

Helsingin kaupunki

# RUOKAPALVELUJEN PALVELUKUVAUS

Valkea Talon toimipiste

Kasvatuksen ja koulutuksen toimiala – varhaiskasvatus ja esiopetus

Kasvatuksen ja koulutuksen toimiala  
18.3.2025

# Sisällysluettelo

Ruokapalvelujen palvelukuvaus .....	3
1. Palvelun nimi.....	3
2. Ruokapalvelujen asiakasryhmät ja palvelut.....	3
3. Ruokapalvelun asiakasmäärä- ja käyttöastetietoja.....	3
4. Palvelun tavoite .....	3
5. Palvelutason vähimmäislaatus palvelun sisällölle, laadulle, saatavuudelle ja riittävyydelle .....	5
5.1 Suunnittelun yleiset periaatteet .....	5
5.1.1 Ruokakasvatus ruokapalveluissa .....	6
5.2 Varhaiskasvatuksessa ja esiopetuksessa tarjottavat ruokapalvelut.....	7
5.2.1 Kohteessa tarjottavat ateriat .....	7
5.2.2 Ateria-ajat .....	8
5.2.3 Ruoan tarjoilu .....	8
5.2.4 Ruokapalvelut kesä-, syys-, joului- ja hiihtoloman aikaan .....	8
5.2.5 Kaikilla aterioilla päivittäin tarjottavat tuotteet.....	8
5.2.4.1 Aamupala ja välipalan sisältö ja valikoiman suunnittelutiheys .....	9
5.2.4.2 Lounaalla tarjotaan päivittäin kaikissa asiakasryhmissä .....	11
5.2.4.3 Lounasruokalistan ruokalajityyppien esiintymistiheys .....	11
5.2.4.4 Lounasruokalistan ruokalajien pääraaka-aineiden esiintymistiheys .....	11
5.2.4.5 Lounasruokalistan aterian lisäkkeiden esiintymistiheys ja vähimmäislaatus.....	12
5.2.4.6 Aterian jälkiruoka.....	14
5.2.5 Lounaan ateriahintaan kuuluvat välipalat .....	14
5.3 Kaikkia asiakasryhmiä koskevat muut periaatteet.....	14
5.3.1 Erityisruokavaliot ja ruokarajoitukset uskonnollisissa ja eettisistä syistä.....	14
5.3.1.1 Kasvis- ja vegaaniruokavalio.....	15
5.3.1.2 Turvaruoka .....	16
5.3.2 Vuodenaikajuhlat ja teemat.....	16
5.3.3 Luomun ja luomu- ja lähiruoka/sadonkorjuuviikon suunnittelun vähimmäislaatus.....	19
5.3.4 Retkievät .....	20
5.3.6 Annoskoot ja ruokalajien pääraaka-aineiden suhteellinen osuus.....	20
5.4 Tuotteiden merkitseminen ja tuotetiedot.....	22
6. Kokous ja tilaustarjoilut .....	23
6.1. Kokous ja tilaustarjoilua ohjaavat päätökset ja ohjeet.....	23
7. Palvelujen tilaaminen ja muutoksista ilmoittaminen.....	24
7.1 Kesä- ja joululoma aika .....	25

8.	Palvelujen tuottaminen/tuotantotapa .....	25
9.	Tilat ja laitteet .....	25
9.2	Remontin ja perusparannusten aikaiset ruokapalvelut .....	26
9.3	Keittiön ja erillisten keittiön käytössä olevien varastojen ja ruokasalisalin siivous .....	26
9.4	Puhelimet, ICT-laitteet ja tietoliikenneyhteydet.....	26
10.	Hinnoittelu .....	27
10.1	Hinnanmuodostus (palvelumaksun/aterian hinta) .....	27
10.2	Muut ateria- ja tuotehintoihin on sisällytettävät kustannukset kuten mm: .....	27
11.	Laskutus .....	28
11.1	Laskutustapa .....	28
11.2	Henkilöstölounas ja valvonta-ateriat.....	28
11.3	Tilaustarjoilut .....	29
11.4	Opiskelijoiden ja Tet-harjoittelijoiden ruokailu .....	29
12.	Vastuullisuus, ympäristöasiat ja jätejakeiden lajittelu .....	29
12.1.	Vastuulliset valinnat ja toimintatavat.....	30
12.2.	Hävikinhallinta ja jätteen käsittely .....	30
13.	Osapuolten välinen yhteistyö .....	31
13.1	Yhteistyötavat .....	31
13.1.1	Tilaaajan edustajan osallisuus.....	32
13.1.2	Asiakkaan edustajan osallisuus .....	32
13.1.3	Käyttjäasiakkaan osallisuus .....	32
13.2	Viestintä - tiedottaminen.....	33
13.3	Raportointi ja tilastointi .....	33
13.4	EU -maitotuki .....	33
14.	Laadunseuranta.....	34
14.1	Asiakastyytyväisyyskyselyt.....	34
14.2	Spontaani asiakaspalaute .....	35
14.3	Palautteet ja reklamaatiot .....	35
14.4	Sanktiot.....	36
15.	Palveluntuottajan henkilöstö ja palveluntuottajan vastuut/tehtävät.....	36
15.1	Kielitaito.....	37
15.2	Muut vaatimukset palveluntuottajan henkilöstölle .....	37
15.2.1	Omavalvontasuunnitelma.....	37
15.2.2	Hygieniapassi.....	37
15.2.3	Henkilöstön tunnistekortit .....	38

15.2.4 Koulutus .....	38
16. Sijaisjärjestelyt .....	38
17. Ruokapalvelut normaaliolojen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa .....	38
18. Tarjouksen erilliset liitteet .....	39
18.1 Ruokalista ja muut selvitykset.....	39

## Ruokapalvelujen palvelukuvaus

### 1. Palvelun nimi

- Kiinteistö Oy Valkea Talon tiloissa tapahtuvan varhaiskasvatuksen ja esiopetuksen ruokapalvelut
- Ruokapalvelujen tilaaja on Helsingin kaupungin kasvatuksen ja koulutuksen toimiala (lyhenne Kasko)

### 2. Ruokapalvelujen asiakasryhmät ja palvelut

- Ruokapalvelut kattavat kaikki päiväkotien-, erillisten päiväkotiryhmien-, esikouluryhmien, henkilökunnan ja vieraiden tarvitsemat ruokapalvelut.
- Ruokapalvelut sisältävät varhaiskasvatuksen ja esiopetuksen asiakasryhmien tarvittavat ateriat (aamupala, lounas ja välipala). Lisäksi tilaustarjonnat tarpeen mukaan.

### 3. Ruokapalvelun asiakasmäärä- ja käyttöastetietoja

Päiväkodeissa aterioita ostetaan vuosittain keskimäärin noin 230 toimintapäivänä. Toimintapäivien määrä vaihtelee vuosittain. Varhaiskasvatuksen toimipisteissä toimintaa on myös koulutyöajan ulkopuolisina aikoina esim. syys-, joului- ja hiihtolomalla sekä kesällä kesä-heinäkuun aikana ja elokuun alussa. Kesä-ajan toimintapäivistä tilaaja tekee päätöksen aina erikseen viimeistään toukokuun loppuun mennessä.

Esikoulussa toimintaa saattaa olla myös koulutyöajan ulkopuolisina aikoina esim. syys-, joului- ja hiihtolomalla sekä kesällä kesä- ja elokuun alussa.

### 4. Palvelun tavoite

Varhaiskasvatuksen ruokapalveluiden järjestämisen perustana on varhaiskasvatusta ja esiopetusta koskeva lainsäädäntö, opetushallituksen määräykset ja suomalaiset asiakas- ja ikäryhmäkohtaiset ravitsemussuositukset.

Varhaiskasvatuslaissa (2 b § 36/1973) säädetään, että päiväkodissa ja perhepäivähoidossa lapselle on järjestettävä ravitsemustarpeet täyttävä terveellinen ja tarpeellinen ravinto. Ruokailu on oltava tarkoituksenmukaisesti järjestetty ja ohjattu. Hallituksen esityksessä (HE 341/2014) on kirjaus siitä, että varhaiskasvatuksessa tarjottavan ruoan laadun tulee täyttää yleiset terveydelliset ja ravitsemukselliset vaatimukset ja sitä tulee tarjota riittävästi sekä riittävän usein hoitopäivän pituuden mukaan.

Palveluntuottaja tuottaa varhaiskasvatuksen ruokapalvelut Kestävää terveyttä ruoasta - kansalliset ravitsemussuositukset (VRN 2024), Syödään yhdessä – ruokasuositus lapsiperheille (VRN, 2016) ja Terveyttä

ja iloa ruoasta - varhaiskasvatuksen ruokailusuosituksen (VRN, 2018) pohjalta. Ruokapalvelujen toteuttamisessa noudatetaan varhaiskasvatuksen ruokailusuositusta kokonaisuudessaan.

Varhaiskasvatuksen tehtävänä on luoda yhdessä vanhempien/hoitajien kanssa pohja lasten terveyttä ja hyvinvointia arvostavalle elämäntavalle. Varhaiskasvatuksessa ja kotona tarjottavat ateriat tukevat toisiaan ja muodostavat yhdessä terveellisen ja täysipainoisen kokonaisuuden. Tarkoituksenmukaisesti järjestetyssä ruokailussa lapsen ateriat järjestetään ottaen huomioon varhaiskasvatuspäivän kokonaisuus, hoitopäivän pituus, toiminnan luonne ja lapsen iän mukaiset tarpeet.

- Kokoaikaisessa varhaiskasvatuksessa olevalle lapselle tarjotaan päivän aikana kolme ateriaa, aamupala, lämmin lounasateria ja välipala. Nämä kattavat noin 2/3 lapsen päivittäisestä energian ja ravintoaineiden tarpeesta.
- Neljä tuntia päivässä varhaiskasvatuksessa olevalla lapsella on oikeus vastaaviin aterioihin ja välipaloihin kuin kokopäiväisessä varhaiskasvatuksessa olevilla lapsilla niinä aikoina, kun hän on läsnä samaan aikaan pidemmässä varhaiskasvatuksessa olevien lasten kanssa. Ateriat määräytyvät sovitun hoitoajankohdan mukaan.

Aterioiden ravitsemuslaatu perustuu ravitsemussuosituksiin. Myös erityisruokavalioiden laadun tulee olla linjassa ravitsemussuositusten kanssa. Raaka-ainevalintojen suunnittelussa otetaan huomioon lasten ruokavalion kehittämistä koskevat suositukset. Koulu-, päiväkotia ja henkilöstöruokailu ovat osa suomalaista ruokakulttuuria.

Varhaiskasvatuksen kasvatus- ja ruokapalveluhenkilöstöllä on keskeinen rooli lapsen ruokasuhteen rakentumisessa, he ovat päivittäin läsnä lapsen ruokailuissa varhaislapsuuden aikana. Ruokailun tarkoituksenmukainen järjestäminen ja ruokapalvelun tavoitteiden saavuttaminen edellyttävät toimipaikan ja ruokapalveluhenkilöstön saumatonta yhteistyötä. Ruokapalveluhenkilöstön tehtävänä on tukea päiväkodin kasvatusavoitteiden toteutumista. Varhaiskasvatuksessa ruokakasvatusta tehdään yhteistyönä, jossa yhteisenä tavoitteena on varmistaa ruokailun ja ruokakasvatuksen toteuttaminen lasten tarpeita vastaavasti, yhteisöllisenä ja myönteisenä kokemuksena (sapere-menetelmä ja pedagoginen ruokalista).

Ruokapalveluhenkilökunnan päätehtävänä on huolehtia ruoan ravitsemuksellisesta täysipainoisuudesta ja ruokaturvallisuudesta (ml. erityisruokavaliot ja hygienia). Ruokapalveluhenkilöstön tehtävänä on tukea kasvatushenkilökuntaa onnistumaan ruokakasvatustehtävässään siten, että ateriat ovat sovitun sisältöisiä ja toiminta sopimuksen mukaista. Lisäksi ruokapalveluhenkilöstö toimii tarvittaessa asiantuntijana varhaiskasvatuksen ateriapalveluun liittyvissä asioissa.

Palveluhankinnan keskeisiä tavoitteita ovat ruokalistojen, aterioiden, tuote- ja palveluvalikoimien vaihtelevuus, monipuolisuus ja sopivuus ruokapalvelua käyttäville eri asiakasryhmille. Tuotteen tarjoilutavassa tulee ottaa huomioon asiakasryhmän ja toimipisteen tarpeet. Ruokasali-ruokailussa kasvuruokavaihtoehto sijoitetaan tarjolle ennen sekaruokaa, jos ruokasalin linjasto sen mahdollistaa.

Asiakaspalvelu, ruoan oikea tarjoilulämpötila, ruoan riittävyys, tarjoilu- ja ruokailuympäristön viihtyisyys ja siisteys varmistavat omalta osaltaan onnistuneen päivittäisen ruokakokemuksen.

Kohteen ruokapalveluissa käytetään vuodenaikojen/sesongin mukaisia elintarvikkeita, vietetään arkea piristäviä teemapäiviä ja suomalaiseen ruokaperinteeseen kuuluvia juhlapyhiä. Ruokalajien ja aterioiden

valmistuksessa **suositellaan käytettävän** Suomessa viljeltyjä tai kasvatettuja raaka-aineita ja niistä valmistettuja tuotteita huomioiden Luomutuotteiden osuus.

Ruokailun tarkoituksenmukainen järjestäminen ja ruokapalvelun tavoitteiden saavuttaminen edellyttävät myös palvelun tilaajan (toimialan), eri asiakasryhmien ja ruokapalveluhenkilöstön saumatonta yhteistyötä.

Palvelun tavoitteena on tuottaa varhaiskasvatuksen ja esiopetuksen tarvitsemat ruokapalvelut tämän sopimuksen, palvelukuvauksen ja sen liitteiden mukaisesti sekä tukea asiakkaan/tilaajan ydintoimintaa ja tavoitteita. Asiakasryhmälle noudatetaan sen kyseisen ikäryhmän palvelukuvausta.

Palvelun toteutusta ohjaavat myös Helsingin kaupungin linjaamat strategiset tavoitteet ja linjaukset huomioiden voimassa olevat ravitsemussuositukset.

## 5. Palvelutason vähimmäislatutaso palvelun sisällölle, laadulle, saatavuudelle ja riittävyydelle

### 5.1 Suunnittelun yleiset periaatteet

Palveluntuottaja vastaa ruokapalvelujen tuottamisesta ja siitä, että palvelukuvausten ja sopimusten mukainen laatutaso toteutuu päivittäin. Tarjoajalla tulee olla riittävä tekninen kyky tuottaa tarjouspyynnön ja sen liitteiden mukaiset ruokapalvelut.

