaa asiakaslähtöistä palvelua noudattamalla hyvän ravitsemuksen yleissuosituksia sekä lainsäädännönvaatimuksia. Asiakaslähtöistä palvelua tukevat yksilöllisesti tehtävät hoito- ja palvelusuunnitelmat (erityisruokavaliot, toiveet).



Liitteenä 1 (yhdistyksen säännöt)

1.6 Palvelut ja tuotteet

Imatran Palvelutaloyhdistyksen tuottamat palvelut, jotka tukevat vanhusten kotona asumista ovat

Ateriapalvelut:

- ateriat palvelukeskuksessa (Kauppakatu) 04.09.1978
- ateriat kuljetuspalveluina vanhusten koteihin (kaupungin tukemat) 10.09.1979
- sotainvalidien ateriapalvelut 01.02.1987
- ateriat kuljetuspalveluina vanhusten koteihin (ei kaupungin tukemat) 1.10.2007
- lounastarjoilu ulkopuolisille 1.10.2007

Kylvetys- ja saunotuspalvelut:

- kylvetyspalvelut palvelutaloissa asuville 04/1978
- muualla kuin palvelutaloissa asuvien sotainvalidien kylvetyspalvelut 01.03.1997

Kotihoito- ja sairaanhoitopalvelut:

- kotihoitopalvelut palvelutaloissa asuville 01.01.1983
- sotainvalidien kotihoitopalvelut (palvelutaloissa asuville) 01.01.1988
- muualla kuin palvelutaloissa asuvien sotainvalidien kotihoitopalvelut 01.03.1997
- palvelutaloissa asuvien kotihoitopalvelut iltaisin ja viikonloppuisin 01.01.1998
- kertaluontoiset kotihoitopalvelut palvelutalossa asuville 15.08.2007
- kertaluontoiset sairaanhoitopalvelut palvelutalossa asuville 15.08.2007
- omat kotihoitopaketit palvelutaloissa asuville 01.01.2008

Siivouspalvelut:

- sotainvalidien kotisiivouspalvelut 01.04.1987
- muualla kuin palvelutaloissa asuvien sotainvalidien kotisiivous 01.03.1997
- perussiivoukset palvelutaloissa asuville 01.01.1999

Lumi- ja pihatyöpalvelut:

- muualla kuin palvelutaloissa asuvien sotainvalidien lumi- ja pihatyöpalvelut 01.03.1997

1.7 Tärkeimmät asiakkaat

Tärkeimmät asiakkaat ovat yksityiset imatralaiset henkilöt ja heidän omaisensa, Imatran kaupungin kotihoitokeskuksen ostopalveluna osoittamat ateriakuljetus-asiakkaat sekä palvelutalojen asukkaat ja heidän omaisensa sekä sotainvalidit. Sisäisenä asiakkaana on yhdistyksen oma henkilökunta.

Osan annettavista palveluista yhdistys tuottaa ostopalveluina Imatran kaupungille. Sopimus koskee sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtion osuudesta annetun lain 4 § 1 momentin 4 kohdassa mainitulla tavalla toiminnan järjestämistä ja se käsittää ateriakuljetuspalvelut, kotihoitopalvelut ja sotainvalidien palvelut.

Sotainvalidien ateriapalvelutoimittaja/ateriapaikat sovitaan yhdessä Sotainvalidien veljesliiton Imatran osaston kanssa. Ks. kohta 7.3.1 Ostetut palvelut.

2 LAATUJÄRJESTELMÄN SOVELTAMISALA

2.1 Soveltamisala

Laadunhallintajärjestelmä kattaa yhdistyksen ateriapalvelun.

2.2 Laadunhallintajärjestelmän rakenne

Laadunhallintajärjestelmä noudattaa ISO 9001: 2000 standardia. Standardin kohta 7.3 Suunnittelu ja kehittäminen: Toteutettavan ateriapalvelun suunnittelu on kuvattu kohdassa 5.4. Uusia ateriapalvelutuotteita ei kehitetä ja mikäli näitä tulevaisuudessa aiotaan kehittää, tällöin myös laaditaan uusi prosessin kuvaus kattamaan uusi tuotesuunnittelu.

3 TERMIT JA MÄÄRITELMÄT

Laadunhallintajärjestelmässä käytetään ISO 9001:2000 termejä ja määritelmiä. Tässä käsikirjassa käytetään omaa sisäistä termistöä esim. tehtävänimikkeet vanhustyöntekijä, jonka tehtäviin kuuluu jakelukeittiöiden ateriapalvelu, liite 2 (tehtäväkuvaukset).

