

PALVELUKUVAUS

ATERIAPALVELUT

1.	KOHDEKOHTAISET TIEDOT.....	3
2.	ATERIAPALVELUIDEN TAVOITE	4
3.	ATERIAPALVELUN PALVELUKUVAUS.....	4
3.1.	RUOAN TERVEELLISYYS JA TURVALLISUUS.....	4
3.2.	RUOKALISTASUUNNITTELU JA RUOKALISTA	5
3.3.	AIKATAULUT	6
3.4.	ATERIASISÄLLÖT	7
3.5.	VÄLITYSTUOTTEET	9
3.6.	ERITYISRUOKAVALIOT	10
3.7.	TILAAMINEN	10
3.8.	HENKILÖSTÖRUOKAILU JA TILAUSTARJOILUT, KAHVILA- YM. MYYNTI	11
4.	MUUT VAATIMUKSET JA TOIMINTAPERIAATTEET	11
4.1.	TILAT, LAITTEET JA ASTIAT.....	11
4.2.	PALVELUNTUOTTAJAN HENKILÖSTÖÄ KOSKEVAT VAATIMUKSET	11
4.3.	VASTUULLISUUS	12
4.4.	YHTEYDENPITO TILAAJAN JA TUOTTAJAN KESKEN.....	12
4.5.	VIESTINTÄ JA MARKKINOINTI.....	123
4.6.	PALAUTEKÄYTÄNNÖT, ASIAKASKYSELYT	13
4.7.	RAPORTOINTI	14
4.8.	HINNAT, HINTOJEN VOIMASSAOLO JA LASKUTUS	14
4.9.	MAHDOLLISET MUUTOKSET PALVELUKUVAUKSESSA.....	15

1. KOHDEKOHTAISET TIEDOT

Palveluntuottaja tuottaa ateriapalveluita joka päivä vuoden jokaisena päivänä näiden sovittujen asiakirjojen ohjeiden mukaisesti. Vastuullisesti toimivat ateriapalvelut huomioivat tavoitteet ekologisesta, taloudellisesta sekä sosiaalisesta kestävyydestä. Kokonaisvastuullisuuden tarkasteluun kuuluvat muiden muassa raaka-aineiden tuotantotavat, ruoanvalmistuksessa käytettävät menetelmät, elintarvikkeiden hankintakriteerit, ruoan tarjoilutavat, tarjoilu- ja pakkausmateriaalien valinnat, ruoan kuljetus, ruokahävikin vähentäminen ja ylijäämäruoan hyödyntäminen.

Palveluntuottaja sitoutuu ammattimaiseen töiden järjestelyyn ja toiminnan kehittämiseen. Palveluntuottajan tulee ilman erillistä toimeksiantoa aktiivisesti tutkia ja raportoida tilaajalle uusista ratkaisuvaihtoehdoista, joilla toimitusta ja palvelua voidaan kehittää tilaajan tarpeet ja kustannustehokkuus huomioiden. Tavoitteena on rakentaa luottamukseen pohjautuvat toimintatavat niin, että molemmat osapuolet hyötyvät yhteisen kehittämisen tuloksista. Osapuolet pyrkivät sellaiseen yhteistyöhön, jossa otetaan huomioon ohjaavat strategia ja suositukset, kuten ravitsemussuositukset.

Tilaajan arvot ovat seuraavat:

Asiakastyytyväisyys, yrittäjäyys, tuloksellisuus ja pätevyys.

Tilaajan strategia on seuraava:

Tyytyväiset työntekijät antavat kotoisaa hoivaa tarkoituksenmukaisissa kiinteistöissä.

Tyytyväinen henkilöstö: Aktiivinen vuorovaikutus antaa perustan siihen, että henkilöstö jaksaa kauemmin työelämässä.

Tyytyväiset asiakkaat, asukkaat ja omaiset: kuuntele ja toimi oikein.

Hyvin hoidettu talous: ohjaavat avaintekijät tarkoittavat todellista säästämistä: Kokonaisseuranta on avaintekijä.

Toimiva organisaatio: Oppiva organisaatio hyödyntää yhteistyötä ja luo alallaan edelläkävijän.

Tarkoituksenmukaiset kiinteistöt: Maailman parasta asumista hyvin ylläpidetyissä kiinteistöissä, jotka ovat siistejä ja turvallisia.

Palvelutalo Linda

- läkkäiden ympärivuorokautisen palveluasumisen ryhmäkotien A-B:n ja C-D:n hoitohenkilöstö noutaa lounas- ja päivällisateriat sekä aterioihin kuuluvat välitystuotteet keittiöstä ja toimittaa likaiset astiat keittiöön tiskattavaksi
- Hoitohenkilöstö valmistaa aamu- ja iltapalat sekä päiväkahvin ryhmäkodeissa erikseen tilattavista välitystuotteista
- Ryhmäkodit lämmittävät itse päivällisruoan
- Ruokasalissa aamiainen klo 8–10
- Ruokasalissa lounas klo 11–13

- Ruokasalissa kahvila- ja kioskitoimintaa klo 8–14
- Tuotetun ruoan vienti neljän asukkaan tuettuun yhteiseen palveluasumiseen Palvelutalo Linda II, E-osastoon erillisellä sopimuksella asukkaiden kanssa.
- Mahdollisuus tuotetun ruoan vientiin muille asukkaille erillisen sopimuksen mukaan.