Ruokalistat ja ateriavaihtoehdot suunnitellaan tilaajan määrittelemien asiakastarpeiden ja laatukriteerien mukaan. Ruokalistoja ja ateriavaihtoehtoja laadittaessa on huomioitava eri ruokalajien kierto, tasapainoisuus, vaihtelevuus, asiakasryhmälle soveltuvuus ja mielekkyys, ruokailijoiden ja asiakkaan toiveet (makuraati) sekä vuodenaikojen vaihtelut ja sesonginmukaisuus.

Ruokalistasuunnittelussa huomioidaan, että päivän ateriat muodostavat toisiaan täydentävän ravitsemuksellisesti tasapainoisen ja täyttävän kokonaisuuden kaikkina ruokalistakierron päivinä. Viikon aloitukseen ja lopetukseen suunnitellaan asiakasryhmälle mieluisia ruokia. **Erityistä huomiota on kiinnitettävä päivittäin ruoan riittävyteen ja ruoan soveltuvuuteen lapsille. Palveluntuottajan on huomioitava päivittäinen vaihtelu ruoan menekissä.** Ruokalajien ohjeelliset annoskoot on ilmoitettu palvelukuvauksen kohdassa 5.3.6.

Keskimääräisen ravintosisällön tulee olla asiakasryhmän ravitsemus-/ruokailusuosituksen mukainen eikä yksittäisten päivien/viikkojen vaihtelut saa olla suuria.

Kasvisten sesongit tulee näkyä salaattipöydän ja lämpimien lisäkekasvisten tarjoilussa. Ruokalista omalta osaltaan mahdollistaa ja tukee ruokakasvatusta pedagogisella ruokalistalla (katso ruokakasvatus kohta 5.1.1).

Ruokalistakiertoa suunniteltaessa huomioidaan **koko ruokavuosi**. Suunnittelussa huomioidaan, että sesongit, teemat ja juhlapäivät rytmittävät vuotta, tarjoavat arkeen juhlahetkiä ja vaihtelua sekä ohjaavat luontevasti ruoka- ja tapakulttuurin perinteisiin. Teemat ja juhlapäivät suunnitellaan samalla kuin runkoruokalistakin ja suunnittelussa huomioidaan myös vuorohoidon ateriat. Vuodenajan juhlia ovat

Runebergin päivä, laskiainen, pääsiäinen, vappu, äitienpäivä, kevätjuhla, juhannus, isänpäivä, isovanhempienpäivä, itsenäisyyspäivä, joulujuhla, joulukuukuu, ja Helsinki päivää 12.6. **Tarjoilut sisältyvät päiväkodin ateriahintaan ja kattavat myös kaikki päiväkodin vieraat määriteltynä juhlapäivinä.** Asiaa on kuvattu tarkemmin palvelukuvauksen kohdissa 5.3.2 ja 5.3.3.

Aterioilla ja aterioita korvaavissa retkieväissä huomioidaan aina lääketieteellisiin-, eettisiin- tai uskonnollisiin syihin perustuvat erityisruokavalio. Erityisruokavalioita on kuvattu erillisessä liitteenä olevassa erityisruokavaliokäsikirjassa.

Lisätyn natriumglutamaatin käyttö ei ole sallittu Helsingin kaupungin päiväkotien-, koulu- ja opiskelijaruokapalveluissa (tuotteissa ja niihin käytetyissä elintarvikkeissa). *Geenimuunneltuja (GMO) raaka-aineita tai niitä sisältäviä elintarvikkeita ei sallita varhaiskasvatuksen ruokapalveluissa.*

Aamu- ja välipalalla tarjottavat vesipohjaiset hiutalepuurot valmistetaan ilman lisättyä suolaa. Maitopohjaisissa puuroissa ja velleissä voi olla hiukan suolaa. Sokerin käyttö tulee olla maltillista esim. happamien marjojen ja hedelmien kohdalla voidaan käyttää hiukan sokeria happamuuden taittamiseksi. Aamu- ja välipalatarjoilussa sekä lounaan jälkiruoissa ei tule tarjoilla tai nimetä tuotteita niin, että ne viittaavat makeisiin tai muihin vastaaviin herkkuihin (esim. suklaa/karamellivanukas). Nitriitin/nitraatin kohdalla ruokapalveluissa noudatetaan voimassa olevia viranomaisohjeita.

Luomuraaka-aineiden ja – tuotteiden vähimmäislaatu- taso on kuvattu kohdassa 5.3.3.

Ruokalistojen tulee noudattaa Helsingin kaupungin varhaiskasvatuksen ruokapalveluiden laatutason sekä Helsingin kaupunkia ja tilaajaa koskevia päätöksiä/linjauksia. Ruokalistat ja tuotevalikoimat sekä niihin tehtävät muutokset hyväksytetään ennen käyttöönottoa tilaajan varhaiskasvatuksen ruokapalveluista vastaavalla asiantuntijalla.

Palveluntuottajan tulee todentaa ruokalistojen suunnittelulaadun toteutuminen myös ruokalistojen ravintosisältölaskelmien avulla. Suunnittelulaadun todentaminen tehdään tilaajan määrittelemällä tavalla ennen palvelutuotannon alkua ja ruokalistapäivityksien yhteydessä.

Palveluntuottaja vastaa ruokalajien tuote- ja soveltuvuustietojen ylläpidosta ruokavaliolle, tuotevalikoimatietojen ja asiakashinnastojen ylläpidosta ja siitä, että edellä kuvatut tiedot ovat päivittäin asiakkaan, ruokailijoiden ja tilaajan käytettävissä (katso kohta 5.4)

Palveluntuottajan tehtävänä on huolehtia, että palvelut tuotetaan kaupungin päätösten ja linjausten, kestävän kehityksen ja ympäristöjärjestelmien sekä viranomaisten edellyttämien ohjeiden ja määräysten mukaan.

Palveluntuottajalla tulee olla toimintaperiaatteena jatkuva laadunhallinta, -valvonta ja toiminnan kehittäminen. Katso kohta 14.

### 5.1.1 Ruokakasvatus ruokapalveluissa

Ruokakasvatus on monella tapaa kiinteä osa lapsen päivittäistä varhaiskasvatusta. Ruokakasvatuksen tavoitteena on edistää lapsen myönteistä suhtautumista ruokaan ja syömiseen sekä tukea monipuolista ja terveyttä edistäviä ruokatottumuksia.

Kasvatus- ja hoitohenkilöstö on pedagogisessa vastuussa ruokailutilanteissa ja ruokakasvatuksesta - ruokapalveluhenkilöstön tehtävänä on tukea ja mahdollistaa ruokakasvatuksen onnistumista. Jokainen ruokailutilanne on lapselle kasvatus- ja oppimistilanne.

Ruokakasvatuksen ja tulevaisuuden lukutaitojen kehittämisen tueksi Kaskolla on varhaiskasvatuksen lapsille kehitetty Kettu-malli. Kettu-mallin kautta lapset oppivat pohtimaan mm. ekologista kestävyttä, luonnon monimuotoisuutta, syy-seuraussuhteiden ja tulevaisuuden luku- ja ajattelutaitoja. Kettuja on seitsemän, joista yksi on Kokki-kettu. Kokki-ketun toiminta tukee ruokakasvatusta esimerkiksi yhdessä Sapere-menetelmien kanssa.

Sapere-menetelmä ja pedagoginen ruokalista ovat hyviä keinoja lasten ruokakasvatuksessa. Pedagogisen ruokalistan tavoitteena on huomioida entistä enemmän lapsi asiakkaana ja edistää kasvatushenkilöstön ja ruokapalvelun yhteistyötä.

Pedagogisen ruokalistasuunnittelun lähtökohtana ovat erilaisten Sapere-harjoitteiden ja toimintojen sekä ruokakasvatuksen mahdollistaminen ruokalistan mukaisella elintarvikevalikoimalla. Pedagogista ruokalistaa suunniteltaessa huomioidaan myös raaka-aineiden monipuolisuus, ruokien alkuperä, kansainvälisyys, vuodenaajat, retket ja erilaisten ruokailuvälineiden käyttö.

Ruokakasvatukseen kuuluu olennaisena osana suomalaisen ruokakulttuurin perinteiden vaaliminen sekä tutustuminen uusiin ruokakulttuureihin. Teemoihin ja juhlapyyhiin yhdistetyt sapere- toiminnot tukevat lapsen ruokakulttuurin oppimista (esim. lapset leipovat omat laskiaispullat, jotka ruokapalveluhenkilöstö paistaa).

Ruokapalvelun tulee osallistua ruokakasvatukseen liittyvään yhteistyöhön, ideointiin ja toteuttamiseen tilaajan/asiakkaan toivomalla tavalla kohtuullisessa määrin. Tarvittavat raaka-aineet (myös esim. leivinpaperit) tulee sisältyä ateriahintoihin eivätkä saa aiheuttaa lisäkustannusta asiakkaalle. Tarvittaessa tilaaja päättää toteutustavoista.

Esimerkkejä ruokakasvatuksen toteuttamistavoista:

- vuodenaikaan/käsiteltävään teemaan sopiva raaka-ainenäyttely esim. ruokasalissa/ryhmävaunuissa
- raaka-aineisiin tutustuminen ruokalistapohjaisesti, kuten päivän salaattipöytä esillä raaka-aineina
- lasten vierailu ja tutustuminen keittiöön ja kokin töihin turvallisuus huomioiden
- tarina viljan kulusta pellolta välipaläsämpyläksi, jonka lapset itse leipovat
- lapset valmistavat oman ryhmän päivän salaatin
- lapset voivat suunnitella oman talonpäivän teemamenun esim. kasvisruoasta ja toteuttaa sen yhdessä ruokapalveluiden kanssa
- tuoksubaari eri yrteistä/mausteista

## 5.2 Varhaiskasvatuksessa ja esiopetuksessa tarjottavat ruokapalvelut

### 5.2.1 Kohteessa tarjottavat ateriat

- Aamu- ja välipala
- Lounas
- Aterian korvaavat retkievääät lapsille tarpeen mukaan

### 5.2.2 Ateria-ajat

- |            |                     |
|------------|---------------------|
| ➤ Aamupala | (7.45) 8.00–9.00    |
| ➤ Lounas   | (10.30) 11.00–12.00 |
| ➤ Välipala | 14.00–15.00         |
- Varhaiskasvatuksen ruokailuaikojen ja aterioiden ajoituksessa noudatetaan suosituksen mukaista säännöllistä ateriarytmiä.
  - Yksittäisen toimipisteiden ateria-ajat palveluntuottaja sopii päiväkotikohtaisesti. Ateria-ajat on hyvä tarkistaa lukuvuosi-kohtaisesti asiakkaan kanssa sekä päivittää aina asiakkaan tarpeen mukaan.
  - Palveluntuottaja ei voi määrittää ruokailuaikoja.

### 5.2.3. Ruoan tarjoilu

**Palveluntuottaja noudattaa päiväkodin toimintatapaan kuuluvaa ruuan tarjoilu mallia.** Päiväkodin ruokailu voi tapahtua esimerkiksi toiminta-alueilla omista ryhmissä, ruokasalissa tai piazzalla/aulatilassa.

Toiminta-alueilla/ryhmätiloissa tapahtuvassa ruokailussa ateriakokonaisuus laitetaan tarjolle astioineen ryhmittäin ruokavaunuihin. Ruokavaunuihin katetaan kaikki kyseiseen ateriaan sisältyvät ruoat, lisukkeet, juomat, ruokailuastiat, ottimet jne. Hoito- ja kasvatushenkilöstö noutaa lasten kanssa valmiit ruokavaunut keittiön ovelta tai erikseen sovitusta paikasta. Aterioinnin jälkeen hoito- ja kasvatushenkilöstö palauttaa ruokavaunut, tähteksi jääneen ruoan ja astiat keittiölle tai erikseen sovittuun paikkaan. Mikäli päiväkotiryhmä tarvitsee ruokien kuljetukseen ryhmä-/ruokailutilaan erikseen apua tulee siitä sopia palveluntuottajan kanssa.

Ruokasali- ja piazza/aularuokailussa palveluntuottajan henkilökunta vastaa ruuan tarjolle asettamisesta, linjaston/tarjoilupaikan täydentämisestä, siisteydestä ja astioista. Palveluntuottajan henkilökunta huolehtii asianpalautuksen tyhjennyksestä ja siisteydestä koko ruokailun ajan ja sen jälkeen. Mikäli ruokasali-ruokailussa käytössä on tarjottimen, tarjottimien tulee olla kohderyhmälle sopivan kokoisia ja painoisia.

**Palvelu toteutetaan aina asiakkaan tarpeen mukaan.**

### 5.2.4. Ruokapalvelut kesä-, syys-, joulukuun ja hiihtoloman aikaan

Ruokapalvelut tuotetaan asiakkaan ilmoittaman tarpeen mukaan kesä-, syys-, joulukuun ja hiihtoloman aikana. Palvelun sisältö perustuu kohteen asiakastarpeisiin ja käyttäjäasiakkaiden/asiakasryhmien asiakasmääriin ko. ajankohtina. Tarvittaessa tilaaja päättää valikoiman laajuudesta, jos se poikkeaa merkittävästi palvelukuvauksen laatutasosta.

### 5.2.5. Kaikilla aterioilla päivittäin tarjottavat tuotteet

- **Ruokajuomaa** asiakkaan tarpeen mukaan;
  - Rasvaton D-vitamiinoinen luomumaito ja rasvaton D-vitamiinoinen piimä

- Vähälaktoosiseen ja laktoosittomaan ruokavalioon sopivat maito- ja piimävaihtoehdot
  - Kotimainen vitaminoitu kaurajuoma
  - Vegaanissa ja maidottomassa ruokavaliossa asiakkaan valinnan mukaan soija- tai kaurajuoma
  - Nauttimansa juomavaihtoehdon ruokailija voi valita vapaasti edellä kuvatuista vaihtoehdoista
- **Näkkileipää** Luomu (joko näkkileipä tai hapankorppu luomuna)
- **Hapankorppua** Luomu (joko näkkileipä tai hapankorppu luomuna)
- **Pehmeä leipää** Tarjolla jokaisella aterialla, vaihdellen erilaisia leipiä.  
**Leipien tulee olla runsaskuituisia sekä vähäsuolaisia. Mikäli leivät ovat itseleivottuja, leivonnassa tulee käyttää luomuviljaa.**
- **Ravintorasvaa** kasvisrasvapohjainen maidoton kasvisrasvavete, jonka rasvaprosenttiosuus on vähintään 60 %.
- **Juustoa, lihaleikkelettä, kananmunaa** Aina keittoaterialla ja aamu-, väli- ja iltapalalla suosituksien mukaan silloin kun on tarjolla leipätuotteisiin pohjautuva aamu-, väli- tai iltapala. Juuston tulee olla vähärasvainen (enintään 17 % rasvaa) ja lihavalmisteen vähärasvainen ja -suolainen.
- **Vesi** tarjolla jokaisella aterialla ja saatavilla koko päivän ajan.

