



Kanta-Hämeen hyvinvointialue

ATERIAPALVELUT, palvelukuvaus

Hyvinvointialueen ateriapalvelut
Janakkalan kunnan alueella



Sisältöluettelo

ATERIAPALVELUIDEN PALVELUKUVAUS	3
1 ATERIAPALVELUJEN KUVAUS.....	3
1.1 Tuotesuunnittelun reunaehdot ja tuotettavat ateriat	3
1.2 Elintarvikkeita koskevat vaatimukset	4
1.3 Ruokalistoja koskevat vaatimukset	4
1.4 Erityisruokavaliot	6
1.5 Palvelua koskevat vaatimukset.....	8
1.6 Vastuullisuutta koskevat vaatimukset.....	9
1.7 Toiminta-ajat	9
1.8 Henkilöstöruokailu.....	10
1.9 Tilaustarjoilut.....	10
2 ATERIASISÄLLÖT.....	10
2.1 Aamupala.....	11
2.2 Lounas ja päivällinen	11
2.3 Välipala, päiväkahvi, iltapala	11
3 TUOTETURVALLISUUS.....	11
3.1 Omavalvonta	11
3.2 Tilojen puhtaanapito	11
3.3 Ruokakuljetukset	12
4 ASIAKASYHTEISTYÖ.....	12
4.1 Viestintä.....	12
4.2 Päivittäispalautteet.....	12
4.3 Asiakaskyselyt.....	13
4.4 Asiakastoimikunnat	13
4.5 Muu yhteistyö.....	13
4.6 Tilaaja-asiakkaiden tapaamiset	13
5 TILAUS, HINNOITTELU JA MAKSAMINEN.....	14



5.1 Määräennakointi	14
5.2 Tilaaminen	14
5.3 Hinnoittelu	14
5.4 Laskutus	15
5.5 Raportointi	15
6 POIKKEUSOLOSUHTEET	16
7 PALVELUKUVAUSTA TÄYDENTÄVÄT LIITTEET	16



LIITE 1.2 KANTA-HÄMEEN HYVINVOINTIALUEEN ATERIAPALVELUKUVAUS

Palvelukuvauksen tarkoitus on täsmentää palvelusopimukseen liittyviä operatiivisia käytäntöjä Kanta-Hämeen hyvinvointialueen Janakkalan kunnan alueella olevissa hyvinvointialueen kiinteistöissä, listaus kohteista on hinnoitteluliitteessä. Palvelukuvaus toimii sekä Tilaaajan että Palvelutuottajan henkilöstön perehdytyksen tukena.

Tilaaaja edellyttää Palvelutuottajalta asiakaslähtöistä tuotesuunnittelua ja - valikoimaa, ruuan terveysvaikutusten huomiointia tuotesuunnittelussa, joustavia palveluratkaisuja, kehityshakuisuutta ja innovatiivisuutta sekä vastuullisuutta palvelutoiminnassa tukipalveluprosessien kaikissa eri vaiheissa.

Tilaaaja ja sen edustajat sitoutuvat huomioimaan sopimusosapuolen tarpeet ja toiveet kumppanuushakuisesti, jotta Palvelutuottaja voi toimia laadukkaasti ja kustannustehokkaasti.

1 ATERIAPALVELUJEN KUVAUS

1.1 Tuotesuunnittelun reunaehdot ja tuotettavat ateriat

Palvelutuottaja noudattaa toiminnassaan kulloinkin voimassa olevia ikäryhmäkohtaisia ravitsemussuosituksia; Vireyttä seniorivuosiin, ikääntyneiden ruokasuositus 04/2020 ja sekä Ravitsemushoitosuositusta. Suositukset pohjautuvat Terveyttä ruoasta - Suomalaisiin ravitsemussuosituksiin (VRN2014). Ruokalista- ja tuotesuunnittelussa huomioidaan asiakastoiveet, riittävä vaihtelevuus ja vastuullisuusnäkökulmat.

Kaikki Hyvinvointialueen kohteet ovat ns. jakelupisteitä, toimitus hajautettuna jakeluna. Palvelu sisältää vain seuraavat osiot ml. kuljetus:

- Lounas kuumana toimitettuna seitsemänä päivänä viikossa Turengin alueella
- Päivällinen lounastoimituksen mukana kuumennusta vaille valmiina Turengin alueella seitsemänä päivänä viikossa
- Tervakosken kohteeseen toimitukset kolme kertaa viikossa siten, että toimituspäivän ruoka toimitetaan kuumana ja kaikki muut ateriat kuumennusta vaille valmiina.

Välitystuotteet Tilaaaja hankkii joko palvelutuottajalta tai tarvittaessa muulta sopimusosapuoleltaan:

- Päiväkahvileivonnaiset hankitaan kappaleittain välitystuotteina tai joissakin tapauksissa myyntierittäin (esim. pullapitko)
- Palvelutuottajan ruokalistalla ja hinnastoissa olevia välipala- ja jälkiruokatuotteita ja leivonnaistuotteita voi tilata tarpeen mukaan tarjottavaksi iltapalalla tai muilla aterioilla.