Palvelutalo Elsie

- Lounas toimitetaan kuumana vuoden jokaisena päivänä Nikkilään, päivällinen jäädytettynä. Samassa kuljetuksessa toimitetaan tilatut välitystuotteet. Kuljetus sisältyy palveluhintaan. Palvelutalo Elsiessä ei ole Palveluntuottajan henkilöstöä. Mahdollisuus sisällyttää tuotettu ruoka myös muille asukkaille erillisen sopimuksen mukaan.

Vuotuiset arvioidut ateriamäärät on kirjattu tarjouksenantolomakkeelle niiltä osin, kun ateriat laskutetaan Tilaajalta.

2. ATERIAPALVELUIDEN TAVOITE

Tarkoituksenmukaisesti ja kilpailukykyisesti tuotetut ateriapalvelut ovat tämän sopimusyhteistyön keskeisin päämäärä. Tarkoituksenmukaisuudella haetaan ko. toimintaan parasta mahdollista hintalaatusuhdetta. Tilaaja edellyttää Palveluntuottajalta asiakaslähtöistä asiakaspalvelua, tuotesuunnittelua ja tuotevalikoimaa, ruoan terveystuotteiden huomioon otamista tuotesuunnittelussa, joustavia palveluratkaisuja, kehityshakuisuutta ja innovatiivisuutta sekä vastuullisuutta liiketoiminnan kaikissa eri vaiheissa. Ruoan tulee paitsi täyttää ravitsemukselliset kriteerit, myös tuottaa iloa asukkaiden hoito- ja henkilöstön työpäiviin.

Palveluntuottaja toimii siten, että Palvelutalo Lindan aamupala- ja lounaspalvelu sekä tilaustarjoilupalvelu ovat vetovoimaisia ja laadukkaita. Tilaaja osallistuu Palveluntuottajan tapahtumasuunnitteluun, jotta erilaisiin aktiviteetteihin voidaan integroida ateriapalveluosuuksia. Palveluntuottaja markkinoi palveluitaan mm. alueen ikäväestölle.

Tilaajan ja Palveluntuottajan kumppanuushenkinen yhteistyö on välttämätöntä kummankin osapuolen liiketoiminnan menestymisen kannalta. Tilaaja ja Palveluntuottaja perehdyttävät oman henkilöstönsä yhdessä ja erikseen tämän palvelukuvauksen sisältöön.

3. ATERIAPALVELUN PALVELUKUVAUS

3.1. RUOAN TERVEELLISYYS JA TURVALLISUUS

Palveluntuottaja noudattaa voimassa olevia ravitsemussuosituksia, joista osa ilmenee tämän asiakirjan lopussa. Ruoanvalmistuksen on pohjaututtava vakioresepteihin ja ruoan tulee olla ravitsemuksellisesti täysipainoista, turvallista ja maukasta. Vain syöty ruoka ravitsee, siksi ruoan aistittavaan laatuun tulee panostaa. Ruokavalikoiman on kokonaisuutena oltava vähäsuolaista (korkeintaan 0,6 prosenttia), runsaskuituista, mutta myös hyvänmakuista. Jälkimaustamiseen pitää asiakkailta olla aina mahdollisuus.

Palveluntuottajan omavalvontakäytäntöjen tulee olla minimissään lakisääteisellä tasolla. Palveluntuottajan tulee kaikessa toiminnassaan ottaa huomioon lait ja viranomaismääräykset. Oiva-tarkastuksista edellytetään oivallista ja parasta arvosanaa. Palveluntuottaja opastaa tilaajaa toteuttamaan Tilaajan vastuulla olevaa osastoilla tapahtuvaa omavalvontaa ja hankkii tarvittavat mittausvälineet tilaajan käyttöön. Keittiötilojen puhtaustaso tulee olla elintarviketyön edellyttämällä tasolla. Palveluntuottaja vastaa myös keittiön, linjaston sekä käyttämiensä sosiaalisten tilojen siisteydestä.