#### 5.2.4.1 AAMUPALA JA VÄLIPALAN SISÄLTÖ JA VALIKOIMAN SUUNNITTELU TIHEYDYS

##### **Aamupala sisältää monipuolisesti ja vaihtelevasti suosituksien mukaan:**

- Vaihtelevasti eri luomu täysjyväviljasta valmistettuja kuitupitoisia *suolattomia puuroja kolme (3) kertaa viikossa ja vellejä kerran (1) kahdessa viikossa*. Maitopohjaisissa puuroissa/velleissä voi olla hiukan suolaa.
- Pienille, kolmevuotiaille ja nuoremmille lapsille tarjotaan puuroa tai velliä aamupalan yhteydessä, jos aamupalalla ei ole muuta ns. lusikoitavaa tuotetta tai asiakkaan niin pyytäessä.
- Vähärasvaista maustamatonta luomujuomujogurttia / luomuviliä **1–2 kertaa kahdessa viikossa**.
- Kerran viikossa aamupala voi olla ns. leipätyyppinen, jolloin tarjolla ei ole puuroa/velliä. Tarjottavina tuotteina tarjotaan vaihdellen erilaisia tuotteita esim. sämpylöitä, rieskoja tai piiraita. Leipätyyppisen aamupalan yhteydessä tarjotaan maidon lisäksi myös joku muu nestemäinen juotava tai lusikoitava tuote.
- Vähärasvainen juusto (enintään 17 % rasvaa) vaihdelle joko aamupalalla tai välipalalla **kerran (1) viikossa**.
- Vähärasvainen ja -suolainen lihavalmiste vaihdellen joko aamiaisella tai välipalalla **kerran (1) viikossa**.
- Jokaisella aamiaisella tarjoillaan vaihtelevasti ja monipuolisesti eri muodossa tuoreita sesongin mukaisia kasviksia, vihanneksia, marjoja ja hedelmiä. Tuorepalojen tulee olla vaihtelevasti erityyppisiä, esim. leivälle ja kädestä syötäväksi, marjoja ja hedelmiä, lohkoina, soseena tai erikseen sovittuna kokonaisina. Soseen/marjojen kanssa toisen tuoretuotteen tulee olla leivälle/kädestä syötävä rouskuteltava tuote. Kädestä syötävät tuotteet tulee tarjota

tarjoilunvalmiina kuorittuina lohkoina, ellei asiakkaan kanssa erikseen sovita toisin.

Tuorepaloja/tuotteita on tarjolla aina **kaksi (2) vaihtoehtoa/ komponenttia vaihdellen eri tuotteita.**

- Tuoresoseina ja lisukkeina ei tarjota pelkkää hilloa eikä ruokalistalle nimetä hilloa. Tarjolla voi olla esim. puolukkasurvos, joka sisältää puolet tuoretta survosta ja puolet hilloa.
- Tuoretuotteina ei voi tarjota pelkkiä säilyketuotteita.
- Jogurttien ja viilien kanssa tarjottavat marjat ja hedelmät tarjotaan erillisinä komponentteina, ei sekoitettuna jogurttiin/viiliin tms. Marja - / hedelmäpuuroissa makua ja nimeä antavaa tuotetta tarjotaan lisäksi erillisenä tuotteena (esim. mustikkapuuro ja mustikoita -> pedagoginen ruokalista). Tarvittaessa marja-hedelmäsoseisiin voi lisätä happamuuden taittamiseksi erittäin maltillisesti sokeria.
- Kasvispohjaisia levitteitä esim. humusta vaihtelevasti.
- Mysliä (ei muroja) voidaan tarjota joskus vaihteluna puuron asemasta esim., maustamattoman jogurtin tai viilin päällä marjojen kera. (Ei kuitenkaan viikoittain).
- Aamupalatuotteina ei tarjota esimerkiksi valmislihapiiirakoita/pasteijoita tai muroja.
- Sokerin ja suolan käyttö on aamupaloissa maltillista ja vain tarpeen mukaista.
- Luomua tulee tarjota sesongin mukaan.

**Välipala sisältää monipuolisesti ja vaihtelevasti suosituksien mukaan:**

- Erilaisia välipalapuuroja luomu täysjyväviljoista esim. marja- ja hedelmäpuuroja, riisi-/ohra-/mannapuuro, mehukeittoja/ kiisseleitä ja hedelmäsalaatteja. Marja - tai hedelmäpuuroja tarjottaessa tarjotaan nimeä antavaa marja tai hedelmää erillisessä kulhossa (esim. luomu mustikkapuuro ja mustikoita).
- Pienille, kolmevuotiaille ja nuoremmille, tulee tarjota välipaloilla listan mukaisen välipalan lisäksi lusikoitava tuote silloin, kun muuten tarjolla on ainoastaan ns. ”kädestä syötävä” leipätyyppinen välipala. Lusikoitava välipala voi olla esimerkiksi puuro, velli, kiisseli tai luomujogurtti.
- Vähärasvaisia luomuhapanmaitotuotteita, kuten maustamatonta jogurttia/viiliä tarjoillaan marjojen / marjasoseiden, hedelmien / hedelmäsoseiden kanssa vaihtelevasti. Luomujogurtit/viili ja marjat/hedelmät tarjotaan erillisinä tuotteina, niitä ei sekoiteta keskenään. Mikäli tarjottavana hapanmaitotuotteena käytetään rahkaa, tarjoillaan rahkat tarjoilunvalmiina (sekoitettuna makua antavan tuotteen kanssa). Hapanmaitotuotteena voi olla satunnaisesti myös tarjoilunvalmiina tarjoiltava smoothie esimerkiksi leipätyyppisen välipalan yhteydessä.
- Vaihtelevasti erilaisia runsaskuituisia, vähäsuolaisia ja -rasvaisia lämpimäisiä, piiraita, hiivataikinapohjaisia leipomuksia, erilaisia sämpylöitä ja rieskoja jne. Teollisuuden tuotteiden lisäksi myös itse valmistettuja.
- Leipätyyppisen välipalan yhteydessä tarjotaan maidon lisäksi myös joku muu nestemäinen juotava tai lusikoitava tuote.
- Vähärasvainen juusto (enintään 17 % rasvaa) vaihdellen joko aamupalalla tai välipalalla **kerran (1) viikossa.**
- Vähärasvainen ja -suolainen lihavalmiste vaihdelle joko aamiaisella tai välipalalla **kerran (1) viikossa**
- Välipalalokkonaisuuteen päivittäin kuuluva tuorepala on vaihdellen vihannesta, juuresta, hedelmää tai marjaa välipalalokkonaisuuden mukaan.
- Tuorepalojen tulee olla vaihtelevasti erityyppisiä, esim. leivälle ja kädestä syötäväksi, marjoja ja hedelmiä, lohkoina, soseena tai erikseen sovittuna kokonaisina. Soseen/marjojen kanssa toisen tuoretuotteen tulee olla leivälle/kädestä syötävä rouskuteltava tuote. Kädestä syötävät tuotteet tulee tarjota tarjoilunvalmiina kuorittuina lohkoina, ellei asiakkaan kanssa erikseen sovita toisin.

- Tuorepaloja/tuotteita on tarjolla aina **kaksi (2) vaihtoehtoa/ komponenttia vaihdellen eri tuotteita.** (esimerkiksi luomumustikkapuuroa, mustikoita ja banaanipalat)
- Tuoresoseina ja lisukkeina ei tarjota pelkää hilloa eikä ruokalistalle nimetä hilloa. Tarjolla voi olla esim. puolukkasurvos, joka sisältää puolet tuoretta survosta ja puolet hilloa.
  - Tuoretuotteina ei voi tarjota pelkkiä säilyketuotteita.
  - Luomua tulee tarjota sesongin mukaan.
  - Kerran kuudessa viikossa välipala voi olla makea, leivonnaistyyppinen tuote, jossa sokeria on käytetty maltillisesti. **Rinnalla tulee tarjota aina sokeriton suolainen vaihtoehtoa asiakkaalle, jonka asiakas voi halutessaan valita sokerillisen sijaan.** palveluntuottaja kysyy asiakkaalta, kumman vaihtoehdon hän haluaa.
  - Kasvispohjaisia levitteitä esim. humusta vaihtelevasti.
  - Välipalapatuotteina ei tarjota esimerkiksi valmislihapiirakoita/pasteijoita tai muroja.
  - Sokerin ja suolan käyttö on välipaloissa maltillista ja vain tarpeen mukaan.

#### 5.2.4.2 LOUNAALLA TARJOTAAN PÄIVITTÄIN KAIKISSA ASIAKASRYHMISSÄ

- Pääruokaa ja pääruoan lisäkkeitä
- Salaatteja, raasteita ja/tai tuorepaloja
- Salaatinkastiketta
- Leipää
- Leipärasvaa
- Ruokajuomavaihtoehtoja
- Jälkiruokaa on tarjolla keitto lounaalla ja päivällisellä, ruokateemoissa ja juhlapyyhinä, ks. kohta 5.2.4.6

#### 5.2.4.3 LOUNASRUOKALISTAN RUOKALAJITYYPPIEN ESIINTYMISTIHEYDYS

- **Laatikkoruoka** 1- (2) kertaa / viikko
  - **Kastikeruoka** 1- (2) kertaa / viikko
  - **Keittoruoka** 1 kertaa / viikko
- Puuroa ei tarjota lounasruokana päiväkodissa/esikoulussa.  
**6 viikon ruokalistalla voi olla enintään yhteensä 6 keittopäivää (Keittopäivää ei sijoiteta maanantaiksi tai perjantaiksi)**
- **Kappaletuote (esim. pyörykkä, ohukainen, broilerinleike, kalapala)** 1- (2) kertaa / viikko
  - **Salaatit tai tuorepalat** Jokaisella aterialla. ks. kohta 5.2.4.5

Suluissa olevaa esiintymistiheyttä käytetään riippuen siitä, mitä on tarjolla viikon muina ruokapäivinä. Viikon viidentenä ruokalajina voidaan käyttää ruokalajityyppejä, jossa esiintymistiheys on merkitty sulkuihin seuraavasti: 1-(2). Ruokalistan ruokalajityyppien tasapaino/vaihtelevuus/viikko ja ruokalistan eri viikoilla (6 viikon aikana) on keskeinen osa ruokalistan suunnittelulaatua.

#### 5.2.4.4 LOUNASRUOKALISTAN RUOKALAJIEN PÄÄRAAKA-AINEIDEN ESIINTYMISTIHEYDYS

Lounaspääruokiin käytetyt pääraaka-aineet esiintyvät ruokalistalla ja tuotteissa monipuolisesti, vaihtelevasti ja tasapainoisesti. Pääraaka-aineilla tarkoitetaan mm. siipikarjaa, naudan- ja sianlihaa, erilaisia kalalajeja ja kasvisruokien kasviksia, juureksia ja muita kasvisproteiinilähteitä.

Kasvisruokien suunnittelussa huomioidaan, että ne ovat tuotelaadultaan tasavertaisia ja vastaavanlaisia kuin kala- ja lihapääruoat. **Kasvispääruoan tuotetyyppi (esim. kastike, laatikko, kpl-tuote) tulee olla samanlainen kuin liha-/kalapääruoan tyyppi.**

- **Kala** 8–9 kertaa /6 viikkoa  
Vaihdellen erilaisia WWF:n kalaoppaan vihreän listan kalalajeja tai keltaisen listan silakkaa. Kalaruoissa tulee käyttää myös suomalaista järvikalaa. Helsingin kaupungin ympäristötavoitteet huomioidaan ruokalistasuunnittelussa yhteistyössä tilaajan kanssa.
- **Siipikarja** 6–9 kertaa / 6 viikkoa  
(vaihdellen eri siipikarjatuotteita eri muodoissa esim. kokolihana / jauhelihana.) Helsingin kaupungin ympäristötavoitteet ja punaisen lihan määrä huomioidaan ruokalistasuunnittelussa yhteistyössä tilaajan kanssa
- **Punainen liha** 4–6 kertaa / 6 viikko  
(esim. nauta, sika, riista **vaihdellen**. Ruokalistalla on vaihtelevasti erityyppisiä liharuokia ja liha esiintyy eri muodossa esim. kokoliha/jauheliha.)  
Helsingin kaupungin ympäristötavoitteet ja punaisen lihan määrä huomioidaan ruokalistasuunnittelussa yhteistyössä tilaajan kanssa.
- **Kasvisruoka** 9 kertaa / 6 viikkoa, tarjolla on 1 kasvispääruoka kaikille  
**Kaksi (2) kertaa 6 viikossa kasvisruokapäivä voi olla keittopäivä, suunnittelussa huomioitava niiden tulevan tasaisesti listakiertoon. Kasvisruokapäivänä ei tarjota puuroa keittoruokana** (poikkeuksena pikkujoulupuuro, jos toimipiste valitsee sen itse).
  - Helsingin kaupungin ympäristötavoitteet ja kasvisruokapäivien määrän mahdolliset muutokset sopimuskauden aikana huomioidaan ruokalistasuunnittelussa yhteistyössä tilaajan kanssa.
- **Makkara tai muu lihavalmiste** enintään 2 kertaa / 6 viikkoa
- **Kasvispääruokavaihtoehto** 4 kertaa / viikko, varhaiskasvatuksen toimipisteissä asiakkaan tilauksen mukaan

#### 5.2.4.5 LOUNASRUOKALISTAN ATERIAN LISÄKKEIDEN ESIINTYMISTIHEYS JA VÄHIMMÄISLAATUTASO

- **Lounaan / päivällisen lisäkkeet** 1 vaihtoehtoa / ateria
  - pääruokiin sopivia erilaisia vaihtoehtoja vaihdellen
  - Energialisäkkeitä kuten riisi, pasta, peruna. Ruokalistalla on riisin tilalla myös kotimaisia vaihtoehtoja kuten ruokakauraa, täysjyväohraa, tai vastaavaa asiakasryhmän mieltymykset huomioiden.
- **Lämmin kasvislisäke** Vähintään 1 krt/vko

- ateriakokonaisuuteen sopivia erilaisia vaihtoehtoja vaihdelleen ja sesongit huomioiden

➤ **Salaattia /raastetta**

Salaatit ja raasteet tarjotaan **pääsääntöisesti komponentteina** 3 (vähintään) – 4 komponenttia /ateria

- Suositaan tuoreita kasviksia. Etikkaa ja suolaa sisältävät kasvikset eivät kuulu säännöllisesti salaattipöytään. Etikkaan säilötyt kasvikset, eivät korvaa sellaisenaan tuoreita kasviksia komponenttina.
- Komponentilla tarkoitetaan erikseen tarjolla olevia keskenään erilaisia ja päivittäin vaihtelevia kasviksia/hedelmiä yms. kuutiona, suikaleena, viipaleena, raasteena jne.
- Sekoitettuja salaatteja tai raasteita on tarjolla enintään yksi/päivä (esim. kaalipuolukkasalaatti ja salaatin rinnalla 1 muu komponentti)
- Salaatteja/raasteita ei tarjota yksinomaan sekoitettuna
- Raaka-aineiden valinnassa huomioidaan lapsille sopivuus ja vuodenaikojen vaihtelut.
- Rakenteessa huomioidaan lapsille sopivuus
- Luomua sesongin mukaan
- Päivittäin tarjolla rypsi- / rapsi-/ oliiviöljyä sellaisenaan tai salaatinkastikkeessa.