1.2 Elintarvikkeita koskevat vaatimukset

Elintarvikkeiden jäljitettävyyden tulee olla lakisääteisellä tasolla. (<https://www.ruokavirasto.fi/tietoa-meista/oppaat/oiva-heh/heh-16/16-jaljitettavyys-ja-takaisinvedot/>)

Pääraaka-aineiden, maito- ja viljatuotteiden alkuperämaatiedot ilmoitetaan määräysten mukaisesti. Maito-, liha- sekä kananmunatuotteiden on tultava tiloilta, jotka kuuluvat salmonellavalvontaohjelmaan, eikä eläintuotannossa käytetä antibiootteja ennaltaehkäisevässä tarkoituksessa. Luomutuotteita ei edellytetä, mutta niiden käyttöä arvostetaan. Geenimuunneltuja elintarvikkeita ei saa käyttää. Tavoitteena on tarjota aitoa ja puhdasta, mahdollisimman vähän lisäaineita sisältävää ruokaa.

Rasva ruuan valmistuksessa

- ruoanvalmistuksessa käytetään kasviöljyä

Liha ja kala

- nautajauhelihan rasvapitoisuus $\leq 10\%$ / 100 g, kypsässä 12 g / 100 g
- palaliha: kuutio, suikale, viipale, rasvapitoisuus $< 7\%$ / 100 g
- siipikarjasta on nahka poistettu
- kalavalmisteissa tulee suosia järvikalaa sekä lähellä pyydettyjä kalalajeja

Peruna ja viljalisäkkeet

- perunat tarjotaan kuorittuina tai muusina
- pasta, riisi ja ohra on täysjyväistä niin lisäkkeenä kuin ruokalajeissa
- riisi pyritään korvaamaan aina kun mahdollista ohralla tai kauralla tms.
- puuroissa ja velleissä käytetään pääosin täysjyväviljatuotteita

Liemivalmisteet

- liemivalmisteina tulee käyttää vähäsuolaisia, vähän allergisoivia liemivalmisteita ja niiden käyttö minimoida

Kasvikset, marjat ja hedelmät

- salaateissa huomioidaan eri vuodenaikojen vaihtelut
- kasviksia, marjoja ja hedelmiä tarjotaan vaihtelevasti ja monipuolisesti

1.3 Ruokalistoja koskevat vaatimukset

Ruoanvalmistus pohjautuu vakioresepteihin ja ruoka on ravitsemuksellisesti täysipainoista, turvallista ja maukasta. Sesonkeja noudatetaan soveltuvilta osin. Vain syöty ruoka ravitsee, siksi ruuan aistittavaan



laatuun tulee panostaa. Ruuan tulee olla vähäsuolaista, runsaskuituista, mutta myös hyvänmakuista. Ruokalistojen tuotetiedot ja ravintoainelaskelmat tulee toimittaa pyydettyä Tilaajalle. Ravintoainelaskelmista tulee ilmetä ruokalistan ravintosisältötiedot ja kohderyhmän ravintoainesuositukset sekä toteutettavan ruokalistan vertailu suosituksiin.

Ruokalistan tulee viikkotasolla noudattaa Palvelutuottajan tarjouksessaan esittämän ruokalistan tasoa huomioiden kuitenkin asiakastoiveet, sesongit, vuodenajat, juhlapyhät ja tapahtumat. Juhlapyhät huomioidaan ruokalistalla tavallista juhlavampina ruokalajeina. Viikonlopun aterioiden tulee erottua arkiruuasta.

Ruokalistan kierto on minimissään neljä viikkoa. Ruokalistalla mainitaan kaikki päivän ateriat, vaikka osa tuotteista tilataan välitystuotteina joko Palvelutuottajalta tai muulta toimittajalta. Ruokalistaan merkitään tiedot kunkin ruokalajin sopivuudesta erityisruokavalion tarvisijoille. Ruokalistat suunnitellaan siten, että listassa on suosituksien mukaisesti vuorotellen keittoja, pääruokakastikkeita, vuokaruokia sekä pata- ja kappaleruokia. Päivällistuote on useimmiten keitto tai vuokaruoka niiden helpon lämmitettävyyden vuoksi. Tärkeää on se, että ruoka maistuu asiakkaille, toimitettu ruoka tulee syödyksi. Palvelutuottajan tulee huolehtia siitä, että on koko ajan tietoinen jakelupisteiden ruoka-arvioista ja mahdollisesti hävikiksi jäävistä ruokamääristä.

Ruokalistaa päivitetään sesongeittain, mutta kokonaisvaltaisesti minimissään vuosittain. Palvelutuottajan tulee lähettää laatimansa yksityiskohtainen ruokalista tilaajalle hyväksyttäväksi sekä huolehtia siitä, että tilaaja saa aina tiedon ruokalistalla tapahtuvista muutoksista.