Palveluntuottajalta edellytetään elintarvikehankinnoissa vastuullisuutta. Kaikista ruokalistatuotteista tulee olla esitettävissä ainesosaluettelot. Elintarvikkeiden jäljitettävyyden tulee olla lakisääteisellä tasolla. Pääraaka-aineiden, maito- ja viljatuotteiden alkuperämaatiedot kerrotaan pyydettyä asiakkaille. Maito-, liha- sekä kananmunatuotteiden on tultava suomalaisilta tiloilta, jotka kuuluvat salmonella-valvontaohjelmaan. Palveluntuottajan alihankkijat eivät saa käyttää lihatuotannossa antibiootteja ennaltaehkäisevässä tarkoituksessa. Luomutuotteita tai paikallisia tuotteita ei edellytetä, mutta niiden käyttöä arvostetaan. Kotimaista ja paikallista ruokatuotantoa suositellaan.

3.2. RUOKALISTASUUNNITTELU JA RUOKALISTA

Tilaaja ostaa ateriapalveluna ympärivuorokautisen palveluasumisen asukkaille täysipainoiset ateriat, jotka muodostavat kuluvan päivän ateriapäivän. Ateriapäivä muodostuu aamupalasta, lounaasta, välipalasta (sisältää kahvin/teen), päivällisestä ja iltapalasta. Palveluntuottaja toimittaa osan aterian osista osastoille ja yksiköihin sellaisenaan vähittäiskaupan pakkauksissa. Näistä elintarvikkeista käytetään termiä ”ateriapäivään kuuluvat välitystuotteet” ja ne kuuluvat ateriapäivän hintaan.

Ruokalista on minimissään kuuden viikon kiertävä lista. Ruokalistasuunnittelussa tulee huomioida voimassa olevat ravitsemussuosituksen, sesongit, juhlapyhät ja asiakaskunnan toiveet.

Ruokalistan sisältövaatimukset:

- Ruokalistalla kalaa tulee olla minimissään kerran lounaalla, kerran päivällisellä/viikko
- Kokolihaa tarjotaan minimissään kerran viikossa joko lounaalla tai päivällisellä
- Makkara/kinkkuruokia saa olla ruokalistalla vain yhden kerran viikossa lounaalla, yhden kerran päivällisellä
- Päivällinen on useimmiten keittoa. Jos lounaalla on keittoa, päivällinen on silloin esim. vuokaruokaa. Keitto voi olla kaksi kertaa viikossa kasvispohjaista, jolloin tarjotaan leivän kanssa leikkelettä, juustoa tai muuta proteiinilisäketä ateriahintaan kuuluvana.

Jälkiruoka tarjotaan kerran päivässä. Viikonlopun ja juhlapyhien aterioiden tulee erottua arkiruokasta. Kahvileipä päiväkahvilla voi olla vaihtelevasti pitkopullaa, pikkupullia, kakkuja, piirakoita tms. Keksi ei lueta kahvileiväksi.

Tuorelisäkkeitä tarjotaan Palvelutalo Lindan ruokasalissa lounaalla vähintään 4, lisäksi yksi proteiinilisäke. Mahdollisemman useat tuoretuotteet tarjotaan komponentteina, ei sekoitettuna salaatteina. Yksi tuorelisäke (vaihtelevin sisällöin, 1-3 komponenttia) riittää, kun ruoka jaetaan ryhmäkoteihin. Öljypohjaista salaatikastiketta tulee olla aina tarjoilla (tilataan välitystuotteena).

Ryhmäkotien lounaalla ja päivällisellä on tarjolla yksi ruokavaihtoehto, jonka lisäksi tarjotaan lakto-ovovegetaarinen/vegetaarinen vaihtoehto kasvisruoan haluaville ilman erityisruokavaliolisää. Palvelutalo Lindan ruokasalissa tarjotaan kaksi päivittäistä vaihtoehtoa.

Aamupalan perustana ovat puurot. Asiakkailla on kuitenkin vapaus valita puuron sijasta hapanmaitotuote tai esim. leipää. Aterioilla tarjotaan sekä vaaleaa että tummaa kokojyväleipää. Iltapalalla tarjotaan päätuotteena hapanmaitotuotteita, kylmiä puuroja ja kuumennettavaa maitoon keitettyä velliä tai puuroa.

Palveluntuottaja vastaa kokonaisvaltaisesti aterioiden toteuttamisesta ja siitä, että ateriat vastaavat asiakasryhmän ravitsemushoidon tarpeita ja täyttävät ravitsemussuositusten vaatimukset. Ikäihmisten ravitsemuksessa energian ja proteiinien saannin pitää toteutua pääsääntöisesti viikkotasolla suositusannoskokojen mukaan laskettuina. Ruokalistojen tuotetiedot ja ravintoainelaskelmat tulee toimittaa pyydettyä tilaajalle. Ravintoainelaskelmista tulee ilmetä ruokalistan ravintosisältötiedot ja kohderyhmän ravintoainesuositukset sekä toteutettavan ruokalistan vertailu suosituksiin.

Viikkokohtainen ruokalista on esillä vastikkeetta internetissä ja palvelukohteissa, myös ryhmäkoteissa. Palveluntuottaja vastaa ruokalistan tulostamisesta ryhmäkoteihin ja palvelutalojen ilmoitustauluille ja siirtämisestä internettiin.