➤ **Tuorepala (keittoateria)**

1 kertaa / viikko, **2 erilaista** (vähintään) tuorepalaa/ tarjoilukerta (juuresta, salaattia, tomaattia, kurkkua, hedelmää tai vastaavaa). Tuorepalat voivat olla **vain** keittopäivänä. Tuorepalat tulee olla lohkoituina/kuorittuina valmiina sormisyötävinä. Aikuisille varataan hedelmät kokonaisina.

➤ **Juustoa/ lihaleikkelettä/ kananmunaa/ (tai muu proteiinilisäke) (keittoateria)**

Tarjolla niiden kasviskeittojen kanssa, jotka eivät sisällä palkokasveja. Juuston tulee olla vähärasvainen (enintään 17 % rasvaa) ja lihavalmisteen vähärasvainen ja -suolainen.

➤ **Maustekastikkeet ja mausteikot**

päivittäin

- mausteikoissa luonnonmausteita ilman lisäaineita ja suolaa (aikuisille)
- suolana mausteikoissa mineraalisuolaa (aikuisille)
- tomaattiketsuppia ja sinappia voi olla tarjolla silloin kun ne sopivat kyseisiin ruokiin, ei joka aterialla
- tarjolla linjastossa tai muussa asiakkaan kanssa sovitussa paikassa

**Päivittäisen tarjonnan ja ateriakokonaisuuksien asiakas- ja ikäryhmälle sopivuus, tasapainoinen kokonaisuus ja viimeistelty tarjoilu ovat keskeinen osa ruokapalvelun suunnittelun ja toteutuksen laatua.** Erilaisilla asiakasryhmälle sopivilla pääruoan lisäkkeillä ja salaattipöydän komponenteilla tuodaan vaihtelevuutta ja valinnan mahdollisuutta päiväkodin aterioihin.

#### 5.2.4.6 ATERIAN JÄLKIRUOKA

- Jälkiruoka kuuluu ateriaan keittopääruoan kanssa (6 kertaa kuudessa viikossa), teemojen ja juhlapäivien yhteydessä ja Helsinki päivänä (1 kertaa lukuvuodessa).
- Jälkiruoka kuuluu ateriaan talon toimipisteen toiveen mukaan toiveruokapäivien aikana.
- Jälkiruokaan tulee täydentää pääruokaa ja sopia ateriakokonaisuuteen.
- Juhla-/teemapäivinä jälkiruoka kruunaa aterian ja on juhlan/teeman luonteeseen sopiva.
- Jälkiruokina tarjotaan vaihtelevasti erityyppisiä tuotteita ja tarjonnassa tulee kiinnittää huomiota koko päivän ateriakokonaisuuksiin.
- Jälkiruokana tarjottavia hedelmäpaloja tulee noudattaa ohjeellisia annoskokoja (kts. ohjeelliset annoskoot) ja aikuisille hedelmät tulee tarjota kokonaisina. Keittopäivinä tarjottava jälkiruokahedelmä ei korvaa tuorepalaa.
- Jälkiruokina ei tarjoilla esim. viiliä, muroja, jogurttia mutta jälkiruokana voi olla esim. marjarahkaa, smoothie.

#### 5.2.5 Lounaan ateriahintaan kuuluvat välipalat

- Diabeetikon välipala tai ravitsemuksellisista syistä tarvittavat välipalat tai välipalatarvikkeet
  - Esim. leipää, leipärasvaa, maitoa, juustoa, leikkelettä, hedelmää, tuorepalaa tai vastaavaa
  - Tarvittaessa tarjolla on oltava mehu esim. tetrassa
  - Välipalan tarjoamistiheys ja valikoima toteutetaan henkilökohtaisen ohjeen mukaan ja vaihtelevasti.
- Palveluntuottaja antaa tarvittaessa lapsiryhmiin myöhään päivähoidossa oleville lapsille näkkileipää ja leipärasvaa.
- Turvaruoat (kts. kohta 5.3.1.2)
  - Lääkärin erikseen määrittelemiä hoitosuunnitelman mukaisia ruokalajeja/raaka-aineita aterian lisänä.

### 5.3 Kaikkia asiakasryhmiä koskevat muut periaatteet

#### 5.3.1 Erityisruokavaliot ja ruokarajoitukset uskonnollisissa ja eettisistä syistä

Helsingissä päiväkotit- koulu, lukio ja opiskelija-ruokailussa tarjotaan erityisruokavaliota, mikäli ruokavalio on terveydenhuollon asiantuntijan (pääsääntöisesti lääkärin) toteama ja siihen on lääketieteelliset tai uskonnolliset/eettiset syyt. Suunnittelun periaatteet ja ruokavalioiden ilmoitusmenettely on kuvattu erityisruokavalioliitteissä. Ruokavaliosta ilmoitetaan erityisruokavaliolomakkeella. Kasvatushenkilökunnan vastuulla on huolehtia palveluntuottajalle ajantasaiset erityisruokavaliotiedot ja ilmoittaa muutoksista heti tiedon saatua. Tarkemmat ohjeet löytyvät erityisruokavaliokäsikirjasta.

Erityisruokavaliota tarvitseville palveluntuottaja suunnittelee, valmistaa ja tarjoilee asiakasryhmäkohtaisesti sekä yleisten erityisruokavaliiohjeiden mukaisen riittävän ja ravitsemuksellisesti täysipainoisen ateriakokonaisuuden.

Esimerkiksi maidottomassa ruokavaliossa tarjotaan päivän tuotevalikoiman mukaisesti tarvittaessa maitoa sisältämättömiä jogurtin, kerman ja jäätelön kaltaisia valmisteita sekä kaura- tai soijajuomaa ruokailijan valinnan mukaan. Juusto korvataan monipuolisesti ja vaihtelevasti ko. ruokavaliossa soveltuvilla erilaisilla proteiinipitoisilla raaka-aineilla.

### **Erityisruokavaliota noudattavan lapsen ja aikuisen ateriat laaditaan mahdollisimman paljon**

**perusruokalistaa muistuttaviksi.** Tarvittaessa palveluntuottaja toteuttaa ruokapalvelut henkilökohtaisen erityisruokavaliokuvauksen ja – suunnitelman mukaisesti. Erityisruokavaliioihin käytettävät elintarvikkeet ovat palveluntuottajalla saatavilla omien hankintakanavien kuten tukkujen kautta. Tilaja ei edellytä erityisruokavaliotilauksien ja raaka-aineiden tai yksilölliseen erityisruokavaliioon tarvittavien luomutuotteita hankkimista erityiskaupoista/vähittäismyymälöistä.

Henkilökunnalle tarjotaan vähintään laktoositon, vähälaktoosinen ruokavalio, keliakiaruokavalio ja kasvisruokavalio (myös vegaani, ks. alla). Ruoka-allergiat (esim. kala, selleri, muna, pähkinä jne.) otetaan huomioon mahdollisuuksien mukaan. Henkilökunnan erityisruokavalioiden tulee perustua lääketieteelliseen tai uskonnolliseen/eettiseen syyhyn. Henkilöä voidaan pyytää tarvittaessa toimittamaan lääkärintodistus päiväkodinjohtajalle. Henkilökunnan erityisruokavalio tulee pystyä toteuttamaan päiväkotiruokailussa käytettävillä raaka-aineilla ja mukailen niitä erityisruokavaliota, joita toimipisteessä valmistetaan myös lapsille.

#### 5.3.1.1 KASVIS- JA VEGAANIRUOKAVALIO

Kasvisaterian ja -ruokalajien suunnittelun perusta on lakto- ovo- vegetaarinen ruokavalio. Ateriat laaditaan mahdollisimman paljon perusruokalistaa muistuttaviksi. Kasvispääruokavaliokomasta kuitenkin osa suunnitellaan ravitsemuksellisesti täysipainoisiksi vegaaneille soveltuviksi ruokalajeiksi silloin, kun se on yksittäiselle ruokalajille ominaista/luontaista (tuotetyyppi).

Vegaaniruokavaliota noudattaville tarjotaan heille sopiva ja riittävä ateriovaihtoedot kaikilla aterioilla (aamupala, lounas, välipala, päivällinen ja iltapala). Ruokalistakierto voi olla kuitenkin muita lounasvaihtoehtoja hieman suppeampi, vähintään kuitenkin neljä (4) viikkoa kuuden (6) viikon sijaan.

Asiakkaan odotusarvo laadukkaasta, monipuolisesta ja vaihtelevasta kasvisruokailijan asiakaskokemuksesta on suunnittelun ja toteutuksen lähtökohta (asiakaslupaus).

- Vegaaniruokavaliota noudattaville tarjotaan heille sopiva ja riittävä ateriovaihtoehto. Ruokalistakierto voi olla kuitenkin muita lounasvaihtoehtoja hieman suppeampi, vähintään kuitenkin neljä viikkoa kuuden viikon sijaan. Vegaanissa ruokavaliossa ruokajuomana on soija- tai kaurajuoma tai vesi käyttäjäasiakkaan valinnan mukaan.
- Vegaanisten ruokien esiintyminen kasvisruokavaihtoehtoisissa huomioidaan ruokalistalle vaihtelevasti ja tasapainoisesti eri päivinä/viikkoina ja kohteen asiakasryhmän toiveiden ja tarpeiden mukaisesti.
- Vegaaniruokavaliota noudattaville tarjotaan heille sopiva, ravitsemussuosittelun mukainen, vaihteleva ja monipuolinen ateriovaihtoehto. Vegaanisen ruokalistan kierto voi olla kuitenkin muita lounasvaihtoehtoja hieman suppeampi, vähintään kuitenkin neljä viikkoa kuuden viikon sijaan. Ruokalistaa kehitetään asiakasryhmän mieltymyksiä ja toiveita huomioiden. Vegaanissa ruokavaliossa ruokajuomana on soija-, kaurajuoma tai vesi käyttäjäasiakkaan valinnan mukaan.
- Vegaaniruokavaliosta ilmoitetaan erityisruokavaliolomakkeella (oppilaat/opiskelijat, lapset ja henkilökunta), liite 2.5.1.
- Kaikissa kasvisruoissa käytetään monipuolisesti ja vaihtelevasti hyviä kasviproteiiniä lähteitä (esim. linssit, pavut, nyhtökaura, härkis, quorn, beanit, tofu) ja muita kasvisruokavaliioon soveltuvia raaka-

aineita. Maitotuotteet ja kananmunat toimivat proteiiniäineinä, kun se on kasvispääruoalle ominaista (esim. pinaattihukat).

- Sopimuskauden aikana huomioidaan ruokalistasuunnittelussa ja pääraaka-aineiden käytössä yhteistyössä tilaajan kanssa Helsingin kaupungin ympäristötavoitteet ja kasvisruokien määrän mahdolliset muutokset sekä ravitsemussuosituksen tavoite vähentää punaista lihaa, lihan kokonaismäärää ja lihavalmisteita.
- Kasvatus- ja koulutuslautakunnan tekemän päätöksen (22.11.2022) mukaan täysin kasviperäisen ruoan osuutta kasvisruoista tullaan lisäämään. Tämä huomioidaan ruokalistasuunnittelussa yhteistyössä tilaajan kanssa.

### 5.3.1.2 TURVARUOKA

Pääsääntöisesti lapselle tarjotaan aina päiväkotiruokaa huomioiden hänen ruokavalionsa. Toisinaan lapsella voi olla erinäisten syiden takia haasteita ruokailun suhteen, jolloin hänelle on tarve tarjota päiväkotiruokaa lisäksi sellaisia tuotteita, jotka ovat hänelle tuttuja ja maistuvia - turvaruokia. Turvaruoka on ruokailun turvana nimensä mukaisesti, jos lapsella on todettu haasteita ruokailun suhteen.

Turvaruokan tarve ilmoitetaan erityisruokavaliolomakkeella mutta lapsella tulee olla todettuna lääkärintodistuksella/terveysalan ammattilaisen lausunto, jossa kerrotaan jokin syy, miksi tarvitaan turvaruokaa (lapsella voi olla diagnoosina esim. todettua erilaista autismin kirjoa, ongelmia nielemisen suhteen).

Turvaruokana tarjotaan sellaisia tuotteita, joita palveluntuottaja pystyy hankkia omien hankintakanaviensa kautta ja päiväkotiruokailuun sopivaa (esim. kalapuikot, tavalliset murot, riisikakut). Turvaruokina ei voi tarjota mm. herkkuja, suklaavanukkaita, ranskalaisia perunoita, jotka eivät muutenkaan kuulu päiväkotiruokailuun. Turvaruokien tarpeesta ja hankinnoista sovitaan aina erikseen asiakkaan, palveluntuottajan ja tilaaja asiakkaan kanssa.

### 5.3.2 Vuodenaikajuhlat ja teemat

**Vuodenaikajuhlina** (mm. pääsiäinen, vappu, juhannus, itsenäisyyspäivä, joulukuu) ja **teemapäivinä tarjotaan arkea piristäviä, perusruokailun päivittäisistä lounaista poikkeavia juhlavampia ateriakokonaisuuksia.**

**Vuodenaikajuhlien tarjoilu suunnitellaan päiväkodin ruokalistalle siten, että lounaalla tarjoiluvaihtoehtoja on kaksi (2) joista toimipiste voi valita heille parhaiten sopivan tarjoilun.**

Vuodenaikajuhlilla joulun ja vapun kokonaisuus suunnitellaan niin, että lounaalla on tarjoiluvaihtoehtoja, joista toimipiste tekee valinnan tarjottavasta kokonaisuudesta. Vaihtoehtoisissa ja tarjoilussa huomioidaan juhlan perinteet ja tilaisuuden luonne. Juhlavuus ja sopivuus teemaan/juhlapäivään huomioidaan ruokalistasuunnittelussa kaikissa ateriansiosissa, myös salaattipöydässä ja leipäpöydässä. Vuodenaikajuhlina ja teemapäivinä ateriakokonaisuuteen sisältyy juhlan/teeman luonteeseen sopiva jälkiruoka, joka voi olla esim. laskiaispulla. Teemaviikoilla tarjotaan yhtenä päivänä teemaan sopiva jälkiruoka. Juhlavuus, sopivuus teema/juhlapäivään ja vastaavuus perusruokaan tulee huomioida myös erityisruokavalioiden (ml. vegaaniruokavalioiden). Sokeria käytetään jälkiruoissa maltillisesti. Kaunis esille laitto ja somistus juhlistavat tilaisuuksia.