Tilaaja ei halua rajoittaa Palvelutuottajan toimintaedellytyksiä määrittämällä ruokalistaa tarkemmin kuin, että

- Lounasruokalistalla tulee olla kalaa ainakin kerran viikossa, päivällisruokana minimissään kerran viikossa.
- Kokoliharuokaa (nauta, sika, riista) tarjotaan minimissään kerran viikossa joko lounaalla tai päivällisellä
- Makkaraa sisältävää ruokaa saa olla tarjoilla kerran viikossa, kinkkuruokaa olla ruokalistalla vain yhden kerran viikossa.
- Kasviskeiton ja puuron kanssa edellytetään ateriahintaan kuuluvana proteiiniilisäketä, joka voi olla muukin kuin leikkele- tai juustoviipale, esim. raejuusto, smetana.

Mahdollisemman useat tuoretuotteet tarjotaan komponentteina, ei sekoitettuina salaatteina. Ateriahintaan kuuluu kaksi tuoreilisäketä lounaalla, päivällisellä yksi (keittoruuan kanssa esim. kurkkutai tomaattiviipale). Aterian ravitsemuksellista sisältöä täydentämään ja syömistä helpottamaan tarjotaan öljypohjaista salaatkastiketta (joka on joko Palvelutuottajalta tai muualta hankittava välitystuote). Lämpimiä kasviksia tarjotaan minimissään kaksi kertaa viikossa lisäkkeenä.



1.4 Erityisruokavaliot

Palvelutuottaja osallistuu kohtuullisessa määrin Tilaajan päivitettävänä olevan Ravitsemuskäsikirjan kommentointiin. Käsikirjan valmistuttua voidaan tarkentaa ja muuttaa nykyisiä käytäntöjä, jotka ovat nyt palvelukuvaukseen kirjattuina. Ravitsemuskäsikirjan sisältöä tulee noudattaa koko Hyvinvointialueen alueella, mutta muutoksilla voi olla kustannusvaikutuksia suhteessa nyt annettavaan tarjoukseen.

Asiakkaan erityisruokavaliion määrittää lääkäri tai hoitohenkilöstö. Tällä turvataan asiakkaan ravitsemuksellisen hoidon jatkuvuus tilanteessa, jossa asiakas siirtyy sairaalan tai muun terveydenhuolto-/ sosiaalipalveluyksikön välillä. Huomioitavaa on, että ruokavaliotieto ei siirry automaattisesti asiakkaan mukana ateriapalveluun, esim. jos palvelutalon asiakas siirtyy sairaalaosastolle, tilaus pitää tehdä erikseen tarkoin tiedoin sairaalassaoloajalle.

Perusruokavalio on tarkoitettu ruokavalioksi kaikille aikuisasiakkaille, jotka eivät tarvitse erityisruokavaliota ja joilla ei ole vajaaravitsemuksen riskiä. Perusruokavalio antaa mallin terveyttä edistävästä ruokavaliosta.

Perusruokavalio sopii mm. seuraavien sairauksien ja tilanteiden ravitsemushoitoon:

1. laktoosi-intoleranssi
2. lihavuus
3. diabetes
4. sappikivitauti
5. kihti
6. kohonnut verenpaine
7. veren rasvahäiriöt
8. metabolinen oireyhtymä
9. veren hyytymisenestohoito

Ruoka on laktoositonta. Erillistä kihti- tai sappiruokavaliota ei toteuteta, mutta esim. herne- ja maksaruokapäivinä lakto-ovo-vegetaarinen ruoka tulee soveltua kihtiä ja sappikivitautia sairastaville.

Rakennemuunneltu ruokavalio on tarkoitettu asiakkaille, joilla on heikentynyt puremiskyky esim. hampaiden huonon kunnon, suun arkuuden, suuontelon alueelle tehdyn leikkauksen tai tapaturman vuoksi. Ruokavaliota voidaan käyttää myös leikkausten jälkeen siirryttäessä nestemäisestä ruokavaliosta normaaliin ruokaan. Rakennemuunnellut ateriat tulee olla ravintosisällöltään tarpeenmukaisia ja maistuvia. Aterian osat pyritään tarjoamaan erillisinä komponentteina.

Tavoitteena on se, että ikäihmisille tarjottava ruoka on aina niin pehmeää, että erillistä pehmeää ruokavaliota ei tarvita. Energialisäke on vaihdettavissa ilman eri veloitusta perunasoseeksi ja



lisäkekastiketta toimitetaan riittävästi, jotta ruokailutilanteessa haarukalla ruuan muhentaminen riittää, eikä soseutusta tarvitse tehdä.

Sileä sose ja nestemäinen ruokavalio toteutetaan tilausten mukaisesti, mutta määrällisesti niitä tarvitaan harvoin. Tarpeen mukaan rakennemuunnetun ruoan ei tarvitse olla pääruokalistan mukaista. Suunnittelussa tulee huomioida myös suutuntuma ja ruuan ulkonäkö.

Tehostettu ruokavalio laaditaan yksilöllisesti. Ruoan rikastamista lisäravinteilla pyritään välttämään, koska ruuan maku pyritään pitämään autenttisenä. Mahdollinen kermalla tai rasvalla rikastaminen tapahtuu ruokailutilanteessa. Hoitohenkilökunta vastaa ja arvioi ravintolisien tarpeen ja tilaa tarvittaessa lisävalipaloja erillishinnoiteltuina välitystuotteina niitä tarvitseville. Kliiniset lisäravinteet Tilaaja hankkii omalta alihankkijaltaan.