Ruokamyrkytystilanteessa Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa epäillystä ruokamyrkytyksestä elintarvikevalvontaviranomaisille, ja välittömästi Tilaajan edustajalle.

3.3. AIKATAULUT

Palvelutalot toimivat seitsemänä päivänä viikossa ympäri vuoden. Palveluntuottaja tuottaa ruoat ryhmäkoteihin. Tilaajan henkilöstö tekee ateriamääristä perustilauksen edeltävän viikon torstaina, johon aterioiden vähennyksiä voidaan tehdä veloitusetta vielä samana arkipäivänä klo 9 asti.

Arkisin ja viikonloppuisin

aamiainen	klo 8.00
lounas	klo 11.00
päiväkahvi	klo 14.00
päivällinen	klo 17.00
iltapala	klo 20 -21 (hoitohenkilöstö vastaa)

Lounaan on oltava perillä Palvelutalo Elsiessä osoitteessa Jussaksentie 18K, 04130 Sipoo, viimeistään klo 11.30. Matka Palvelutalojen välillä on noin 12 kilometriä ja kestää noin 15 minuuttia autolla ajaessa.

Palvelutalo Lindan ruokasalissa aamiainen klo 8–10, lounas klo 11–13. Palveluntuottajan henkilöstön on oltava paikalla klo 7.30–14. Palveluntuottaja myy kahvila- ja kioskituotteita paikallaoloaikana. Muina aikoina tulee olla valmius tilaustarjoilujen tuottamiseen.

3.4. ATERIASISÄLLÖT

Annoskoon määrittäminen palvelukuvauksessa on hinnoittelun peruste, käytännössä annoskoot voivat muotoutua erilaisiksi. Palvelutalo Lindan ruokasalissa ruoka annostellaan asiakkaalle ja tarvittaessa avustetaan tarjottimen pöytään viemisessä. Servietit/lautasliinat kuuluvat ateriasisältöön.

Pääruoan paino ryhmäkoteihin lähetettäessä on ruokalajista riippuen noin 280 grammaa. Salaatin ja raasteen annoskoko on noin 50 grammaa, jälkiruoan 90–150 grammaa.

KESKIMÄÄRÄISET ANNOSKOOT	
* Annoskoot keskimääräisen annoskoon mukaan. Toteutuvaa tarvetta seurataan ja lähetysmääriä muutetaan tarpeen mukaan.	
Aamupala	
* Puuro tai maustamaton maitorahka	150-250 g
* Täysjyväleipäviipale, tumma/vaalea	1 viipale
* Kasvisrasvavite/voi (myös puuroon)	10 g
* Juustoviipale, leikkele	10-15 g
* Tuorelisäke (tomaatti, kurkku tai paprika)	30 g
* Maito/piimä/mehu	2 dl
* Mehukeitto /luumusose	1 dl
* Kahvi/tee	1,2 dl
Lounas	
* Pääruoka	200-300 g
* Tuorelisäke	50-70 g
* Salaatinkastike	10 g
* Jälkiruoka	90-150 g
* Täysjyväleipäviipale, tumma/vaalea	1 viipale
* Kasvisrasvavite/voi	5 g
* Juustoviipale, leikkele	10-15 g
* Maito/piimä/mehu	2 dl
Päiväkahvi/tee	
* Kahvi/tee	1,2 dl
* Pulla, piirakka, kakuviipale tms.	1 kpl
* Maito/piimä/mehu	2 dl

Päivällinen	
* Pääruoka	200-300 g
* Tuorelisäke	20 g
* Täysjyväleipäviipale, tumma/vaalea	1 viipale
* Kasvisrasvaveite/voi	5 g
* Juustoviipale, leikkele	10-15 g
* Maito/piimä/mehu	2 dl
Iltapala	
* Puuro, kiisseli, hapanmaitotuote, smoothie tms.	150 g
* Tai edellisen korvaava pirakka, pizza tms.	150 g
* Täysjyväleipäviipale, tumma/vaalea	1 viipale
* Kasvisrasvaveite/voi	5 g
* Juustoviipale, leikkele	10-15 g
* Maito/piimä/mehu	2 dl
Lisäksi ateriahintaan kuuluvat:	
* Kahvimaito ja sokeri (pala ja hieno sokeri)	
* Makeutusainepuristeet	
* Mehutiivistettä tarpeen mukaan	
* 10 g raejuustoa tms./pvä/ruokailija (lisäproteiini)	
* Sinappi/ketsuppi tarpeen mukaan	
* Pippuria ja suolaa, tarvittaessa muita mausteita	
* Kermaa ruokien soseuttamiseksi tarpeen mukaan	
* Viikonlopun aamaisella kanamunalisäke	
* Lautasliinat, juhlapyhinä sesonkikuvioituna	
Ateriahintaan ei kuulu, tarjoaja hinnoittelee ne erikseen tarjoukseensa:	
* Kivennäisvedet tai virvokkeet	
* Ruokalistan ulkopuolelta tilattavat esim. pulla- tai lettutaikinat, sillit, grillimakkarat tms., elleivät korvaa jotakin ateriallisäke/aterianosaa	