Esimerkkejä pääruoista juhla-/teemapäivään:

- itsenäisyyspäivänä riistakäristys, kirjolohipala tai karjalanpaisti
- pääsiäisenä peruslistasta poikkeava broileri, kirjolohipala tai lammas-/karitsaruoka
- jouluna joulupöytä perinteisenä/pienellä modernilla tuunauksella (joululaatikoista asiakas valitsee kolmesta kaksi, sekä kinkku ja kalkkuna tarjolla, pienille jauhelihamurekepihvi)
- juhlapäivään sopiva buffet-tarjoilu
- laskiaisena hernekeitto ja laskiaispulla
- kasvisruoan tulee olla laadultaan saman tasoinen ja tyyppinen kuin sekaruoka, esimerkiksi kasvismurekepihvi ei ole laadultaan saman tasoinen kuin kirjolohipala

Lounaalla ja päivällisellä huomioitavat vuodenaika juhlat ja teemat (sis. jälkiruoan)	Välipalalla huomioitavat vuodenaika juhlat
Laskiainen	Runebergin päivä
Maateema	Ystävänpäivä (valinnainen)
Pääsiäinen	Lucian päivä
Vappu	
Helsinki- päivä 12.6 (huomioidaan jos osuu arkipäivälle)	
Juhannus (voidaan toteuttaa talon teemana esimerkiksi palveluntuottajan tarjoamien vaihtoehtojen mukaisesti tai huomioidaan listalla lasten suosikki-/toiveruoalla)	
Luomu- ja lähiruoka/sadonkorjuuviikko	
Toiveruokaviikko	
Lapsen oikeuksien päivä (huomioidaan perjantaina jälkiruoalla, jos osuu viikonlopulle)	
Itsenäisyyspäivä	
Joulu	
Uusivuosi	
Talon tapaan ruokateema	

**Kaikkia päiväkoteja koskevia yhteisiä teemaviikkoja suunnitellaan ruokalistalle 3 kertaa vuodessa.**

Teemaviikot järjestetään kaikissa Helsingin kaupungin päiväkodeissa, koululuissa ja oppilaitoksissa samaan aikaan palveluntuottajasta riippumatta. Yksittäinen teemaviikko toteutetaan **viitenä päivänä viikossa**. Teemoista yksi on vuosittain syksyllä toteutettava **luomu- ja lähiruoka/sadonkorjuuviikko**. Lisäksi lukuvuoden teemoista yksi on keväällä toteutettava **vuosittain vaihtuva ns. maateema**, jonka tavoitteena tutustua eri maiden tai maanosien ruokakulttuureihin. Yksi teemoista on **toiveruokaviikko**. Toiveruokaviikon tarjoiluista palveluntuottaja järjestää vuosittain otantana myös asiakaskyselyn.

Toimipisteet voivat lisäksi järjestää omia **”talon tapaan”-ruokateemoja** esim. koko talon toive- ja suosikkiruokapäiviä neljä (4) kertaa syksyllä ja neljä (4) kertaa keväällä. Yksittäiset teemapäivät voidaan toteuttaa saman viikon aikana tai päivät voidaan toteuttaa myös erillisinä päivinä esim. suosikkiruokapäivänä/talon omana teemapäivänä (esim. halloweenjuhla/pikkujoulupuuro). Tämän lisäksi toimipisteet voivat toteuttaa erilaisia ruokakasvatushetkiä käyttämällä esim. sapere-menetelmiä (esim. leipomalla välipaläsämpylät tai valmistamalla päivän salaatin).

Yksittäisistä talon omista talon tapaan- ruokateemoista ja sapere-menetelmän mukaisista ruokakasvatustuokioista ja päiväkodin juhlista sopivat toimipisteen edustaja (päiväkodin johtaja tai toimipisteen valitsema edustaja) ja palveluntuottaja keskenään. Talon tapaan ruokateemojen kustannusrakenne noudattaa päiväkotiruokailun aterioiden normaalia kustannustasoa ja niiden tulee olla sisällöltään sekä ravitsemukseltaan aterian korvaavia kokonaisuuksia. Teemojen toteutuksesta sovitaan palveluntuottajan kanssa hyvissä ajoin.

**Kevät- ja joulujuhlatarjoilut** toteutetaan noudattaen päiväkodin perinteitä. Tarjoilut järjestetään päiväkodin tilauksen mukaan ja ovat tuotesisällöltään päiväkotiin sopivia. Tarjoilut kattavat kaikki päiväkodin vieraat (myös mm. sisarukset) ja sisältyvät ruokapalvelun ateriahintoihin ja niistä ei laskuteta erikseen. Palveluntuottaja voi tehdä valikoimaehdotuksen kevät- ja joulujuhlatarjoiluista, joista toimipaikan edustaja voi valita halutessaan tarjottavan vaihtoehdon. Päiväkodinjohtaja tai toimisteen valitsema edustaja kuitenkin viimekädessä päättää tarjoilun sisällöstä ja ajankohdasta. Juhlien vierasmäärät ja valittu tarjoilu ilmoitetaan keittiölle vähintään viisi (5) arkipäivää aikaisemmin. Päiväkodinjohtajan vastuulla on varmistaa tilausmäärän olevan kohtuullinen suhteessa päiväkodin lapsien läsnäolomäärään. Kevät- tai joulujuhlatarjoiluilla ei voi korvata aamu- tai välipaloja. Tarjoiluissa käytettävissä astioissa ja aterimissa pyritään mahdollisuuksien mukaan noudattamaan kansliapäällikön 1.1.2022 linjaamaan tilaustarjoiluohjetta (kohta 6.1).

**Huoltajentilaisuus, isovanhempienpäivänä, läheisenpäivinä (äitienpäivänä ja isänpäivänä)** järjestetään tarjoilua päiväkodin tilauksen mukaan. Huoltajentilaisuuksia on tähän sopimukseen sisältyen vuodessa **kaksi (2) kertaa jokaista ryhmää kohti**. Huoltajentilaisuus, isovanhempienpäivänä, läheisenpäivä (äitienpäivänä ja isänpäivänä) tarjoilut ovat sisällöltään päiväkodin tuotevalikoimaan kuuluvaa esim. huoltajentilaisuudessa hedelmätarjotin, äitienpäivänä sama aamupalatarjoilu kuin lapsille ja aikuisille lisäksi kahvi/tee tarjoilu.

Palveluntuottaja voi tehdä ehdotuksia tarjoiluista huoltajentilaisuuksiin, isovanhempienpäivään, läheisenpäivään (äitienpäivää ja isänpäivää) varten, joista toimipaikan edustaja voi halutessaan valita tarjottavan vaihtoehdon, toimipaikan edustaja kuitenkin viimekädessä päättää tarjoilun sisällöstä ja tarjoilun ajankohdasta sovitaan keittiön kanssa. Läheisenpäivä (äitien- ja isänpäivätarjoilut) tarjotaan juhlapäivää edeltävällä viikolla ja isovanhempien päivä tarjoilut voidaan järjestää lokakuun kolmannen lauantain edeltävälle tai jälkeiselle viikolle. Juhlien ja tilaisuuksien vierasmäärät ja valittu tarjoilu ilmoitetaan keittiölle vähintään viisi (5) arkipäivää aikaisemmin. Tarjoilut sisältyvät ateriahintoihin ja aikuisten tarjoiluista ei laskuteta erikseen. Näinä päivinä lasten aamu- tai välipalat laskutetaan asiakkaan antaman ennakkotilauksen mukaisesti riippuen kumpana ajankohtana tarjoilut ovat. Tarjoiluissa käytettävissä astioissa ja aterimissa pyritään mahdollisuuksien mukaan noudattamaan kansliapäällikön 1.1.2022 linjaamaan tilaustarjoiluohjetta (kohta 6.1).

Juhlien ajankohdan ollessa päiväkodin normaalin aukioloajan ulkopuolella (7.00–16.00), palveluntuottaja sopii päiväkodinjohtajan kanssa mm. kahvien keitosta sekä kuinka tarjoilut laitetaan esille. Mikäli kasvatushenkilökunta keittää tapahtumiin itse kahvit tulee kaikki tarvikkeet tulla palveluntuottajalta.

Juhlien ajankohdan ollessa päiväkodin normaalin aukioloajan (7.00–16.00) ulkopuolella, palveluntuottaja sopii päiväkodinjohtajan/päiväkodin edustajan kanssa mm. kahvien keitosta sekä kuinka tarjoilut laitetaan esille. Mikäli kasvatushenkilökunta keittää itse kahvit tapahtumiin niin tulee kaikki tarvikkeet ja tarvittavat

tarjoiluasiat tulla palveluntuottajalta tarjoiluvalmiina esim. kärryillä. Mahdollisesta palveluntuottajan työajan ulkopuolisesta tarpeesta laskutetaan erikseen sovitun hinnan mukaisesti.

Palveluntuottaja huomioi juhlapäivät ja teemaviikot ennakkotiedotuksena ja ruokasalissa/ryhmävaunuissa kyseiseen juhlaan/teemaan sopivalla somistuksella, siten että ne herättävät ruokailijoiden huomion ja mielenkiinnon. Somistus on osa ruokakulttuurin esilletuomista ja ruokakasvatusta.

Palveluntuottajan tulee sisällyttää vuodenaikajuhlien, teemojen ja tapahtumien kustannukset ateriahintoihin. Niistä ei saa aiheutua tilaajalle lisäkustannuksia, vaikka aterioiden sisältö on juhlavampi ja käytetyt raaka-aineet olisivat hintavampia kuin peruslistan raaka-aineet. Teemojen ja tapahtumien toteuttamisesta toimipisteessä sovitaan toimipistekohtaisesti (esim. miten lapset osallistuvat toteuttamiseen->ruokakasvatus/sapere).

Kaikkia toimipisteitä koskevien vuodenaikajuhlien ja teemojen ajankohdat ja tuotevalikoimat hyväksytetään tilaajalla. Päätöksen juhlista ja ajankohdista tekee vuosittain kasvatuksen ja koulutuksen toimialan varhaiskasvatuksen ruokapalveluista vastaava asiantuntija.

### 5.3.3 Luomun ja luomu- ja lähiruoka/sadonkorjuuviikon suunnittelun vähimmäislaatu

Ruokalistalla pyritään käyttämään ensisijaisesti suomalaista luomua. Luomuna raaka-aineita käytetään niin, että luomuraaka-aineen osuus on ruokalistan aterioilla yhteensä 30 %. Erityisruokavalioissa luomutuotteita tarjotaan, jos luomutuote soveltuu ruokavaliolle. **Tilaaja ei edellytä** erityisruokavaliolle soveltuvia luomuraaka-aineiden käyttöä (esimerkiksi soijamaitoa luomuna).

#### **Päiväkotien kuuden viikon ruokalistalla luomua tarjotaan seuraavasti**

- Aamu- ja välipalan puuro, velli ja mysli tuotteet valmistetaan luomuhiutaleista/suurimoista.
- Luomunäkkileipä tai luomuhapankorppu, saatavuus huomioiden.
- Leivonnassa luomujauhot ja hiutaleet.
- Luomujogurttia ja -viiliä aamu-, väli- ja iltapalalla.
- Luomukananmuna lisäkkeenä ja aina ruoanvalmistuksessa, kun ruoka valmistetaan toimipisteessä.
- Luomupääruoka kerran viikossa.
- Hernekeittoa luomuherneistä.
- Jälkiruoka luomu raaka-aineista kerran viikossa.
- Luomu kasviksia ja hedelmiä aterioiden yhteydessä.
- Juomana rasvatonta D-vitamiinointua luomumaitoa, -piimää tai maitojuomaa jokaisella aterialla.

#### **Lähiruoka/sadonkorjuuviikolla tarjotaan luomua peruslistan luomutarjonnan lisäksi:**

- Teemaviikolla pyritään käyttämään ensisijaisesti suomalaista luomua.
- Teemaviikon lounaspääruoista (liha/kala/kana) tulee vähintään kolme olla valmistettu käyttäen luomuraaka-aineita siten, että luomuraaka-aineiden osuus on vähintään 50 %.
- Teeman aikana voi olla 1–2 kertaa pääruokana kasvisruoka, jonka luomuosuus tulee olla vähintään 50 %.

- Vähintään yksi pehmeä leipävaihtoehto päivässä luomua (valmistettu ruokasalissa luomujauhosta tai teollisuuden valmistamaa luomuleipää).
- Viikon jälkiruoat on valmistettu luomuraaka-aineista niin, että luomuraaka-aineiden osuus on vähintään 50 %.
  - Teeman luomujälkiruoka kuuluu ateriaan kaksi (2) kertaa/viikko, joista toinen voi olla esim. luomuhedelmä.
- Viikon salaattit/raasteet tai salaattikomponentit on valmistettu suomalaisista raaka-aineista (lähiruoksi tilaaja määrittelee Suomessa kasvatetut ja tuotetut raaka-aineet).
  - Salaatti ja raastekomponenteissa vähintään yksi (1) komponentti on luomua/päivä.
- Pääruoan energialisäkkeenä tarjottava pasta tarjotaan luomuna, riisin tilalla on suomalaista ohraa tai vastaavaa. Luomuperuna tarjotaan, mikäli sitä on saatavilla kuorittuna, muuten sen tarjonnasta voidaan sopia käyttäjäasiakkaan kanssa erikseen (esim. esikoululaiset voivat opetella perunankuorimista).
- Aamu- ja välipalojen kädestä syötävien tuorepalojen (kasvikset/hedelmät) komponenteista yksi on luomua/päivä.
- Luomu- ja lähiruokaviikolla voidaan tarvittaessa poiketa ruokalistan esiintymistiheydestä koskien keitto-, laatikko- tai kappaleruokia huomioiden viikon ruokalistan monipuolisuus ja asiakasryhmälle soveltuvuus toteutuu.
- Erityisruokavalioissa luomutuotteita tarjotaan, jos luomutuote soveltuu ruokavaliolle. **Tilaja ei edellytä** erityisruokavaliolle soveltuvien luomuraaka-aineiden käyttöä (esimerkiksi soijamaitoa luomuna).