Tilaaja tilaa tarvitsemansa erityisruokavaliot ja Palvelutuottajalla on mahdollisuus hinnoitella ne erikseen. Erityisruokavalioksi määritellään vain erikseen tuotettavat ateriat (ei esim. laskuteta gluteenittomia tai maidottomia lihakeittoaterialla, eikä mahdollinen gluteenia sisältävä jälkiruoka oikeuta erillishinnoitteluun). Laktoositon ja lakto-ovo-vegetaarinen ruoka eivät oikeuta erityisruokavaliohinnoitteluun.

Erityisruokavalioiden käytetään ruokalistalla seuraavia lyhenteitä:

M	maidoton
G	gluteeniton
K	kananmunaton
S	sianlihaton
Ve	vegaaninen

Vaikeista ruoka-aineallergiasta johtuvat erityisruokavaliot merkitään asiakkaan nimellä.

Uskonnollisista/eettisistä tai muista syistä lihasta kieltäytyville tarjotaan tilauksesta päivän lakto-ovovegetaarinen kasvisateria. Semivegetaarista tai pescovegetaarista ruokavaliota noudattaville ei erikseen valmisteta kala- tai broileriruokia, vaan heille tarjotaan peruskasvisruokalistan mukainen päivän kasvisateria. Sianlihattomille ja kalattomille ei toteuteta erikseen esim. broilerinlihasta tuotteita, vaan heille tarjotaan peruskasvisruokalistan mukainen päivän lakto-ovovegetaarinen kasvisateria. Sianlihaa sisältäviä tuotteita ei saa esiintyä ruokalistalla useammin kuin kahdella aterialla viikossa.

Saattohoitopotilaille pyritään toteuttamaan ruokalistasta poikkeavia aterioita erillistilauksesta aina mahdollisuuksien mukaisesti.



1.5 Palvelua koskevat vaatimukset

Palvelutuottajan esimies käy palvelukiinteistöissä säännöllisesti kuulemassa asiakaspalautetta ja tarvittaessa ohjaamassa Tilaajan henkilöstöä esim. omavalvonnan ja ruokien lämmityksen osalta. Tilaajan ateria- ja ruokapalveluiden Janakkalan toiminnasta vastaavan lähijohtajan tulee olla tietoinen käynneistä ja niillä tehdyistä huomioista sekä annetusta ohjeistuksesta.

Palvelutuottaja huolehtii, että lämpötilaketjut ovat kuljetuksen aikana katkeamattomia ja mahdollisen alihankkijan autot elintarvikekuljetuksiin sopivia.

Palvelutuottajan poikkeavat tilanteet, kuten sairauslomat tai vuosilomat, eivät saa heikentää sovittua laatutasoa ja palvelua. Palvelutuottaja varaa tarvittavan määrän sijaishenkilöstöä.

Ruoankuljetuksessa tarvittavat laatikot, kuljetusvaunut ja ruoan valmistusastiat ovat Palvelutuottajan omaisuutta. Niiden huolto, täydennyshankinta ja uusiminen ovat Palvelutuottajan vastuulla. Osasta kohteita GN-astiat palautuvat Palvelutuottajan keskuskeittiöön vain huuhdeltuina, joten niiden pesu on Palvelutuottajan vastuulla. Kaikki tarjoilu- ja kuljetusastiat pestään niiden palautuessa keskuskeittiöön.

Palvelukiinteistöissä olevat keittiölaitteet, monitoimivaunut ja ruokailuastiat ovat Janakkalan kunnalta Kanta-Hämeen hyvinvointialueelle siirtyvää irtaimistoa, eivätkä siten Palvelutuottajan vastuulla.



1.6 Vastuullisuutta koskevat vaatimukset

Palvelutuottajan tulee kaikessa toiminnassaan ottaa huomioon lait ja viranomaismääräykset ja -velvoitteet.

Kaikista tarjottavista tuotteista on esitettävissä ainesosaluettelot. Tarjottavien tuotteiden soveltuvuus erityisruokavalioiden tarvitseville näkyy ruokalistoissa ja tuoteluetteloissa vähintään siten kuin allergeenien ilmoittamisesta on asetuksella määrätty ja tässä palvelukuvauksessa kerrottu. Lisätietoa: <https://www.ruokavirasto.fi/tietoa-meista/opaat/oiva-heh/heh-10/10-allergioita-ja-intoleransseja-aiheuttavat-aineet/>

Alkuperätiedot ilmoitetaan sillä tarkkuudella kuin voimassa olevat asetukset/lait edellyttävät. Lisätietoa: <https://mmm.fi/elintarviketiedot-alkuperamerkinnot-ravitsemus-ja-terveysvaitteet>.

