

MYLLYPURON SENIORIKESKUS
PALVELUN LAATULIITE
VERTAILU

Vertailukriteeri	Maksimi-pisteet	Arkea	Compass	Delicatessen	Palmia
	5	3	5	2	5
<p>a) Ravintolan konsepti kehittäminen ja asiakaskokemuksen parantaminen</p> <p>Pisteytyksessä arvioidaan, miten palveluntuottaja houkuttelee lähialueen ja palvelukeskuksen asiakkaina käyviä ikäihmisiä syömään ravintolassa ja miten palveluntuottaja osallistaa asiakkaita kehitystyöhön.</p> <p>Pisteytyksessä arvostetaan konkreettisia ja innovatiivisia toimenpiteitä, joiden avulla tarjoaja pyrkii lisäämään asiakastytyvyyttä ja yhteistyön sujuvuutta tilaajan kanssa sekä kuinka hyvin ehdotus vastaa palvelukuvausta</p>	Työryhmän arvio	Tarjoajan ehdotus ravintolan konseptista ja toimintamallista on melko suppea. Ehdotus sisältää jonkin verran toimenpiteitä, joiden avulla tarjoaja houkuttelee ikäihmisiä syömään ja osallistamaan asiakkaita kehitystyöhön. Ehdotus sisältää jonkin verran konkreettisia ja innovatiivisia toimenpiteitä, joiden avulla tarjoaja pyrkii lisäämään asiakastytyvyyttä.	Tarjoajan ehdotus sisältää selkeän ja kohdennetun suunnitelman, jonka avulla tarjoaja houkuttelee lähialueen ja palvelukeskuksen asiakkaina käyviä ikäihmisiä syömään ravintolassa sekä osallistumaan kehitystyöhön. Ehdotus sisältää konkreettisia ja innovatiivisia toimenpiteitä, joiden avulla tarjoaja pyrkii lisäämään asiakastytyvyyttä ja yhteistyön sujuvuutta tilaajan kanssa.	Tarjoajan ehdotus ravintolan konseptista ja toimintamallista on suppea ja se on kuvattu yleisellä tasolla. Ehdotus sisältää jonkin verran toimenpiteitä, joiden avulla tarjoaja houkuttelee ikäihmisiä syömään, mutta vain vähän asiakkaiden osallistamista kehitystyöhön. Ehdotus sisältää vain vähän konkreettisia ja innovatiivisia toimenpiteitä, joiden avulla tarjoaja pyrkii lisäämään asiakastytyvyyttä.	Tarjoajan ehdotus sisältää selkeän ja kohdennetun suunnitelman, jonka avulla tarjoaja houkuttelee lähialueen ja palvelukeskuksen asiakkaina käyviä ikäihmisiä syömään ravintolassa sekä osallistumaan kehitystyöhön. Ehdotus sisältää konkreettisia ja innovatiivisia toimenpiteitä, joiden avulla tarjoaja pyrkii lisäämään asiakastytyvyyttä ja yhteistyön sujuvuutta tilaajan kanssa.
	3	3	2	2	1
<p>b) Teemojen toteutus ravintolassa ja asukasruokailussa/päivätoiminnassa</p> <p>Vuosikalenterin mukaiset teemat, satokauden teemat ja muut teema: pisteytyksessä arvioidaan teeman toteutus, tarjottava ruoka ja asiakkaiden osallistaminen.</p>	Työryhmän arvio	Tarjoajan ehdotus antaa erittäin houkuttelevan ja toimivan kuvan teemojen toteutuksesta ravintolassa sekä asukasruokailussa/päivätoiminnassa. Teemat sisältävät vuosikalenterin mukaiset teemat, satokausien teemat sekä muita teemoja. Tarjoajan ehdotuksessa on kuvattu teemojen toteutus, tarjottava ruoka sekä asiakkaiden osallistaminen.	Tarjoajan ehdotus antaa melko houkuttelevan ja toimivan kuvan teemojen toteutuksesta ravintolassa sekä asukasruokailussa/ päivätoiminnassa. Teemat sisältävät vuosikalenterin sekä satokausien mukaisia teemoja. Tarjoajan ehdotuksessa on kuvattu teemojen toteutus ja tarjottava ruoka. Ehdotus sisältää jonkun verran asiakkaita osallistavia toimenpiteitä.	Tarjoajan ehdotus antaa melko houkuttelevan ja toimivan kuvan teemojen toteutuksesta ravintolassa sekä asukasruokailussa/päivätoiminnassa. Teemat sisältävät vuosikalenterin sekä satokausien mukaisia teemoja. Tarjoajan ehdotuksessa on kuvattu teemojen toteutus ja tarjottava ruoka. Ehdotus sisältää jonkun verran asiakkaita osallistavia toimenpiteitä.	Tarjoajan ehdotus teemojen toteutuksesta ravintolassa sekä asukasruokailussa/päivätoiminnassa on suppea ja se on kuvattu yleisellä tasolla. Ehdotus sisältää vain vähän omia lisäyksiä tai ideoita. Ehdotus sisältää vain vähän toimenpiteitä, joiden avulla tarjoaja pyrkii osallistamaan asiakkaita.