#### 5.3.4 Retkievää

Asiakkaan/asiakkaan edustajan tilauksesta lounas ja välipala (aamupala) voidaan korvata retkieväillä/eväsateriaalla. Retkieväiden/eväsaterioiden tulee olla määrältään ja laadultaan riittäviä ja vastata ravitsemukseltaan varhaiskasvatuksessa syötävää lounasta ja välipalaa. Retkieväspalvelun tulee kattaa myös erityisruokavaliotarpeet mukaan lukien eettiset ja uskonnolliset palvelut määrältään ja laadultaan riittävinä. Vähintään viisi (5) lounaan korvaavaa erilaista kokonaisuutta ja kaksi (2) välipalan korvaavaa. Retkelle voidaan pakata mukaan myös lämmin ruoka (erikseen suunniteltu tai päivän lounas), jos se sopii retken luonteeseen. Retkieväiden raaka-aine- ja valmistuskustannukset tulee sisältyä tarjottuihin ateriahintoihin.

Varhaiskasvatuksen toimintaa on myös liikkuvat ryhmät, jotka toimivat metsä- tai kaupunkiympäristössä. Ryhmät voivat ottaa lounaan tai välipalan tai molemmat mukaan liikkeessaan metsässä tai kaupunkiympäristössä. Asiakkaan ilmoittaman tarpeen mukaan metsä- tai kaupunkiryhmille pakataan lisäksi mukaan pienet aamupäivän eväät esim. voidellut näkkileivät, pieni tuorepala ja vesi, näistä ei saa aiheutua lisälaskutusta. Metsä-/kaupunki-/liikkuvan ryhmän toimintaa on kuvattu tarkemmin erillisessä liitteessä.

#### 5.3.6 Annoskoot ja ruokalajien pääraaka-aineiden suhteellinen osuus

Annoskoot ovat ohjeellisia. Ruokaa tulee olla tarjolla eri aterioilla riittävästi ja ruokaa pitää olla mahdollista ottaa lisää. Taulukossa on kerrottu tilaajan edellyttämä pääraaka-aineen vähimmäismäärä %:na tuotteesta.

**Lasten ja henkilökunnan lounasaterioiden ohjeelliset annoskoot:**

<b>LOUNAS</b>	<b>Lapset</b>	<b>Henkilöstöruokailu</b>
<b>Keitot</b>	2,5 dl	4 dl
Kypsä liha > 10 %, Raaka liha (kuutio/suikale) > 15 % (Hernekeitto >13 %), jauhettu raaka liha > 13 % (hernekeitto > 10 %),		
<b>Puuro (aamiainen)</b>	2 dl	4 dl
<b>Kastikkeelliset kokoliharuokat</b>	1,2–1,5 dl	2–2,25 dl
Raaka liha > 45 %		
<b>Sous vide -liha (kypsä)</b>	1,2–1,5 dl	2–2,25 dl
Kypsä liha > 25 %		
<b>Muut kastikkeelliset pääruokakastikkeet, liha/kala</b>	1,2–1,5 dl	2–2,25 dl
<b>Kokoliharuokat</b>	1,20–150 g	150–200 g
Raaka jauheliha > 35 %,		
<b>Makkara/Nakkikastikkeet (kypsä makkara)</b>	1,2–1,5 dl	2–2,25 dl
Makkara tai vastaava > 35 %, Nakki > 40 %		
<b>Kastikkeelliset kalaruokat</b>	1,2–1,5 dl	2–2,25 dl
Raaka kala > 67 %		
<b>Kalaruokat, kappaletuotteet (esim. kalapuikot)</b>	80–100 g	150–200 g
(esim. kalapuikot n. 4–5 kpl)		
<b>Murekeruokat, pihvit, pyörykät</b>	100–120 g	150–200 g
(esim. pyörykät n. 4–6 kpl, pihvit 1-2 kpl)		
<b>LOUNAS</b>	<b>Lapset</b>	<b>Henkilöstöruokailu</b>
<b>Pääruokaohukaiset ja -pannakakut</b>	100 g	150–200 g
(esim. pinaatti-, porkkanaohukaiset. n.5–6 kpl)		
<b>Laatikkoruokat, risotot</b>	200 g	350 g
Raaka liha > 18 % ja kala > 14 %, Lihavalmiste (esim. kypsä kinkku) > 14 %, Nakki ja lenkkimakkara > 20 %		
<b>Lisäkekastike</b>	0,5–1 dl	1 dl - 1,25 dl
<b>Lämpimät kasvikset, esim. uunijuurekset ja –kasvikset aterian lisäkkeenä</b>	50 g	n. 100–125 g
<b>Energialisäkkeet (peruna, perunasose, riisi, pasta)</b>	80–150 g	n. 150–200 g
<b>Salaatti</b>	50 g	100–150 g
<b>Marjasurvos pääruoalla</b>	30 g	50 g
<b>Leipä, pehmeä</b>	20–40 g (1–2 kpl)	40–60 g (2–3 kpl)
<b>Sämpylä/patonkipala/rieska</b>	60 g (1 kpl)	60 g (1 kpl)
<b>Näkkileipä</b>	1–2 kpl	2–3 kpl
<b>Hapankorppu</b>	1–2 kpl	2–3 kpl
<b>Leikkele</b>	10–15 g	20–25 g
<b>Maito/Piimä</b>	2 dl	2 dl
<b>Ravintorasva (käyttösuositus 5 g)</b>	5–10 g	5–10 g
<b>Muut levitteet (itse tehdyt kasvispohjaiset)</b>	5–10 g	5–15 g
<b>AAMUPALA</b>		
<b>Puuro, velli, jugurtti, viili</b>	1,5 dl – 2 dl	
<b>Leipä, pehmeä</b>	20–40 g (1- 2kpl)	
<b>Sämpylä/patonkipala/rieska</b>	60 g (1 kpl)	
<b>Leikkele</b>	10–15 g	
<b>Tuoreena juureksia, vihanneksia, marjoja ja hedelmiä</b>	40–50 g	
<b>Maito / Juoma</b>	2 dl	
<b>VÄLIPALA</b>		
<b>Sämpylä/Patonkipala/Rieska</b>	60 g (1 kpl)	
<b>Leipä, pehmeä</b>	40 g (2 kpl)	
<b>Karjalanpiirakka/pasteija/Sarvet</b>	70 g	
<b>Pizzapala, piiras yms.</b>	100 g	
<b>Lämmin voileipä/Patonki yms. (täytteenen)</b>	100 g	
<b>Leikkele / Munavoi</b>	20 g	
<b>Marja- /Hedelmäpiirakka</b>	80–100 g	
<b>Jälkiruokakastike</b>	0,5 dl	

Pulla * Jos välipalalla on tarjolla pullaa, on rinnalla aina tarjolla leipää, leikkelettä, leipärasvaa, tuorepalaa	50–60 g (1 kpl)	
Pannukakku, ohukaiset	100 g	
Tuoremarjasurvos/marjasose	30 g	
Marja- / Hedelmäkiisseli	1,5 dl	
Marja- / Hedelmäkeitto (puuron kanssa)	1 dl	
Marja- / Hedelmäpuuro / Marja- ja hedelmäsalaatti	1,5–2 dl	
Marja- / Hedelmärahka	1, 2 dl	
Marja- / Hedelmäpirtelö	1,5–2 dl	
Jogurtti / Viili	1,5–2 dl	
Maito, Kaakao, Tee	1,5–2 dl	
Mehu / Mehupikari	1,25–1,5 dl	
Tuoreena juureksia, vihanneksia, marjoja ja hedelmiä	40–50 g	

*Ruoat ovat ruokailijan vapaassa otossa. Palveluntuottaja laittaa ruokasalissa tai ryhmävaunuissa kuukausittain esille ruoka-annoksen malliannoksen, joko kuvana tai annoksena, ohjaamaan oikeaa lautasmallia ja annoskokoa.*

## 5.4 Tuotteiden merkitseminen ja tuotetiedot

Palveluntuottaja toimittaa ryhmiin viikon sekä ruokailupäivän ruokalistat/tuotevalikoimat ruokavaliomerkitöineen. Ruokalistaista toimitetaan asiakkaalle myös 6-viikon asiakasruokalistat toimipisteen toimintakielellä.

Palveluntuottajan tulee toimittaa myös tilaajan edustajalle ruokalistojen ruokalajien tuotetiedot kirjallisesti yhtä (1) kuukautta ennen toiminnan käynnistymistä.

Tarjolla olevien ruokalajien/tuotteiden lakisääteiset tuotetiedot tulee olla saatavilla keittiöhenkilökunnalta pyydettäessä alla kuvatulla tavalla.

Tuotetiedot:

- Ruokalajin/tuotteen nimi
- Ruokalajin/tuotteen soveltuvuusmerkinnät erityisruokavalioidille vähintään seuraavasti: M, L, VL, G (gluteiiton), S (sianlihaton), N (naudanlihaton), VEG/Veg (soveltuu vegaaneille)
- Ruokalajin /tuotteen aineosat, joissa allergiaa ja intoleransseja aiheuttavat aineosat on korostettu
- Luomuraaka-aineet merkittyinä ainesosatiedoissa
- Ruokalajin/ tuotteen ravintosisältö:
  - energia (kcal ja kJ), hiilihydraatit, rasvat, tyydyttyneet rasvat, proteiinit, suola sekä ravintokuitu (g/ 100 g).
- Palveluntuottajan tulee merkitä aterioiden ruokalajit sydänmerkillä tai vastaavalla parempaa vaihtoehtoa kuvaavalla merkinnällä

Erytisruokavalioiden merkitseminen ruokien tarjoilussa (esim. ryhmävaunuissa/ruokasali-ruokailussa) tulee olla selkeää ja merkintäkäytännöistä tiedotetaan asiakasta. Erytisruokavalioruoka merkitään selkeästi lapsen/aikuisen nimellä ja mistä erityisruokavaliosta on kyse. Jos lapsella on hengenvaarallinen allergia, laitetaan lapsen ateria aina omalle tarjottimelle. **Jokaisen ruokailun yhteydessä erityisruokavaliot tulee**

**kasvatushenkilöstön ja keittiöhenkilöstön tarkistaa yhdessä.** Haastavien erityisruokavalioiden kohdalla voidaan pyytää aterian tuotesisältö kirjattavaksi ruoan yhteyteen.

Myös muut tuotevalikoimat, kuten retkievää (myös erityisruokavaliot), kahvilatuotteet ja maksullinen välipala on merkitty tarjoilussa selkeästi ja tuotetiedot ruoan nimestä, soveltuvuudesta ja allergiaa/intoleransseja aiheuttavista ainesosista tulee olla ruokailijoiden ja asiakkaan helposti saatavilla. Kokous- ja tilaistarjoilujen tuotetiedot tulee olla saatavilla pyydetessä ja asiakkaan tarpeen mukaan.

- Palveluntuottajan tekee asiakasruokalistaista saavutettavat suomen-, englannin- ja ruotsinkieliset versiot tilaajalle julkaistavaksi tilaajan käytössä olevaan saavutettavaan ruokalistapohjaan ja tarvittaessa toimipisteelle sen toimintakielen mukaisesti.

## 6. Kokous ja tilaustarjoilut

Ruokapalvelut kattavat kohteen eri asiakasryhmien kokous- ja tilaustarjoilut. Kokous- ja tilaustarjoiluja ovat mm. kahvi- ja ruokatarjoilut. Asiakas tilaa kokous- ja tilaustarjoilut erikseen.

Edellä mainitut palvelut tulee olla tarvittaessa saatavilla noudettuna, toimitettuna, katettuna ja/tai tarjoiltuna. Isojen tilaustarjoilujen osalta pyydetään tarvittaessa palveluntuottajalta erikseen tarjous.

Tilaustarjoiluissa toimitaan kaupungin tilaustarjoiluohjeen mukaan.

**Lisäksi tilaaja edellyttää**, että tilaustarjoilujen valmistus/tarjoilu ei aiheuta välitöntä tai välillistä kustannusnousua ateriahinnoissa tai muita lisäkustannuksia tilaajalle/asiakkaalle. Ne eivät saa myöskään aiheuttaa haittaa päivän ateriatarjoilulle tai muuta haittaa asiakkaalle/kohteelle.

### 6.1. Kokous ja tilaustarjoilua ohjaavat päätökset ja ohjeet

Kokous ja tilaustarjoiluissa noudatetaan kulloinkin voimassa olevia ohjeita ja päätöksiä. Kansliapäällikön 1.1.2022 voimaan astunut ohje on voimassa toistaiseksi ja se koskee kaikkia kasvatuksen ja koulutuksen toimialan päiväkotia, ryhmäperhepäiväkotia, erillisryhmiä ja leikkipuistoja. Tämän linjauksen tavoitteena on varmistaa, että ympäristöasiat huomioidaan tarjoiluissa entistä paremmin. Ympäristönäkökulman lisäksi on tärkeää huomioida myös sosiaalinen ja taloudellinen vastuu. Helsingin kaupunki on ollut vuodesta 2013 asti Reilun kaupan kaupunki, mikä on huomioitava kaupungin tilaisuuksien tarjoiluissa.

Ohje koskee kaupungin järjestämien tilaisuuksien tarjoilulinjauksia. Kaupungin järjestämällä tilaisuuksilla tarkoitetaan tässä sekä kaupunkiorganisaation sisäisiä tilaisuuksia (esim. kokoukset, henkilöstötilaisuudet) että sellaisia tilaisuuksia, joihin on kutsuttu myös kaupunkiorganisaation ulkopuolisia tahoja (esim. työpajat, seminaarit, yleisötilaisuudet, kutsuvierastilaisuudet). Mikäli pormestariston tai muun kaupungin ylimmän johdon järjestämän tilaisuuden luonne (esim. korkean tason vierailut) on sellainen, että on perusteltua poiketa linjauksesta, siitä voidaan poiketa.

Kaupungin järjestämien tilaisuuksien tarjoiluissa on toimittava tämän linjauksen mukaisesti 1.1.2022 alkaen:

- Tilaisuuksissa tarjoillaan sesongin mukaista kasvisruokaa ja/tai vastuullisesti pyydettyä lähikalaa, Reilun kaupan tuotteita (vähintään kahvi, tee, banaani), kahvimaitona kaurajuoma

- Tilaisuuksissa ei tarjoilla lihatuotteita
- Erikoisruokavaliot huomioidaan
- Tilaisuuksissa käytetään ainoastaan kestoastioita ja -aterimia
- Juomapulloja ei käytetä, vaan juomat tarjoillaan kannuista
- Tarjoiluja sisältäviin tilaisuuksiin kutsuilla pyydetään sitovat ilmoittautumiset ruokahävikin välttämiseksi. Esimerkiksi äitienpäiväkahvitarjoilut tilataan tiedossa olevan aikaisempaan tietoon pohjautuvan osallistuja- ja lapsimäärän mukaan.