Ympäristörasituksen minimointipyrkimyksen tulee kattaa kaikki ruokapalvelutoiminnan osa-alueet. Palvelutuottajalla on Tilaaajan ruokapalvelua koskeva ympäristösuunnitelma. Palvelutuottaja kehittää ateriatarjontaa, ruokalistaa ja reseptiikkaa hiilijalanjäljen pienentämiseksi. Energian ja veden säästämiseksi sekä hävikki- jäte- ja logistiikkamäärien vähentämiseksi laaditaan toimenpidesuunnitelma, jonka toteutuminen raportoidaan Tilaajalle. Ympäristösuunnitelman sisältöä, painotuksia ja kehitystoimenpiteiden tuloksia käsitellään eri yhteistyöfoorumeissa asiayhteyden mukaan. Suunnitelma tulee olla tehtynä viimeistään kolmen kuukauden kuluttua Palvelun tuottamisen aloittamisen jälkeen. Tilaaaja hyväksyy suunnitelman ja mittariston. Ympäristösuunnitelmaa päivitetään minimissään vuosittain ja tarpeen mukaan.

Hävikin syntymistä tulee kaikin keinoin pyrkiä vähentämään. Tilaaajan vastuulla on tilata ruokaa tarpeen mukaan. Palvelutuottajan vastuulla on punnita lähetyserät.

Palvelutuottaja noudattaa jätelain (17.6.2011/646) sisältöä kokonaisuutena. Ateriapalvelun osalta on tärkeää noudattaa kuntakohtaisia lajitteluohjeita sekä minimoida jätemäärät, eritoten ruokahävikki. Palvelutuottajan ja Tilaaajan henkilöstön kiinteä yhteistyö on tarpeen hävikin minimoimiseksi. Osapuolet tilastoivat syötäväksi kelpaavan jätteen ja biojätteen määrät voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti kumpikin omalta osaltaan.

1.7 Toiminta-ajat

Palvelutuottaja vastaa ruokien oikea-aikaisesta kuljettamisesta (keskuskeittiöstä) Tilaaajan kohteisiin ja siitä, että tuotteiden lämpötilat vastaavat vielä tarjoilussakin säädettyjä lämpötilavaatimuksia. Palvelutuottajan tulee sopia ruokailuajoista toimipaikkakohtaisesti ja kaikkien osapuolien tulee noudattaa yhteisesti sovittuja aikoja. Lounaan kuumakuljetukset toimitetaan alustavan arvion mukaan klo 10.30 mennessä Tilaaajan kohteisiin.



1.8 Henkilöstöruokailu

Hyvinvointialueen henkilöstöruokailulinjaukset eivät ole vielä valmiit. Henkilöstöllä tulee olla mahdollisuus ruokailla työpaikallaan: tilata ateria itse ja maksaa ateria suoraan Palvelutuottajalle.

1.9 Tilaustarjoilut

Tilaustarjoilut tilataan erillisellä sähköisellä tilauslomakkeella tai muutoin käytössä olevaa tilausohjelmistoa käyttäen viimeistään yhtä viikkoa ennen tilaisuutta (Ks. tarjouspyynnön liite 2.1 siitä, mitä hinnastoja tarjoajan tulee liittää tarjoukseensa). Tämän jälkeen tehdyistä tilauksista Palvelutuottaja voi halutessaan periä tarjouksessaan esittämänsä pikatilausmaksun. Tilauksessa tulee olla eriteltyinä tarvittavat erityisruokavaliot. Tilaus on sitova, ellei sitä ole peruttu/asiakasmäärää tarkennettu kolme (3) arkipäivää ennen tilaisuutta. Tilaustarjoilulomakkeessa tulee olla kirjattuna oikeat laskutustiedot (kustannuspaikka, toiminto).

Jos tilaisuuteen tarvitaan palvelua, työtunneista peritään erillinen palvelun tuntihinta, joka ilmoitetaan tarjouslomakkeella. Erillisiä matkustuskorvauksia palveluhenkilöstölle ei makseta Janakkalan kunnan alueella sijaitseviin tilaisuuksiin. Jos tilaisuuksia järjestetään muualla kuin Janakkalan kunnan alueella, korvataan matkakulut valtion matkustussäännön mukaisesti. Matkakulujen laskennan lähtöpaikkana on tällöin Janakkalan kunnan raja.

Tilauslomake ja ajan tasalla olevat hinnastot ja valikoimat ovat nähtävissä Tilaajan Intranetissä. Niiden päivittämisestä ja toimittamisesta Tilaajalle vastaa Palvelutuottaja. Erityistilanteista, lisäyksistä tuotevalikoimaan ja niiden hinnoittelusta neuvotellaan tapauskohtaisesti Palvelutuottajan kanssa.

2 ATERIASISÄLLÖT

Lounas ja päivällinen kumpikin tyydyttävät noin 30 % päivittäisestä energian tarpeesta. Aamiainen noin 20 %. Väli- ja iltapala yhteensä noin 20 %. Proteiininmäärä peruseruokavaliossa on 15–20 % (keskimäärin viikkotasolla 18 % energiasta) ja tehostetussa 20 % energiasta. Tilaaja ja Palvelutuottaja tekevät yhteistyötä, jotta ravitsemussuositukset toteutuvat huolimatta siitä, että Tilaaja hankkii ja toteuttaa osan päivän aterioista itse.