Pääraaka-ainetta; lihaa, kalaa, siipikarjaa tai kasvisproteiinia tulee olla annosta kohden noin:

55–60 g kypsää tuotetta keitoissa ja vuokaruoissa

80 g kypsää tuotetta kastikkeissa

90–100 g kypsää tuotetta pataruoissa

100–120 g ns. kappalerooissa

3.5. VÄLITYSTUOTTEET

Ryhmäkoteihin tilataan ateriallisäkkeet (esim. leipä, levite, ruokajuomat, maito) ja muiden muassa kahvi ja tee välitystuotteina Palveluntuottajan laatimalla lomakkeella. Näin toimimalla pyritään vähentämään hävikkiä. Pyrkimyksenä on tilata välitystuotteet kaksi kertaa viikossa,

mutta koska ryhmäkotien säilytystilat ovat ahtaat, tuotteita on tarvittaessa saatava päivittäin. Palveluntuottaja varmistaa tarvittaessa tilaustarpeen, ellei sovittuna tilauspäivänä tilausta ole keittiöön toimitettu.

3.6. ERITYISRUOKAVALIOT

Tilaajan edustaja täyttää asukkaasta perustietolomakkeen, joka toimitetaan Palveluntuottajalle. Tilaaja ja Palveluntuottaja pyrkivät yhdessä rajoittamaan sellaisten erityisruokavalioiden tuottamista, joihin ei ole lääketieteellistä perustetta. Toisaalta ikäihmisten tottumuksia ja makumieltymyksiä tulee kunnioittaa.

Ruoka-aineallergiasta johtuvat erityisruokavaliot merkitään linjastossa/ryhmäkoteihin toimitettaessa asiakkaan nimellä.

Diabetesta sairastavat asiakkaat eivät tarvitse erikseen valmistettuja aterioita. Välipalat diabetes-potilaille järjestetään tilausten mukaan. Sappi- ja kihtiruokavaliota ja Marevan-lääkehoidon aiemmin edellyttämää ruokavaliota ei niin ikään nykykäsityksen mukaan tuoteta erikseen. Tarpeen vaatiessa rajoitetaan sopimattomia raaka-aineita.

Ikäihmisille tarjottava ruoka on pehmeää ja helposti syötävää. Esim. leivitettyjä kappaletuotteita ei tarjota. Ruokaa rakennemuunnetaan vain aivan pakottavissa tilanteissa. Useimmissa tapauksissa pelkkä haarukalla tapahtuva muhentaminen ruokailutilanteessa riittää. Soseuttaminen tehdään ryhmäkodeissa.

Erytisruokavaliot voidaan hinnoitella erikseen. Erytisruokavaliot laskutetaan toteutuneen mukaan eli vain silloin, kun ateriat joudutaan valmistamaan erikseen. Kaikki ruoka on laktoositonta tai laktoositon ruoka ei oikeuta erityisruokavaliohinnoitteluun.

Uskonnollisista tai muista syistä lihasta kieltäytyville tarjotaan päivän lakto-ovovegetarinen/vegetaarinen kasvisateria, joita ei lasketa erityisruokavalioksi.

Palveluntuottaja ei rikasta ruokia lisäravinteilla. Hoitohenkilökunta vastaa ja arvioi ravintolisien tarpeen ja tilaa tarvittaessa lisävälipaloja välitystuotteina niitä tarvitseville.

3.7. TILAAMINEN

Ruoat ja siihen liittyvät ateriapaketin välitystuotteet tilataan, jos mahdollista, Palveluntuottajan sähköisen ohjelman kautta kerran viikossa. Mikäli Palveluntuottajalla ei ohjelmaa ole, tilataan ateriat sähköistä esim. Excel-lomaketta käyttäen tai Palveluntuottajan laatimalla tilauslomakkeella.

Ruokatilaukset annetaan edeltävän viikon torstaihin mennessä seuraavaa viikkoa koskien. Kirjalliset muutokset tilausmääriin voidaan tehdä veloituksetta samana päivänä klo 9 mennessä. Ateriat laskutetaan tilauksen mukaan.

3.8. HENKILÖSTÖRUOKAILU JA TILAUSTARJOILUT, KAHVILA- YM. MYYNTI

Palvelutalo Lindan ruokasalissa Palveluntuottaja tarjoaa kiinteistöjen asukkaille sekä henkilöstölle aamupala- ja lounaspalvelua. Palvelutalo Elsiehen henkilöstöateriat tilataan muun tilauksen yhteydessä, kuten myös Söderkullan ryhmäkotien henkilöstön päivällisateriat.

