

**MUNKKINIEMEN PALVELUKESKUS JA PÄIVÄTOIMINTA SINILINTU
PALVELUN LAATULIITE
VERTAILU**

Vertailukriteeri	Maksimi- pisteet	Arkea
	7	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 asiakastytyvääisyyttä ja yhteistyön sujuvuutta tilaajan kanssa sekä kuinka hyvin ehdotus vastaa palvelukuvasta</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 asiakastytyvääisyyttä.
	4	4
<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.
	5	5
<p>c) Käyttöönottosuunnitelma</p> <p>Pisteytyksessä tarkastellaan sitä, kuinka huolellisesti ja yksityiskohtaisesti tarjoaja on suunnitellut, kuvannut ja aikatauluttanut toiminnan käyttöönottoprojektin. Lisäksi tarkastellaan käyttöönottovaiheeseen resursoitun henkilöstön määrää ja roolitusta sekä sitä kuinka realistiselta 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 aikataulutettu huolellisesti ja yksityiskohtaisesti. Käyttöönottovaiheen suunnitelma vaikuttaa realistiselta resursoitun 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	3
<p>d) Sijaistusjärjestelyt</p> <p>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.</p>	Työryhmän arvio	Sijaistusjärjestelyt on kuvattu melko suppeasti ja yleisellä tasolla. Kuvatut toimenpiteet ovat melko riittäviä toiminnan jatkuvuuden varmistamiseksi varsinaisen henkilökunnan poissa ollessa.
	3	3
<p>e) Perehdytysprosessi</p> <p>Pisteytyksessä arvostetaan sitä, että perehdytysprosessi on kuvattu yksityiskohtaisesti ja sisältää toimenpiteitä, joiden avulla palvelun laatu kytetään ylläpitämään uusien henkilöiden aloittaessa sopimuskauden aikana sekä sijaistusjärjestelyjä vaativissa tilanteissa ilman aiheetonta viivästystä.</p>	Työryhmän arvio	Perehdytysprosessi on kuvattu yleisellä tasolla.
	5	5
<p>f) Asiakastytyvääisyyden varmentaminen</p> <p>Pisteytyksessä arvioidaan asiakastytyvääisyyden varmentamisen prosessi asiakastytyvääisyyden suunnittelun, toimenpiteiden, mittaamisen, korjaavien toimenpiteiden ja kehittämisen osalta. Suunnitelman tulee sisältää aikataulusuunnitelman, vastuuhenkilöt, muut mukana olevat henkilöt sekä tiedottamissuunnitelman.</p>	Työryhmän arvio	Asiakastytyvääisyyden varmentaminen on kuvattu yksityiskohtaisesti asiakastytyvääisyyden suunnittelun, toimenpiteiden, mittaamisen, korjaavien toimenpiteiden ja kehittämisen osalta. Suunnitelma sisältää aikataulusuunnitelman, vastuuhenkilöt, muut mukana olevat henkilöt sekä tiedottamissuunnitelman. Ehdotus on kohdennettu ko. kohteisiin.
	3	3
<p>g) Raportoinnin selkeys ja informatiivisuus</p> <p>Pisteytyksessä arvioidaan Palvelukuvauksessa (liite 1.1) määriteltyjen palveluntarjoajan tilaajalle tuottaman raportoinnin selkeyttä ja informatiivisuutta. Tarjoaja esittää malliraportit pyydytyistä raporteista.</p>	Työryhmän arvio	Palveluntarjoajan tilaajalle tuottamat raportit ovat vaikeasti luettavia. Osa raporteista puuttui.
	30	28
Pisteet yhteensä		