Kokonaisuuden ravitsemuksellinen sisältö todennetaan kaksi kertaa vuodessa yhdessä Tilaajan ravitsemispäällikön kanssa laadittavan kahden viikon ruokalistapöiminnan avulla. Palvelutuottaja toimittaa sovitulla tavalla ja veloitus tiedot Tilaajalle.



2.1 Aamupala

Tilaaaja vastaa sisällöstä ja raaka-aineiden tilaamisesta. Tilaaaja noudattaa haluamaltaan osalta Palvelutuottajan ruokalistaa, mutta vastaa ruokalistasisällöstä poiketessaan ravitsemusvaateiden toteutumisesta.

2.2 Lounas ja päivällinen

Lounasateria sisältää ruokalistan mukaisen aterian, tuorelisäkkeen ja jälkiruuan. Lakto-ovo-vegetaarinen kasvisruokavaihtoehto on mahdollista tilata ilman lisäveloitusta. **Ateriat tilataan nyt kiloina**, mutta ne voidaan tilata myös annoksina. Kilotilauksilla pyritään mahdollisemman tarkkaan tilausmäärään. Tilaaaja huolehtii kuitenkin siitä, että asiakkaat saavat tarpeeseensa nähden riittävästi ruokaa. Keskimääräinen annoskoko, jonka perusteella tarjous annetaan:

- keitto 250 g tai laatikkoruoka 250 g tai kastike 150 g
- pääruoan lisukkeet peruna 150 g, kasvikset 60 g
- salaatti 60 g
- jälkiruoka 60–100 g

Mikäli esim. keittiöaterian ravitsemuksellista sisältöä täydennetään jollakin lisätuotteella, esim. karjalanpiirakalla, kananmunalla tai raejuustolla, tämä tuote kuuluu aterianhintaan. Joidenkin ruokalajien, kuten kaali- ja maksaruokien lisäksi tarjottava puolukkahillo kuuluu ateriahintaan.

2.3 Välipala, päiväkahvi, iltapala

Tilaaaja voi halutessaan tilata Palvelutuottajalta ruokalistalla olevia välipala- ja jälkiruokatuotteita joko päiväkahvin oheen tarjottavaksi tai iltapalalle. Ruokalistalla on tilattavissa päivittäinen vaihtuva leivonnainen päiväkahville tai Palvelutuottajalla on hinnasto tilattavista tuotteista. Välipalatuotteissa ja kahvileivissä on myös maidottomia ja gluteenittomia vaihtoehtoja.

3 TUOTETURVALLISUUS

3.1 Omavalvonta

Palvelutuottajan omavalvontakäytäntöjen tulee olla minimissään lakisääteisellä tasolla. Keskuskeittiön ja kuljetusten Oiva- tarkastuksista edellytetään oivallista arvosanaa. Tilaaajan vastuulla olevista arvosanaa tai elintarviketurvallisuutta mahdollisesti huonontavista asioista on tiedotettava Tilaaajaa ja tarvittaessa ohjattava muuttamaan toimintaansa.

Palvelutuottaja vastaa siitä, että käytössä olevat tarjoilu/kuljetusastiat, kuljetuslaatikot ja -vaunut ovat aina hyväkuntoisia ja puhtaita. Kuljetuslämpötiloja seurataan ja mahdollisiin poikkeamiin reagoidaan.

3.2 Tilojen puhtaanapito

Palvelukeittiöiden puhtaanapito on Tilaaajan henkilöstön vastuulla.



3.3 Ruokakuljetukset

Palvelutuottaja vastaa ruokakuljetuksista, niiden toteutumisesta lainsäädännön mukaisesti ja kuljetuksen kustannuksista.

Mikäli Palvelutuottaja haluaa toiminnan vakiinnuttua harventaa kuljetusrytmiä, Palvelutuottaja ja Tilaaja sopivat muutoksen ateriahintavaikutuksista ja muutokseen liittyvistä mahdollisista investoineista etukäteen. Muutokset käytänteissä pitää ilmoittaa riittävän ajoissa talousarviosuunnittelu huomioiden. Tarjous annetaan nykyisellä kuljetusrytmillä.

Välitystuotteiden kuljetusrytmiä harvennetaan nykytilanteeseen nähden siten, että toimitukset vain esim. 2–3 kertaa viikossa.

4 ASIAKASYHTEISTYÖ

4.1 Viestintä

Palvelutuottaja viestii palveluistaan ja niissä tapahtuvista muutoksista monikanavaisesti. Palvelutuottajalla tulee olla kotisivut tai muu sähköinen kanava, joiden kautta on mahdollista tarkastella kohdekohtaista ruokalistaa ja ruokatuotteiden ravintoainesältöä. Tilaajan internetsivuilla on näkyvillä aina kuluvan viikon ruokalista, jonka toimittamisesta Tilaajalle Palvelutuottaja vastaa.

Palvelutuottaja osallistuu tarvittaessa veloituksetta tiedottamistarkoituksessa omaisteniltoihin ja tarpeenmukaisiin kiinteistökohtaisiin palavereihin. Palvelutuottaja organisoii Tilaajan henkilöstölle suunnattuja tietoiskuja esim. vastuullisuudesta, ravitsemuksesta ja omavalvonnasta Tilaajan hyväksymän toimintasuunnitelman mukaisesti.