Henkilöstöaterian hinta sisältää vain lounaan tai päivällisen, aamu- ja välipaloista Palveluntuottaja on oikeutettu perimään eri maksun. Palveluntuottaja hinnoittelee henkilöstöaterian kulloinkin voimassa olevan verotusarvon mukaan. Henkilöstö maksaa ateriansa itse.

Palvelutalo Lindassa on oltava valmius kokous- ym. tilauspalveluiden tuottamiselle arkipäivisin klo 8-14 ja muina aikoina sovitusti. Kahvilapalveluiden aktivointi on Tilaajan toive. Tilaustarjoiluita edellytetään järjestettävän mm. siunaus- ja merkkipäivätilaisuuksiin.

4. MUUT VAATIMUKSET JA TOIMINTAPERIAATTEET

4.1. TILAT, LAITTEET JA ASTIAT

Tilaaja vuokraa keittiötilan ja luovuttaa kiinteistössä nyt olevat keittiölaitteet ja astiat Palveluntuottajan käyttöön. Palveluntuottaja ei saa käyttää astioita tämän sopimuksen ulkopuoliseen toimintaan. Tilaaja vastaa keittiön ja linjastolaitteiden osalta laitehuollosta ja laitteiden mahdollisista korvaushankinnoista. Tilaaja vastaa tarjoiluastioiden, salissa ja ryhmäkodeissa tarvittavien astioiden sekä kylmä- ja lämpölevyjen hankkimisesta. Kuljetuslaatikoiden tai -vaunujen hankinnasta vastaa Palveluntuottaja.

4.2. PALVELUNTUOTTAJAN HENKILÖSTÖÄ KOSKEVAT VAATIMUKSET

Palveluntuottajan koko henkilökunnalta edellytetään tehtävän vaatimaa riittävää koulutusta ja/tai lisäksi alan työkokemusta. Työntekijöiden ammattitaitoa tulee pitää yllä säännöllisillä koulutuksilla. Myös sijaishenkilöstöltä vaaditaan alan koulutusta ja/tai työkokemusta. Työntekijän sekä sijaishenkilöstön perehdyttämisestä huolehtii Palveluntuottaja. Kaikilta työntekijöiltä vaaditaan hygieniaosaamistodistus ja riittävä suomen ja ruotsin kielen taito.

Palveluntuottajan henkilökunnalla tulee olla yhtenäinen työantajan hankkima palvelutyöhön soveltuva siisti ja puhdas työasu. Lisäksi kaikilla työntekijöillä tulee olla esitettävissä kuvallinen henkilökortti.

Palveluntuottaja määrittää yhden vastuuhenkilön, joka vastaa tämän sopimuksen mukaisten palveluiden toteutumisesta ja laadusta.

4.3. VASTUULLISUUS

Ympäristön huomiointi on Tilaajan arvojen mukaista. Tukipalvelutoiminnan ympäristön huomioinnin tulee olla laaja-alaista ja aidosti toimintaan vietyä. Palveluntuottaja esittää kahden kuukauden sisällä toiminnan aloituksesta kohteeseen räätälöidyn ympäristösuunnitelman, jossa on huomioituna minimissään seuraavat asiat:

Energian säästäminen
 Veden säästäminen, jäteveden vähentäminen
 Elintarvikehankinnat ja ostologistiikka
 Ruokalista
 Sesonkien mukaisuus
 Ruoanvalmistusprosessit
 Pakkaus
 Kertakäyttöastiat, pakkausmateriaalit
 Serviettien käyttö
 Liinojen käyttö
 Logistiikka
 Astiahuolto
 Siivous
 Jätteesynnyn ehkäisy
 Jätehuolto
 Ruokahävikin vähentäminen

Vastuullisuusohjelmassa linjataan myös se, miten Palveluntuottaja kantaa vastuuta ihmisistä (esim. asiakkaat, henkilöstö), eläimistä, yhteiskunnasta ja taloudesta.

4.4. YHTEYDENPITO TILAAJAN JA TUOTTAJAN KESKEN

Ennen aloitusta:

- Aloituskokous tilaajan yhdyshenkilöiden kanssa aihealueina: mm. palvelusisällön tarkentaminen, haltuunoton suunnittelu, viestintäsuunnitelman vahvistaminen ja käytännön asioista sopiminen. Aloituskokouksilla varmistetaan, että Tilaajan asettamat toiminnalliset ja laadulliset tavoitteet toteutuvat ja yhteistyö käynnistyy jouhevasti.
- Tilojen katselmointi, käyttäjien vastuuhenkilöiden tapaamiset
- Palveluntuottaja tekee aloituskatselmuksista muistiot, joihin kirjaa sovitut asiat ja toimenpiteet aikatauluineen sekä sovittujen toimenpiteiden vastuuhenkilöt
- Palveluntuottaja ja Tilaaja tiedottavat yhdessä sopimusmuutoksesta Tilaajan henkilöstölle ja asiakkaille.