## 7. Palvelujen tilaaminen ja muutoksista ilmoittaminen

Aterioista **veloitetaan tilattujen** aterioiden mukaisesti aterioittain. Laskutus tapahtuu kuukausittain jälkikäteen, kohteittain, asiakkaittain ja aterioittain.

Palveluntuottajan tulee laatia viikkotasoinen ateriatilauslomake (paperinen) jolla käyttäjäasiakas tilaa ateriat etukäteen alempana määritellyn aikataulun mukaisesti. Lomakkeen tulee kulkea keittiön ja lapsiryhmien välillä ryhmän ruokavaunun mukana tai lomake voi sijaita ruokasali-ruokailussa ruokasalissa sovitussa paikassa. Ateriatilauslomakkeessa tulee olla eriteltyinä tilattavat ateriat ja päiväkodinjohtaja tai hänen valtuuttamansa henkilö/henkilöt kuittaavat tilatut ateriamäärät hyväksytyiksi viikon viimeisenä arkipäivänä.

**Palvelun käyttäjäasiakas ilmoittaa ruokailijamäärät ja muutokset seuraavan tilausaikataulun mukaisesti:**

- Aamupala: edellisenä päivänä välipalavaunun palautuksen/ruokailun yhteydessä tai kello 15 mennessä.
- Lounas: ruokailupäivänä kello 9.00 mennessä
- Välipala: samana päivänä kello 9.00 mennessä.

Tilausaikataulun sulkeutumisen jälkeen ruokailijamäärää voi lisätä muutamalla aterialla, jos lapsia on saapunut hoitoon ennakoitua enemmän mutta ei vähentää.

**Retkieväiden, tilaustarjoilujen tilaaminen:**

- Retkieväiden ja tilaustarjoilujen yms. tilaus tehdään kirjallisena **viisi (5)** arkipäivää ennen toimitusta (koskee myös päiväkoteja ja iltapäiväkerhoja).
- Mikäli tilaus tulee myöhemmin, niin retkievät koostetaan niistä raaka-aineista, joita keittiöllä on mahdollisuus käyttää eväiden valmistamiseen.

**Muut toimintaan liittyvät muutokset**

Päiväkodinjohtaja ilmoittaa toimintaan liittyvät muut loma-aikojen, yksittäisten sulkujen tai toimintaa (esim. hiihtoloma, kehittämispäivät, ryhmän aloitus/lopetus/muutos) koskevat muutokset palveluntuottajalle kuukautta ennen muutosta erillisellä toimialan käytössä olevalla lomakkeella (poikkeustilanteet huomioitava). Päiväkodinjohtaja varmistaa omalta osaltaan, että edellä mainitut toimintapäivien muutosilmoitukset ovat palveluntuottajan tiedossa kuukautta ennen muutosta.

Varhaiskasvatuksen toimipisteiden asiakasmäärissä voi tapahtua muutoksia sopimuskauden aikana. Muutosilmoitukset eivät koske normaalia päivittäistä asiakasmäärävaihtelua.

- Toimipiste ilmoittaa palveluntuottajalle välittömästi äkillisistä muutoksista ja viimeistään kuukautta ennen toiminnassa tapahtuvista toiminnallisista muutoksista.
- Päivittäisellä palvelun käytön vaihtelulla tarkoitetaan perheiden tilanteista johtuvia lasten läsnäolomäärässä tapahtuvia vaihteluita tai sairaudesta johtuvia poissaoloja tai vastaavaa.
- *Palveluntuottajan tulee varautua sopimus- ja optiokaudella toimipisteen toiminnasta johtuviin muutoksiin, esimerkiksi asiakasmäärämuutoksiin (ruokailijamäärän vähennys/lisäys).*

## 7.1 Kesä- ja joululoma aika

Tilaaaja ilmoittaa virallisella auki-sulkulistalla loma-aikojen (kesä ja joululoma) toiminnan supistamisesta kuukautta aikaisemmin kuitenkin niin, että palveluntuottaja saa tiedon kesän ajan osalta viimeistään toukokuun loppuun mennessä ja joulunajalta marraskuun loppuun mennessä.

Lomien jälkeisen ensimmäisen toimintapäivän ateriat asiakas tilaa ennakoon ennen toimipisteen sulkeutumista loman ajaksi. Loman jälkeisen ensimmäisen toimintapäivän ateriat laskutetaan em. ennakkotilauksen mukaisesti.

- Lomien/sulkujen jälkeen ensimmäisen toimintapäivän kaikki ateriat asiakas tilaa ennakoon ennen toimipisteen sulkeutumista.
- Loman jälkeisen ensimmäisen toimintapäivän kaikki ateriat laskutetaan em. ennakkotilauksen mukaisesti.
- Loma-aikoina asiakas on velvollinen ilmoittamaan kaikki tiedossa olevat erityisruokavaliot päivystävän päiväkodin palveluntuottajalle. Ilmoitus tulee tehdä vähintään 7 päivää ennen päivystyskauden aloitusta.

## 8. Palvelujen tuottaminen/tuotantotapa

Tarjoajalla tulee olla riittävä tekninen kyky tuottaa tarjouspyynnön ja sen liitteiden mukaiset ruokapalvelut niin, että palvelukuvauksessa kuvatut laatuominaisuudet toteutuvat päivittäin.

Kuumana tarjottavan ruoan tulee olla yli 60 astetta, kylmänä tai kuumana tarjottavien tuotteiden/raaka-aineiden kylmä- tai kuumaketju tulee olla varmistettu elintarvikeviranomaisten edellyttämällä tavalla.

Palvelut tuotetaan tässä palvelukuvauksessa määriteltynä ajankohtana. Tuote- ja tarjoilupakkaukset ovat asiakasryhmän ja toimipisteen tarpeiden mukaiset.

## 9. Tilat ja laitteet

Palvelut tuotetaan Koy Valkea Talo:n tarjoamissa tiloissa. Palveluntuottaja sopii Valkea Talon kanssa avaimien ja kulkulupien järjestäminen, sekä tarvittavien tilojen osoittaminen palveluntuottajan henkilöstön käyttöön; sosiaali- ja pukeutumistilaa sekä siivousvälineitä, -laitteita, -koneita ja –aineita varten tilaa, jossa on saatavilla kylmä ja lämmin vesi.

Palveluntuottaja vastaa omien palvelun tuottamisessa tarvittavien laitteiden, koneiden, työvälineiden ja aineiden hankinnasta, huolloista, korjauksista ja ylläpidosta. Palveluntuottaja vastaa siitä, että edellä kuvatut asiat/laitteet/varusteet ovat lainsäädännön ja viranomaismääräysten edellyttämässä kunnossa.

Tilaaaja vastaa lapsiryhmien ryhmäruokailuihin ja liikkuvan-/metsäryhmän toimintaan tarvittavien ruokavaunujen hankinnasta ja ylläpidosta.

## 9.2 Remontin ja perusparannusten aikaiset ruokapalvelut

Palveluntuottaja huolehtii kiinteistön mahdollisten korjausten aikaisten ruokapalvelujen tuottamisesta ilman erilliskorvausta ja niin, että ne tuotetaan ja tarjotaan määrällisesti ja laadullisesti riittävinä ja sopimuksen sekä palvelukuvauksen mukaisesti siten, että olosuhteet otetaan huomioon. *Palvelun tuottamisesta sovitaan tilaajan edustajan kanssa.*

Muuttojen ja väistöjen aikana tulee aina ensisijaisesti huomioida palveluissa asiakkaan ja lasten tarpeet.

## 9.3 Keittiön ja erillisten keittiön käytössä olevien varastojen ja ruokasalisalin siivous

Palveluntuottaja vastaa aina ruokailun jälkeisestä päivittäisestä keittiön, varastojen ja ravintolasalin / erillisen ruokailutilan kalusteiden/laitteiden/päiväkodin ruokailun ryhmävaunujen siivouksesta sekä niiden vuosittaisesta perussiivouksesta (siivous käsittää myös keittiötilojen rasvasuodattimet). Ruokailun aikaisesta ruokasalin / erillisen ruokailutilan siisteydestä ja siivouksesta vastaa palvelun tuottaja. Tämä koskee myös ravintolasalin / erillisen ruokailutilan lattiaa. Erillisellä ruokailutilalla tässä kohdin ei tarkoiteta lapsiryhmien tiloja, joita käytetään ruokailuun. Niiden puhtauspalveluista vastaa päiväkodin tilojen puhtauspalveluista vastaava palveluntuottaja. Palveluntuottaja vastaa puhtaanapitoon tarvittavista aineista ja välineistä. Palvelun tuottamisessa käytettävien pesu- ja puhdistusaineiden sekä menetelmien tulee olla ympäristöystävällisiä.

Palveluntuottaja vastaa keittiön ja ravintolasalin biojäte- ja sekajäteastioiden sekä muiden omasta toiminnastaan syntyneiden jätejakeiden astioiden tyhjennyksestä ja puhdistuksesta sekä jäte- ja biosäkkien hankinnasta.

## 9.4 Puhelimet, ICT-laitteet ja tietoliikenneyhteydet

Palveluntuottaja vastaa palvelun tuottamiseen tarvittavien puhelimien, ict-laitteiden ja tietoliikenneyhteyksien hankinnasta, palveluntuottamiseen tarvittavista valokopioista, ylläpidosta sekä niistä aiheutuneista kustannuksista. Kiinteistön puhelimia voi käyttää tilanteissa, joissa on kyse terveyttä tai turvallisuutta koskevista tilanteista.

Kiinteistössä otetuista palvelun tuottamiseen liittyvistä valokopioista palveluntuottaja suorittaa kopiomaksun, joka sovitaan asiakkaan kanssa.

## 10. Hinnoittelu

### 10.1 Hinnanmuodostus (palvelumaksun/aterian hinta)

Ateria-, tuote- ja palveluhinnat sisältävät kaikki tämän palvelukuvauksen aterioiden, tuotteiden ja palvelujen tuottamisessa ja tarjoamisessa aiheutuvat kustannukset kuten:

- Henkilöstön työhönoton, opastuksen, henkilöstön palkat sivukuluineen
- Raaka-aineiden hankinnan, varastoinnin ja käytön valvonnan
- Tarjoiluastioiden ja ruokailuun tarvittavien astioiden ja välineiden hankinnan
- Keittiön pienkoneiden/laitteiden ja varusteiden hankinnan, huollot, niiden korjaukset ja täydennyshankinnat siltä osin, kun ne eivät sisälly Valkean Talon kanssa tehtyyn sopimukseen
- Puhdistusaineiden ja -välineiden/ sekä keittiössä käytettävien käsipyyhkeiden hankinnan sekä henkilökunnan työvaatetuksen ja näihin tarvittavat puhdistusaineet.
- Työnjohdon ja valvonnan
- Henkilöstön koulutuksen ja osaamisen kehittämisen
- Laadun varmistuksen ja laadunhallinnan.
- Ruokalistaista eri asiakasryhmille tarvittavat versiot (mm. kielikäännökset).

### 10.2 Muut ateria- ja tuotehintoihin on sisällytettävät kustannukset kuten mm:

- Kuuma- ja kylmäkuljetuslisät, pientoimituslisät, kuljetusmaksut ja palvelumaksut, myös niiden perusparannusten tai vastaavien poikkeavien tilanteiden osalta, jotka eivät ole tiedossa palveluja kilpailutettaessa
- Ruokasalin ja ryhmävaunujen päivittäisen somistuksen (esimerkiksi pöytäliinat/kaitaliinat/tabletit, kukat yms.)
- Lautasliinat, ruokalistapohjat ja tarvittaessa palvelun tuottamisessa tarvittavat kertakäyttöastiat (myös niiden perusparannusten tai vastaavien tilanteiden osalta, jotka eivät ole tiedossa palveluja kilpailutettaessa)
- Teemapäivien/vuodenaikajuhlien, talon omien teemojen toteutuksen (arjesta poikkeava juhlavampi ateriakokonaisuus ja aterianosat sekä teemaan liittyvän somistuksen/teemamateriaalin)
- Yhteistyö esim. talonteemapäivien tai lasten sapere-toiminnan toteuttamisessa. Tämä voi olla esim. joulun aikana lasten leipomien piparien paistoa.
- Tarpeen mukaan kasvatushenkilökunnan kahvikuppien pesu, mikäli kohteessa ei ole henkilökunnan taukotilassa astianpesukonetta.
- Kohteen tarpeen mukaan erilaisiin **yhteistyöryhmiin osallistumisen**, kuten esimerkiksi:
  - Toimipisteen esimiehen järjestämät kuukausi – ja viikkopalaverit (ruokapalvelun edustaja)
  - Ympäristötyöryhmien kokoukset ja toiminta (ruokapalvelun edustaja)
  - Huoltajille järjestetyt illat/tapahtumat tai vastaavat (asiakkaan tarpeen mukaan)
  - Yhteistyökumppaneille järjestettävät tilaisuudet
  - Ruokakasvatuksen ja sapereen liittyvä yhteistyö kohteessa (asiakkaan tarpeen mukaan, myös raaka-aineet, leivinpaperit yms.)
- Osallistumisen kohteen eri asiakasryhmien ja toimipisteen yhteisöllisyyttä tukeviin tapahtumiin kunkin asiakasryhmän toimintatavan mukaisesti, **kuten esimerkiksi**:
  - Läsnäolo henkilöstökahveilla jouluna ja keväällä ja on vastaanottamassa mm. kiitokset ja mahdolliset lahjat
- Osallistuminen tarvittaessa henkilökunnalle / vanhemmille / isovanhemmille järjestettävään iltaan ja tuotemaistiaisten järjestämisen tilaajan kanssa sovittavalla tavalla
- Asiakastytyväisyyssmittausten suorittamisen kerran (1) vuodessa
- Puhelin- ja kopiointikustannukset
- EU- maitotukeen oikeuttavien maitotaloustuotteiden kulutuksen seurannan ja raportoinnin tilaajalle kaksi kertaa vuodessa viranomaisten edellyttämällä tavalla (ks. kohta 13.4)

- Ruokahävikin seurannan raportoinnin tilaajalle kaksi kertaa vuodessa palvelukuvauksessa edellytetyllä tavalla (ks. kohta 12)
- Laskutusyhteenvedot tilaajan (Kasko) määrittelemällä tavalla (ks. kohdat 11 ja 13.3)
- Päivittäiset vaihtelut asiakasmäärissä (ei koske asiakkaan ilmoittamia muutoksia, ks. kohta 7), myös niiden tilanteiden osalta (esim. perusparannusten tai vastaavien tilanteiden aikana), jotka eivät ole tiedossa palvelujen kilpailutushetkellä
- Toimipisteen henkilökunnan kehittämispäivät
- Lasten ruokavalioon ravitsemuksellisesti kuuluvat välipalat.
- Ruokapalveluiden kehittämiseen liittyvät työryhmät/yhteistyötapaamiset esim. ruokakasvatusmateriaalien kehittämiseen liittyvät kokoukset yhdessä tilaaja-asiakkaan kanssa.