4 ATERIAPALVELUN LAADUNHALLINTAJÄRJESTELMÄ

4.1 Ateriapalvelun prosessin kuvaus

Prosessin osa		Käsikirjan kohta
ASIAKKAAN TARVE	7.2.2	Lakisääteiset vaatimukset: Omavalvonta
	7.2.4	Asiakkaaseen liittyvät vaatimukset: Tarjottavat erityisruokavaliot
ASIAKKAAXI TULEMINEN	7.2	Asiakkaaseen liittyvät prosessit
ATERIAPALVELUN SUUNNITTELU	5.4	Ateriapalvelun suunnittelu
	7.1	Laatutavoitteet ja -vaatimukset
HANKINNAT	6.3	Tilat, puitteet, välineet ja laitteet
	7	Ateriapalvelun onnistumiseen vaikuttavat tekijät
	8.2.5	Tuotteen seuranta ja mittaus
RUOAN VALMISTUS	7.1	Laatutavoitteet ja -vaatimukset
	7.2	Asiakkaaseen liittyvät prosessit
	7.4	Ruoan valmistus ja kuljetus
	7.5	Seuranta- ja mittauslaitteiden ohjaus
	8.2	Seuranta ja mittaus
JAKELU ERI TAVOIN	7.1	Laatutavoitteet ja -vaatimukset
	7.2	Asiakkaaseen liittyvät prosessit

	7.4	Ruoan valmistus ja kuljetus
	7.5	Seuranta- ja mittauslaitteiden ohjaus
	8.2	Seuranta ja mittaus
JÄLKITYÖT	6.3	Tilat, puitteet, välineet ja laitteet
	7.1	Laatutavoitteet ja -vaatimukset
	7.2.2	Lakisääteiset vaatimukset: Omavalvonta
	8.2.5	Tuotteen seuranta ja mittaus
LASKUTUS, RAPORTOINTI JA ARVIOINTI	8.2.3	Sisäiset laatuarvioinnit
	8.2.4	Prosessin seuranta ja mittaus
ASIAKKAAN TYYTYVÄISYYS	7.1	Laatutavoitteet ja -vaatimukset
	7.2	Asiakkaaseen liittyvät prosessit
	8.2	Seuranta ja mittaus
PALVELUN PÄÄTTÄMINEN	7.2	Asiakkaaseen liittyvä prosessi

Prosessin osa**Liityntä muihin prosesseihin****Vastuuhenkilö****Asiakkaan tarve**

Imatran Kaupunki
ks. sivu 5
ostopalveluista
vastaava sairaan-
hoitaja
ateriakuljetus
palvelukeskukset
toimittajat

toiminnanjohtaja
vanhustyöntekijä

Asiakkaaksi tuleminen

Imatran Kaupunki
ks. sivu 5
ostopalveluista
vastaava sairaan-
hoitaja
ateriakuljetus
palvelukeskukset
toimittajat

toiminnanjohtaja
ravitsemuspäällikkö
kokki

Ateriapalvelun suunnittelu

keskustoimisto

ravitsemuspäällikkö
kokki

Hankinnat

keskustoimisto
toimittajat
palvelukeskukset

ravitsemuspäällikkö
kokki

Ruoan valmistus

ateriakuljetus
palvelukeskukset

kokki, vanhustyöntekijä

Jakelu eri tavoin

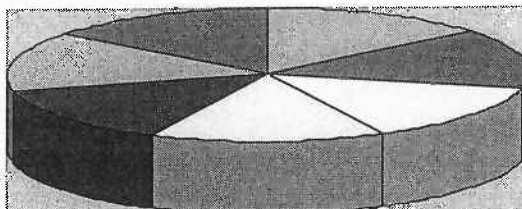
ateriakuljetus
palvelukeskukset

vanhustyöntekijä
vanhustyöntekijä

<u>Jälkityöt</u>	keskustoimisto	vanhustyöntekijä kokki
<u>Laskutus raportointi ja arviointi</u>	keskustoimisto	ravitsemuspäällikkö, kokki ja kansisti
<u>Asiakkaan tyytyväisyys</u>	ateriakuljetus palvelukeskukset	ravitsemuspäällikkö kokki vanhustyöntekijä
<u>Palvelun päättäminen</u>	Imatran Kaupunki ostopalveluista vastaava sairaan- hoitaja omaiset palvelukeskukset	toiminnanjohtaja ravitsemuspäällikkö

Liite 2 (tehtävänkuvaukset)

4.2 Ateriapalvelunkäsikirja ja dokumentit



- 1. laatukäsikirja liitteineen, yleinen osa
- 2. sisäiset toiminta- ja työohjeet sekä perehdytys kansio
- 3. viitetiedot
- 4. laitteet käyttöohjeineen
- 5. omavalvontasuunnitelma ja -siivousohjelma
- 6. ATK-ohjelmat, reseptit, annosteluohjeet
- 7. työsuojaus

4.2.1 Ateriapalvelun käsikirjan hyväksyminen ja jakelu

Ateriapalvelukäsikirjan uusimisen hyväksyy toiminnanjohtaja/ laatupäällikkö ja hyväksymisen vahvistaa yhdistyksen hallitus. Pienemmät muutokset käsikirjaan hyväksyy ravitsemuspäällikkö.

Ateriapalvelukäsikirjan jakaa laatuvaastaava ateriapalveluhenkilöstölle sekä yksikön ulkopuolisille henkilöille ja sidosryhmille toiminnanjohtajan