Toiminnan aikana:

- Tilaajan ja Palveluntuottajan sopimusyhteyshenkilöiden välillä käydään vähintään kaksi kertaa vuodessa ja tarvittaessa palautekeskustelu palvelun sisällöstä ja laadusta. Ainakin toiminnan aluksi palaverien on oltava kuukausittaisia. Palveluntuottaja huolehtii

tapaamisten organisoinnista ja kokoon kutsumisesta. Palautekeskustelua varten Tuottaja kerää ja tilastoi tietoa esim. Excel-taulukon palvelupoikkeamista ja asiakaspalautteista.

- Käytännön yhteistyötä koskevien asioiden käsittelyä ja kehittämistä varten muodostetaan osapuolten edustajista koostuva asiakastoimikunta. Palveluntuottaja huolehtii tapaamisten organisoinnista ja kokoon kutsumisesta. Tilaaja määrittää osallistujat omasta henkilöstöstään sekä kutsuu tarvittaessa asiakas- ja asukasjäseniä kokouksiin.

4.5. VIESTINTÄ JA MARKKINOINTI

Palveluntuottajan vastuulla oleva ruokaleviin asiakkaisiin ja heidän omaisiinsa kohdistuva viestintä:

- kaksikieliset ruokalistat (suomi ja ruotsi) ovat esillä internetissä ja toimipisteissä yleisissä tiloissa ja ryhmäkodeissa
- aikataulut ja aukioloajat
- muutokset edellisiin
- asiakaspalautteet ja niiden käsittely, reagoinnit
- tuotevalikoimat ja hinnastot
- teemat ja kampanjat, näiden markkinointi
- asiakastoimikunnan kokousmuistiot ja tiedotteet.

4.6. PALAUTEKÄYTÄNNÖT, ASIAKASKYSELYT

Palautteen antaminen tehdään asiakkaille mahdollisimman helpoksi. Ruokailevien asiakkaiden ja heidän omaistensa käytössä on useita palautekanavia:

- palautelomake netissä
- sähköpostiosoite xx@xx
- palvelutilanteessa annettu suullinen palaute
- asiakastoimikunta tarvittaessa
- palautekortit ryhmäkodeissa
- palautekortit ruokasalissa
- ja/tai Palveluntuottajan ehdottama toimintatapa päivittäispalautteen antamiseksi
- palaverit Tilaajan kanssa.

Palveluntuottaja vastaa asiakkaan reklamaatioon mahdollisemman nopeasti - kuitenkin viimeistään kahden työpäivän kuluessa reklamaation vastaanottamisesta. Vastineessa selvitetään mm. jatkotoimenpiteet ja aikataulu. Kopio vastineesta lähetetään Tilaajan sopimussyhteyshenkilölle.

Palveluntuottaja tuottaa asiakastytyväisyystutkimuksen minimissään kerran vuodessa. Tutkimuksen sisältö ja ajankohta tiedotetaan minimissään kaksi kuukautta ennen tutkimusajankohtaa sopimussyhteyshenkilölle, joka välittää tiedon tarpeelliseksi katsomilleen tahoille. Tutkimuksissa kartoitetaan laajasti asiakkaiden odotuksia ja koettua laatua.

Ruokalistatuotteet muuttuvat sovituilta osin palautteiden perusteella. Tutkimustulokset annetaan Tilaajalle ja käydään läpi yhdessä Tilaajan kanssa ja sovitaan mahdollisista korjaavista toimenpiteistä. Myös vastaajia tiedotetaan tuloksista ja reagoineista.

4.7. RAPORTOINTI

Palveluntuottaja raportoi Tilaajalle kuukausittain ja vuosittain seuraavat tiedot:

- Henkilöstöaterioiden määrä yhteensä/työntekijä/ raportointijakso
- Ryhmäkotikohtainen laskutus/kk eriteltynä asiakkaittain ja tuotteittain siten että sekä yksikköhinta että kokonaishinta ovat näkyvissä
- Kokonaisruokailijamäärä/päivä ja kuukausi ja vuosi/ kohde

Palveluntuottaja raportoi lisäksi palvelupoikkeamat, joiksi lasketaan

- ruoan loppuminen
- ruoan vaihtuminen ruokalistassa ilmoitetusta
- omavalvontaan liittyvät ruoan turvallisuutta vaarantaneet poikkeamat
- asiakasreklamaatiot.

Raportti sisältää tiedon siitä, miten poikkeamiin ja asiakaspalautteisiin on reagoitu. Poikkeamien raportointi tapahtuu ainakin toiminnan aluksi kuukausittain, myöhemmin esim. kolmen kuukauden välein. Mahdollisista vakavista ruoan turvallisuuteen liittyvistä poikkeamista ilmoitetaan Tilaajan yhteyshenkilölle välittömästi heti sekä kirjallisesti että esim. puhelimitse, kun asia on tullut Palveluntuottajan tietoon.