Palvelutuottaja voi käyttää omaa logoaan ja liiketunnuksiaan työvaatteissa, ruokalistoissa ja hinnastoissa

4.2 Päivittäispalautteet

Tilaajan palveluhenkilöstö aktivoi Kanta-Hämeen hyvinvointialueen asiakkaita antamaan palautetta ruokailutilanteesta ja välittää palautteet Palvelutuottajalle. Palvelutuottaja tilastoi asiakkaiden antamat palautteet ja kertoo reagoineistaan palautteenantajalle ja tiivistelmänä Tilaajalle.

Mahdolliset reklamaatiot käsitellään nopeasti, ja päätetään tarvittavista jatkotoimenpiteistä. Asiakkaalle annetaan vastine reklamaatioon viimeistään kahden arkipäivän kuluessa reklamaation vastaanottamisesta. Vastineessa selvitetään mm. jatkotoimenpiteet ja niiden laajuus sekä aikataulu sekä mahdollinen hyvitys. Kopio vastineesta lähetetään Tilaajan yhteyshenkilölle.



Asiakaspalautteet, -reklamaatiot ja asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset käsitellään yhteyshenkilöpalavereissa.

Tilaaaja edellyttää, että sopimuksenmukaiset työt toteutetaan sovitusti ja poikkeustilanteissa sovitaan erilliskäytännöistä. Tilaaaja valvoo laatua itse ja niin halutessaan valitsemansa asiantuntijan avulla mm. satunnaistarkastuksin.

Palvelupoikkeamisista määritetyt sanktiot ovat esitetty Palvelusopimuksessa.

4.3 Asiakaskyselyt

Asiakastyytyväisyyttä mitataan ja kehitetään jatkuvasti. Palvelutuottaja järjestää minimissään kerran vuodessa sähköisen asiakastyytyväisyystutkimuksen koko asiakaskunnalle. Tarpeen mukaan nyt kyseessä olevalle asiakaskunnalle kysely toteutetaan paperiversiona tai haastatteluna. Ensimmäinen kysely, toteutetaan syyskuussa 2023. Tilaaaja hyväksyy kysymysasettelun.

Mikäli kyselyjen kokonaistulos on tyydyttävä tai huono, kysely uusitaan (mahdollisesti supistetulla sisällöllä ja kohdemäärällä) noin kolmen kuukauden kuluessa aiemmasta kyselystä.

Myös Tilaaaja voi tuottaa omia kyselyitään asiakastyytyväisyyden ja kehittämistarpeiden kartoittamiseksi.

4.4 Asiakastoimikunnat

Palvelutuottajan vastuhenkilö tapaa säännöllisesti minimissään kaksi kertaa vuodessa kiinteistökohtaisia ruokapalvelun vastuhenkilöitä, lähinnä Tilaaajan ruokapalvelusta vastaavaa henkilöstöä ja heidän esimiehiään. Mahdollisuuksien mukaan voidaan myös ruokailla asukkaiden kanssa palvelutaloissa.

Palvelutuottaja perustaa asiakastoimikunnan tai vastaavan toiminnan kehittämiseksi ja Tilaaajan ruokapalvelusta vastaavan henkilöstön osallistamiseksi toimintasuunnitteluun. Palvelutuottaja vastaa toimikuntien toiminnasta kokonaisvaltaisesti. Toimikunta kokoontuu tarpeen mukaan tai minimissään kahdesti vuodessa.

4.5 Muu yhteistyö

Yhdessä Tilaaajan henkilöstön kanssa suunnitellaan teemoja ja tempauksia asiakaskunnalle kohdennetuin sisällöin. Tarjoaja esittää tarjouksessaan alustavan suunnitelmansa ensimmäisten kahden sopimusvuoden teemoista ja tapahtumista.

4.6 Tilaaaja-asiakkaiden tapaamiset

Asiakasyhteistyötä tehdään tarkoituksenaan varmistaa palveluilta edellytetty laatu- ja hintataso sekä toimiva yhteistyö Palvelutuottajan, Asiakkaiden ja Tilaaajan kesken.



Tilaaajan ja Palvelutuottajan sopimusyhteyshenkilöiden välillä käydään vähintään kaksi kertaa vuodessa ja tarvittaessa palautekeskustelu palvelun sisällöstä ja laadusta. Palvelutuottaja huolehtii tapaamisten organisoinnista ja kokoon kutsumisesta. Palautekeskustelua varten Palvelutuottaja kerää ja tilastoi tietoa palvelupoikkeamista ja asiakaspalautteista (kts. kohta raportointi).

Palvelutuottajan edustaja organisoii edellä kerrotusti myös kiinteistökohtaiset tapaamiset Tilaaajan kiinteistökohtaisten vastuuhenkilöiden kanssa minimissään kaksi kertaa vuodessa ja tarvittaessa.

5 TILAUS, HINNOITTELU JA MAKSAMINEN

5.1 Määräennakointi

Toiminnan vuositason volyymi on arvioitu aiempien vuosien perusteella tarjouksenantolomakkeelle. Lounas, väli/iltapala, päiväkahvileivonnainen ja päivällinen ovat kaikki erillishinnoiteltuja.