	5	5	5	2	5
<p>c) Käyttöönottosuunnitelma</p> <p>Pisteytyksessä tarkastellaan sitä, kuinka huolellisesti ja yksityiskohtaisesti tarjoaja on suunnitellut, kuvannut ja aikatauluttanut toiminnan käyttöönottoprojektin. Lisäksi tarkastellaan käyttöönottovaiheeseen resursoidun henkilöstön määrää ja roolitusta sekä sitä kuinka realistisella suunnitelma vaikuttaa. Suunnitelman tulee sisältää kuvaukset tarvittavista toimenpiteistä, tehtävänjaosta, henkilöstön perehdytyksestä ja tilaajan roolista käyttöönottovaiheessa. Suunnitelman mukaisesti toiminta voidaan aloittaa ilman aiheetonta viivästystä.</p>	Työryhmän arvio	Käyttöönottoprojekti on suunniteltu, kuvattu ja aikatauluttettu huolellisesti ja yksityiskohtaisesti. Käyttöönottovaiheen suunnitelma vaikuttaa realistiselta resursoidun henkilöstön määrän ja roolituksen osalta. Suunnitelma sisältää kuvaukset tarvittavista toimenpiteistä, tehtävänjaosta, henkilöstön perehdytyksestä ja tilaajan roolista käyttöönottovaiheessa. Suunnitelman mukaisesti toiminta voidaan avata ilman aiheetonta viivytystä.	Käyttöönottoprojekti on suunniteltu, kuvattu ja aikatauluttettu huolellisesti ja yksityiskohtaisesti. Käyttöönottovaiheen suunnitelma vaikuttaa realistiselta resursoidun henkilöstön määrän ja roolituksen osalta. Suunnitelma sisältää kuvaukset tarvittavista toimenpiteistä, tehtävänjaosta, henkilöstön perehdytyksestä ja tilaajan roolista käyttöönottovaiheessa. Suunnitelman mukaisesti toiminta voidaan avata ilman aiheetonta viivytystä.	Käyttöönottosuunnitelmassa on kuvattu haltuunotto prosessin vaiheet ja se on aikatauluttettu. Suunnitelmassa on kerrottu käyttöönottoon resursoidun henkilöstön määrä, mutta rooleja ja tehtävänjakoa ei ole kuvattu. Tilaa rooli ja perehdytys on mainittu esityksessä, mutta sitä ei kuvattu yksityiskohtaisemmin. Käyttöönottovaiheen suunnitelma vaikuttaa haasteelliselta aikataulun osalta.	Käyttöönottoprojekti on suunniteltu, kuvattu ja aikatauluttettu huolellisesti ja yksityiskohtaisesti. Käyttöönottovaiheen suunnitelma vaikuttaa realistiselta resursoidun henkilöstön määrän ja roolituksen osalta. Suunnitelma sisältää kuvaukset tarvittavista toimenpiteistä, tehtävänjaosta, henkilöstön perehdytyksestä ja tilaajan roolista käyttöönottovaiheessa. Suunnitelman mukaisesti toiminta voidaan avata ilman aiheetonta viivytystä.

	3	2	3	1	3
d) Sijaistusjärjestelyt Pisteytyksessä arvostetaan sitä, että sijaisuudet on suunniteltu ja kuvattu yksityiskohtaisesti niin avainhenkilöiden kuin muun henkilöstön osalta ja että kuvatut toimenpiteet ovat riittäviä toiminnan jatkuvuuden varmistamiseksi varsinaisten henkilöiden poissa ollessa.	Työryhmän arvio	Sijaistusjärjestelyt on kuvattu melko suppeasti ja yleisellä tasolla. Kuvatut toimenpiteet ovat melko riittäviä toiminnan jatkuvuuden varmistamiseksi varsinaisen henkilökunnan poissa ollessa.	Sijaistusjärjestelyt on suunniteltu yksityiskohtaisesti jokaiselle roolille. Kuvatut toimenpiteet ovat riittäviä toiminnan jatkuvuuden varmistamiseksi varsinaisen henkilökunnan poissa ollessa.	Sijaistusjärjestelyt on kuvattu suppeasti ja yleisellä tasolla. Vain ravintolapäälliköille on nimetty sijainen.	Sijaistusjärjestelyt on suunniteltu yksityiskohtaisesti jokaiselle roolille. Kuvatut toimenpiteet ovat riittäviä toiminnan jatkuvuuden varmistamiseksi varsinaisen henkilökunnan poissa ollessa.