4.8. HINNAT, HINTOJEN VOIMASSAOLO JA LASKUTUS

Tarjouksessa annettavat hinnat ovat voimassa 15.3.2024 asti.

Palvelutalo Lindassa asiakkaiden ateriapalvelut voidaan maksaa ainakin käteisellä ja pankki- sekä luottokortilla.

Tilaaja ilmoittaa asukkaan poissaolosta Palveluntuottajalle ennen kello 9 samana päivänä, ja silloin ei tuoteta palvelua eikä veloiteta palvelusta. Jos ruoka on jo ehditty lähettää ennen ilmoituksen vastaanottamista, veloitus ko. päivästä on mahdollinen.

Ympärivuorokautisen palveluasumisen osalta ateriat laskutetaan arvonlisäverottomana arvonlisäverolain §4 ja §25 mukaisesti.

Henkilöstöateriat ja palveluasuntojen asiakkaiden ateriamaksut sisältävät kulloinkin voimassa olevan arvonlisäveron.

4.9. MAHDOLLISET MUUTOKSET PALVELUKUVAUKSESSA

Mahdolliset muutokset tähän sopimukseen tehdään aina kirjallisesti. Muutokset astuvat voimaan aikaisintaan kummankin Osapuolen hyväksytyä muutokset ja allekirjoitettua kirjallisen muutoskuvauksen. Mahdolliset hintamuutokset astuvat voimaan seuraavan kalenterivuoden alusta, jollei muuta ole sovittu.

Toimintaa tulee kuitenkin aktiivisesti ja joustavasti kehittää. Uusia toimintamalleja voidaan kokeilla sovitun määräjän ennen sopimukseen kirjausta.

Tähän hankintaan sovelletaan muiden muassa seuraavia ateriapalvelua ohjaavia säädöksiä ja suosituksia. Lait ovat haettavissa finlex.fi, muut suositukset linkin kautta alla:

Arvonlisäverolaki (1501/1993), uusin versio

Elintarvikelaki 297/2021

Elintarvikemarkkinalaki 1121/2018

Julkisten hankintojen käsikirja 2023. Hallintopolitiikka. Valtiovarainministeriön julkaisuja – 2023:60. ISBN pdf: 978-952-367-661-9. Helsinki 2023. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-367-661-9>

Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot palveluhankinnoissa JYSE-ehdot, huhtikuu 2022, valtiovarainministeriö, [Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot palveluhankinnoissa. JYSE-ehdot, huhtikuu 2022 \(valtioneuvosto.fi\)](https://www.valtioneuvosto.fi/julkisten-hankintojen-yleiset-sopimusehdot-palveluhankinnoissa-jyse-ehdot-huhtikuu-2022) ISBN pdf: 978-952-367-091-4

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012), uusin versio

Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016), uusin versio

Maa- ja metsätalousministeriö Vastuullisten ruokapalveluiden hankintaopas ISBN-numero 978-952-366-379-4 (verkkojulkaisu), Helsinki 2021

Motiva: Opas vastuullisiin elintarvikehankintoihin – suosituksia vaatimuksiksi ja vertailukriteereiksi. Versio 3.0 Julkaistu 6/2023

Ravitsemushoitosuositus 3/2023, THL. [Ravitsemushoitosuositus \(julkari.fi\)](https://www.julkari.fi/handle/10024/154444)

Ravitsemusopas ikääntyneille. Ruokavirasto. Valtion ravitsemusneuvottelukunta. Grano Oy 2021. [Ravitsemusopas ikääntyneille \(ruokavirasto.fi\)](https://www.ruokavirasto.fi/ravitsemusopas-ikääntyneille)

Ravitsemusportaali [Vireyttä seniorivuosiin - Ruokavirasto](https://www.ruokavirasto.fi/vireytta-seniorivuosiin/)
Ruokavirasto 2023. <https://www.ruokavirasto.fi/vireytta-seniorivuosiin/>

Terveydenhuoltolaki 1326/2010, uusin versio

Terveyttä ruoasta – suomalaiset ravitsemussuositukset 2014 (korjattu versio 5), Valtion ravitsemusneuvottelukunta. [ravitsemussuositukset 2014 fi web versio 5.pdf \(ruokavirasto.fi\)](#)

Tietosuojalaki (1050/2018)

Valtion ravitsemusneuvottelukunta ja Terveyden ja hyvinvoinnin laitos: Vireyttä seniorivuosiin – ikääntyneiden ruokasuositus. Julkaisija: Valtion ravitsemusneuvottelukunta ja Terveyden ja hyvinvoinnin laitos Kustantaja: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos ISBN 978-952-343-471-4 (painettu) ISSN 2341-8095 (painettu) ISBN 978-952-343-472-1 (verkkopublication) ISSN 2323-4172 (verkkopublication) <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-472-1>, PunaMusta Oy, Helsinki 2020.