Tilaaaja antaa tilausmääräarvionsa Palvelutuottajalle seuraava vuotta koskien toukokuussa (alustava tieto). Näin palvelutuottaja voi antaa alustavat hintatiedot kesäkuun puoleen väliin mennessä.

5.2 Tilaaminen

Tilaaajan edustaja tekee ruokatilauksen sähköisesti Palvelutuottajan ohjelmiston tilausversiolla.

Tilaus on oltava päivitettyä tilausohjelmaan ateriointipäivää edeltävänä arkipäivänä klo 16.00 mennessä, jonka jälkeen sitä ei voi enää veloituksetta perua. Tilauksia voidaan tehdä tilausohjelman kautta 30 vrk ajanjaksolta etukäteen.

Pitkien pyhien kuten pääsiäisen, juhannuksen, joulun ja vuodenvaihteen aiheuttamista muutoksista tilausaikatauluihin tiedotetaan ajoissa erikseen.

Palvelutuottaja vastaa Tilaaajan henkilöstön perehdyttämisestä toimittajavaihdoksesta johtuviin muutoksiin mm. tilausta ja toimitusta koskien.

5.3 Hinnoittelu

Palvelutuottaja esittää aina viimeistään elokuussa sitovasti kohde- ja tuotekohtaiset hinnat perusteluineen tulevalle kalenterivuodelle. Hinnat ovat voimassa aina kalenterivuoden.

Vallitsevan tilanteen vuoksi vuosina 2023 ja 2024 voivat osapuolet ehdottaa hintaneuvottelua puolen vuoden välein. Ensimmäinen mahdollinen esitys hintamuutoksista voidaan tehdä lokakuussa 2023.



Hinnastoissa on näkyvillä aina arvonlisäveron hinta ja mikäli tuotteen tai palvelun hintaan lisätään laskutettaessa arvonlisävero, myös arvonlisäverollinen hinta. Hyvinvointialueelle ruoka ja välitystuotteet myydään arvonlisäverollisina.

5.4 Laskutus

Ateriapalvelun, välitystuotteiden ja mahdollisten tilauspalveluiden laskutus tapahtuu kerran kuukaudessa jälkikäteen. Lasku on sähköinen ja kustannuspaikka- ja toimintokohtainen. Laskussa tulee näkyä Tilaajan haluamat erittelyt maksuperusteista. Verkkolasku eräännyy maksettavaksi 21 päivän kuluttua hyväksyttävän laskun saapumisesta.

5.5 Raportointi

Palvelutuottaja raportoi Tilaajalle kuukausittain kohdekohtaisesti:

- Eri aterioiden määrät/ raportointijakso
 - Keskimääräinen ruokailijamäärä/päivä/ateria
 - Erikseen erityisruokavaliomäärät kpl/kk, keskimääräisesti/pvä

Raportissa näkyy vuoden aikana ko. vuoden kumulatiivinen tieto.

Palvelutuottaja raportoi Tilaajalle kerran puolessa vuodessa:

- Ympäristösuunnitelman toteutuminen
- Tärkeimpien elintarvikkeiden alkuperämaat
- Lähiruokatuotteiden esiintyminen tarjoamassa
- Toteutetut teemat ja tempaukset, suunnitteilla olevat teemat ja tempaukset

Palvelutuottaja raportoi Tilaajalle kootusti lisäksi kaksi kertaa vuodessa palvelupoikkeamat, joiksi lasketaan:

- ruokatoimitusten viivästymiset
- ruuan vaihtuminen ruokalistassa ilmoitetusta
- omavalvontaan liittyvät ruuan turvallisuutta vaarantaneet poikkeamat
- asiakasreklamaatiot

Raportin tulee olla tiiviissä muodossa ja se tulee toimittaa, vaikkei poikkeamia olisikaan. Raportoinnin yhteydessä kerrotaan, miten poikkeamiin on reagoitu ja miten viestitty kehitystoimenpiteistä palautteiden antajia. Samassa yhteydessä raportoidaan saadut päivittäispalautteet ja niihin reagointi.

Mahdollisista vakavista ruuan turvallisuuden liittyvistä poikkeamista tai muista vakavista poikkeamista ilmoitetaan Tilaajan yhteyshenkilölle välittömästi, kun asia on tullut Palvelutuottajan tietoon.



6 POIKKEUSOLOSUHTEET

Palvelutuottajalla tulee olla tuotanto- ja sähkökatkoksien varalle Tilaajan hyväksymä poikkeusolojen suunnitelma.

7 PALVELUKUVAUSTA TÄYDENTÄVÄT LIITTEET

Lisätään sopimuksenteon yhteydessä:

- Kohdeluettelo, yhteyshenkilölistaus ja yhteystiedot
- Ruokalista
- Tilaustarjoilun valikoima, hinnasto ja tilauksen toimintamalli
- Ympäristösuunnitelma
- Suunnitelma teemoista (sopimuksen kaksi ensimmäistä vuotta)