	3	1	3	1	3
e) Perehdytysprosessi Pisteytyksessä arvostetaan sitä, että perehdytysprosessi on kuvattu yksityiskohtaisesti ja sisältää toimenpiteitä, joiden avulla palvelun laatu kyetään ylläpitämään uusien henkilöiden aloittaessa sopimuskauden aikana sekä sijaisjärjestelyjä vaativissa tilanteissa ilman aiheetonta viivästystä.	Työryhmän arvio	Perehdytysprosessi on kuvattu yleisellä tasolla.	Perehdytysprosessi on kuvattu yksityiskohtaisesti ja se sisältää toimenpiteitä, joiden avulla palvelun laatu kyetään ylläpitämään uusien henkilöiden aloittaessa sopimuskauden aikana sekä sijaisjärjestelyjä vaativissa tilanteissa ilman aiheetonta viivästystä.	Perehdytysprosessi on kuvattu yleisellä tasolla.	Perehdytysprosessi on kuvattu yksityiskohtaisesti ja se sisältää toimenpiteitä, joiden avulla palvelun laatu kyetään ylläpitämään uusien henkilöiden aloittaessa sopimuskauden aikana sekä sijaisjärjestelyjä vaativissa tilanteissa ilman aiheetonta viivästystä.
	4	4	4	2	2
f) Asiakastytyväisyyden varmentaminen Pisteytyksessä arvioidaan asiakastytyväisyyden varmentamisen prosessi asiakastytyväisyyden suunnittelun, toimenpiteiden, mittaamisen, korjaavien toimenpiteiden ja kehittämisen osalta. Suunnitelman tulee sisältää aikataulusuunnitelman, vastuhenkilöt, muut mukana olevat henkilöt sekä tiedottamissuunnitelman.	Työryhmän arvio	Asiakastytyväisyyden varmentaminen on kuvattu yksityiskohtaisesti asiakastytyväisyyden suunnittelun, toimenpiteiden, mittaamisen, korjaavien toimenpiteiden ja kehittämisen osalta. Suunnitelma sisältää aikataulusuunnitelman, vastuhenkilöt, muut mukana olevat henkilöt sekä tiedottamissuunnitelman. Ehdotus on kohdennettu ko. kohteisiin.	Asiakastytyväisyyden varmentaminen on kuvattu yksityiskohtaisesti asiakastytyväisyyden suunnittelun, toimenpiteiden, mittaamisen, korjaavien toimenpiteiden ja kehittämisen osalta. Suunnitelma sisältää aikataulusuunnitelman, vastuhenkilöt, muut mukana olevat henkilöt sekä tiedottamissuunnitelman. Ehdotus on kohdennettu ko. kohteisiin.	Asiakastytyväisyyden varmentaminen on kuvattu melko yleisellä tasolla. Ehdotus sisältää vain vähän ko. kohteeseen kohdennettuja toimenpiteitä asiakastytyväisyyden varmentamisen prosessin eli asiakastytyväisyyden suunnittelun, toimenpiteiden, mittaamisen, korjaavien toimenpiteiden ja kehittämisen osalta.	Asiakastytyväisyyden varmentaminen on kuvattu melko yleisellä tasolla. Ehdotus sisältää vain vähän ko. kohteisiin kohdennettuja toimenpiteitä asiakastytyväisyyden varmentamisen prosessin eli asiakastytyväisyyden suunnittelun, toimenpiteiden, mittaamisen, korjaavien toimenpiteiden ja kehittämisen osalta.
	3	1	3	0	2
g) Raportoinnin selkeys ja informatiivisuus Pisteytyksessä arvioidaan Palvelukuvauksessa (liite 1.1) määriteltyjen palveluntarjoajan tilaajalle tuottaman raportoinnin selkeyttä ja informatiivisuutta. Tarjoaja esittää malliraportit pyydetystä raporteista.	Työryhmän arvio	Palveluntarjoajan tilaajalle tuottamat raportit ovat vaikeasti luettavia. Osa raporteista puuttui.	Palveluntarjoajan tilaajalle tuottamat raportit ovat selkeitä ja informatiivisia.	Puutteellinen vastaus. Esityksessä yksi malliraportti. Viitattu erilliseen liitteeseen, jota ei voitu ottaa mukaan vertailuun.	Palveluntarjoajan tilaajalle tuottamat raportit ovat melko selkeitä ja informatiivisia.
	4	4	3	2	4
h) Erityisruokavalioiden toteuttaminen Pisteytyksessä arvioidaan esimerkkiruokalistalta yhden päivän aterioista esitettävä kuvaus, miten palveluntuottaja toteuttaa ateriat tehostettuna soseruokana sisältäen ravintosisältölaskelman	Työryhmän arvio	Esityksessä kuvattu erityisruokavalioiden toteuttaminen pyydetyllä tavalla.	Esityksessä kuvattu erityisruokavalioiden toteuttaminen yleisellä tasolla. Tarkempi kuvaus puutteellinen.	Esityksessä kuvattu erityisruokavalioiden toteuttaminen lähes pyydetyllä tavalla. Annoskokotiedossa virhe.	Esityksessä kuvattu erityisruokavalioiden toteuttaminen pyydetyllä tavalla.
Pisteet yhteensä	30	23	28	12	25