## 11. Laskutus

### 11.1 Laskutustapa

- Varhaiskasvatuksessa tarjottavista päiväkotiaaterioista ja valvonta-aterioista tai niihin verrattavista aterioista **veloitetaan tilattujen** aterioiden mukaisesti. Katso erikseen kohta 7 ja henkilöstölounas kohta 11.2.
- Erityisruokavaliohinnalla voidaan laskuttaa lapsen terveydellisistä syistä toteutetut erityisruokavaliot (lääkärintodistus) sekä vegaaniruokavalio.
- Laskutus tapahtuu kuukausittain toimipistekohtaisesti jälkikäteen ja asiakkaittain toimialakohtaisesti ja ateriointain.
- Samalla laskulla laskutetaan toimipisteittäin eriteltyinä saman asiakkaan kaikki ruoka- ja puhtauspalvelut, myös valvonta-ateriat ja asiakkaan erikseen tilaamat tilaustarjoilut.
- Laskulla tulee näkyä eroteltuina viikko tasolla kaikki tilatut aterioiden (xx kpl lasten aamupala, xx kpl lasten lounas, xx kpl valvonta-ateria).
- *Päivittäiset muutokset/vaihtelut asiakasmäärissä tulee sisältyä hinnoitteluun.*

### 11.2 Henkilöstölounas ja valvonta-ateriat

- Asiakas maksaa muut kuin valvonta-ateriat ja muut mahdollisesti käyttämänsä ruokapalvelut palveluntuottajalle (esim. pankkikortti, käteinen, palveluntuottajan ateriakortti).
- Valvonta-ateriat laskutetaan kuukausittain asiakkaalta, ks. kohta 11.2.
- Henkilökunnan ateriasista ei makseta ateriasubventiota.
- Helsingin kaupunki on siirtymässä henkilöstö- ja valvonta-aterioiden laskutuksessa kokonaan E-passin käyttöön. Käyttöä pilotoidaan vuoden 2025 alusta, jonka jälkeen päätetään käyttöönoton aloittamisesta muissa päiväkodeissa, kouluissa ja oppilaitoksissa. Palveluntuottaja vastaa omista kustannuksistaan, joita aiheutuu E-passin käytöstä (esim. provisiomaksut).
- Henkilöstöruokailun hinta määräytyy Helsingin kaupungin kanslian päätöksen (Henkilöstöruokailusta perittävien ateriointien vahvistaminen) mukaan, joka noudattaa verohallinnon määrittämän vuosittaisen ravintoedun verotusarvoa (vuonna 2024 ruokailu valvonnan yhteydessä aterian hinta on 5,10 € ja kouluaterian luonteinen ateria muulle henkilökunnalle 6,37 €).

### 11.3 Tilaustarjoilut

- Kokous- ja tilaustarjoilut sekä välitystuotteet tilataan erikseen palveluntuottajan tilauslomakkeella tai sähköpostilla.
- Asiakas tekee kokous- ja tilaustarjoilutilauksen Helsingin kaupungin tilausjärjestelmässä Bosti-tilausjärjestelmällä. Bosti-tilaukseen liitetään mukaan tarvittavat tiedot, kuten erityisruokavaliotiedot. Bostin tilausnumero tulee laittaa laskun viitetiedoksi.
- Kokous- ja tilaustarjoilut laskutetaan jälkikäteen kuukausittain toimipistekohtaisesti ja asiakkaittain (toimialakohtaisesti) tilauslomakkeen tietojen mukaan.

### 11.4 Opiskelijoiden ja Tet-harjoittelijoiden ruokailu

Kasvatusalan opiskelijat maksavat itse omat ruokailunsa palveluntuottajalle palveluntuottajalla olevien maksutapojen mukaan.

Mikäli Tet- harjoittelun oppilas ei saa ruokaa Tet- harjoittelupaikassaan, on hän oikeutettu ruokailemaan korkeintaan 1000 metrin etäisyydellä oppilaan Tet-harjoittelupaikasta sijaitsevassa kaupungin koulussa. Tet-oppilas tarvitsee mukaansa ruokailukortin omalta koulultaan, jolla hän todistaa olevansa oikeutettu ruokailemaan lähikoulussa.

Mikäli päiväkotitarjoaja tarjoaa Tet-harjoittelijalle ruoan, harjoittelijan ateriat laskutetaan päiväkodin lasten lounashinnalla muiden aterioiden yhteydessä.

## 12. Vastuullisuus, ympäristöasiat ja jätejakeiden lajittelu

Palveluntuottajan edellytetään tuottavan ruokapalvelut kestävä kehityksen, Helsingin kaupungin periaatteiden ja kulloinkin voimassa olevien ohjeiden mukaan ja lainsäädännön edellyttämällä tavalla (esim. ympäristösuojelulaki ja -asetus, jätelaki ja -asetus). Helsingin kaupunki on sitoutunut kantamaan vastuunsa ilmastonmuutoksen hillinnässä, luonnon monimuotoisuuden suojelussa, kierto- ja jakamistalouden edistämässä sekä vastuullisten ruokahankintojen edistämässä.

Helsingin tavoitteena on olla hiilineutraali vuonna 2030. Elintarvikehankinnat, reseptiikka ja ruokalistat tulee olla linjassa ympäristötavoitteiden kanssa. Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan tavoitteena on myös lisätä kala- ja kasvisruokien (Helsingin kaupungin valtuuston päätös 25.9.2019) sekä vegaaniruokien (Kasvatus ja koulutuslautakunnan päätös 22.11.2022) osuutta ruokalistalla. Tavoitteena on myös, että Helsingin kaupungin ruokapalveluissa muodostuvan ruokahävikin määrä vähenee 50 prosenttia vuodesta 2021 vuoteen 2030 mennessä. Helsingin kaupunki selvittää helsinkiläisten luontojalanjäljen ja kulusperäisten päästöjen suuruutta ja ottaa käyttöön toimia, jotka tehokkaimmin pienentävät luonto- ja hiilijalanjälkeä.

Palveluntuottaja sitoutuu tarjouksensa liitteenä toimittamansa vastuullisuussuunnitelman mukaisesti edistämään Helsingin kaupungin toimenpideohjelmien ja päätösten mukaisia tavoitteita sopimuskauden aikana.

Helsingin kaupungin tavoitteiden edistymisen seuraamiseksi palveluntuottajalta tulee myös saada tietoja palveluntuottamiseen käytettävistä elintarvikkeista/tuotteista pyydettyä.

## 12.1. Vastuulliset valinnat ja toimintatavat

Palveluntuottaja sitoutuu käyttämään palveluntuotannossa vastuullisesti tuotettuja raaka-aineita. Aterioissa suositetaan ilmasto- ja ympäristöystävällisiä raaka-aineita sekä pyritään löytämään ilmastovaikutuksiltaan merkittävillä tuotteilla korvaavia ja täydentäviä vaihtoehtoja. Raaka-aineiden ja tuotteiden jäljitettävyyteen kiinnitetään erityistä huomiota.

Mahdolliset kertakäyttötuotteet ovat ympäristöystävällisistä pakkausmateriaaleista ja kierrätettäviä (100 % uusiutuvasta materiaalista, puukuitu FSC- tai PEFC-sertifioitua). Ei koske ruokien valmistamisessa tai kuljetuksessa käytettäviä materiaaleja (esim. folio-/muovipakkauksia).

Ks. myös erillinen liite ruokapalvelujen ympäristö- ja vastuullisuuskriteerit.

## 12.2. Hävikinhallinta ja jätteen käsittely

- Palveluntuottajan toiminnan tulee tukea tilaajan/asiakkaan toimintasuunnitelmiin kirjattuja toimintaperiaatteita jätteen määrän ja haitallisuuden vähentämisessä, niiden lajittelussa, säilyttämisessä sekä kierrättämisessä.
- Palveluntuottajan tehtävänä on omalta osaltaan vaikuttaa omilla toimenpiteillään toimipisteen ja Kaskon hallinnon energiasäästö tavoitteiden toteutumiseen ja eri jätelajien jätemäärien vähentämiseen.
- Jätteen lajittelu on toimipistekohtainen. Kaikissa kohteissa kerätään erikseen biojätteet, paperit ja sekajäte. Kohteen sijainnin mukaan voi olla vielä mahdollista kerätä keräyskartongit, pahvit, lasit, metallit ja muovit. Vaaralliset jätteet kerätään erillisen sopimuksen mukaan (tilaajan sopimus).
- Palveluntuottajan edellytetään lajittelevan jätteet kohteessa käytössä olevan ohjelman mukaisesti. Palveluntuottajan edustajan edellytetään osallistuvan myös tarvittaessa kohteen ympäristötyöryhmien kokouksiin asiakkaan/tilaajan kokousmenettelyn mukaisesti.
- Palveluntuottajalla on velvollisuus tarvittaessa osallistua veloituskohtaisesti toimipisteessä järjestettäviin jätekartoituksiin. Palveluntuottaja vastaa omasta toiminasta syntyvien jätteen kartoitukseen. Tämä tarkoittaa myös keittiön/ruokasalisalin biojätelajien vuosittaisista kartoitusta, tietojen tuottamista tilaajan/asiakkaan edellyttämällä tavalla (biojätelajeittain ja erikseen seuraavasti: keittiö-, linjasto- ja lautasbiojäte).
- Palveluntuottaja antaa kartoituksen tiedot jätelajikohtaisesti tilaajalle ja/tai asiakkaalle tilaajan/asiakkaan laatiman taulukon muodossa ja kiloina/biojätelaji.
  - Palveluntuottaja luovuttaa edellä kuvatut tiedot viimeistään neljä viikkoa kartoituksen jälkeen tilaajalle ja/tai asiakkaalle (ennen kartoitusta sovitaan, kenelle tiedot luovutetaan).
- Palveluntuottajan velvollisuus on pyrkiä toiminnassaan mahdollisimman pieneen ruokahävikkiin kaupungin asettamien tavoitteiden mukaisesti.
- Palveluntuottajan hävikin vähentämistoimenpiteet eivät saa aiheuttaa haittaa asiakkaalle. Toimenpiteistä sovitaan myös yhteistyössä tilaajan kanssa.
- Palveluntuottajalla tulee olla henkilökunnalle koulutettu menetelmä kirjata ja seurata syntyneen ruokahävikin määrää. Menetelmä voi vaihdella, esim. kirjaus tuotannonohjausjärjestelmään, erilliseen hävikkisovellukseen, vihkoon.

- Tilaajan pyytäessä palveluntuottajan tulee raportoida tilaajalle ruokahävikin määrä kaksi kertaa vuodessa tilaajan määrittelemällä tavalla (esim. keittiö-, linjasto- lautashävikki, valmistettu ruokamäärä, syötyjen annosten määrä).
- Palveluntuottajan tehtäviin kuuluu hoitaa kohteen keittiön ja ruokasalin kaikkien jätteiden lajittelu, jäteastioiden tyhjennykset erillisen jätekatoksen/-huoneen lajitteluastioihin kohteen (kiinteistön) ympäristöohjelman edellyttämällä tavalla. Tehtäviin kuuluu myös puhdistaa keittiön ja ruokasalin jäte- ja roska-astiat.
- Palveluntuottajan tulee toiminnassaan etsiä/kehittää mahdollisia tapoja ylijäävän ruoan hyödyntämiseen. Palveluntuottaja vastaa ylijäävän ruoan jakelusta tai myymisestä eteenpäin ja kaikista siihen liittyvistä kustannuksista ja järjestelyistä (esim. pakkausmateriaalit). Ylijäävän ruoan jakelu- tai myyntitoiminnasta tulee sopia tilaajan kanssa ja siitä ei saa aiheutua toimipisteelle häiriötä tai turvallisuusriskiä. Ulkopuolisten ruoanhakijoiden/ruokailijoiden kulku toimipisteen tilojen kautta ruokasaliin ei ole sallittu.
- Palveluntuottaja toteuttaa hävikkiviikon, esim. viestimällä aiheesta ruokasalissa/ryhmävaunuissa ja/tai järjestämällä ruokahävikin mittausta ryhmien lautajätteestä. Viikon toteutuksessa huomioidaan asiakkaan toiveet

## 13. Osapuolten välinen yhteistyö

### 13.1 Yhteistyötavat

Tilaajan vastaa ruokapalvelujen sisällön ja laatuominaisuuksien määrittelystä, seuraa sopimusten ja palvelukuvauksen mukaisen palvelun toteutumista sekä antaa palautetta palveluntuottajalle.

Tilaaaja seuraa ruokalistojen ja tuotevalikoimien sisältöä ja laatua ja antaa niistä palautetta ja muutosvaatimuksia palveluntuottajalle. Tilaaaja hyväksyy ruokalistat ja tuotevalikoimat ennen käyttöönottoa.

Tilaajan yhteyshenkilönä on kasvatuksen ja koulutuksen toimialan varhaiskasvatuksen ja esiopetuksen palvelukokonaisuuksien ruokapalveluista vastaava asiantuntija.

Tilaajan ja palveluntuottajan yhteyshenkilöiden tehtävänä on säännöllisesti seurata sopimuksen ja palvelun toteutumista kohteissa, pitää yhteyttä asiakkaaseen, selvittää ongelmatilanteet ja reklamaatiot yhteistyössä asiakkaan kanssa, sopia palvelun tuottamiseen liittyvistä käytännön järjestelyistä ja niihin liittyvistä muutoksista.

Päivittäistä yhteistyötä koskeissa asioissa kohteen yhteyshenkilö on kohteen/toimipisteen toiminnasta vastaava henkilö(t) (esim. päiväkodinjohtaja, varajohtaja).

Palveluntuottaja nimeää kohteessa palvelusta vastaavan henkilön, jonka tehtävänä on toimia päivittäisestä palveluntuottamisesta ja kehittämisestä vastaavana henkilönä.

### 13.1.1 Tilaajan edustajan osallisuus

Tilaajan ja palveluntuottajan yhteyshenkilöt pitävät 1–2 kerran vuodessa yhteistyökokouksen, jonka tarkoituksena on arvioida ja kehittää yhteistyötä, palvelujen sujuvuutta, laatua ja asiakastyytyväisyyttä. Yhteistyökokouksien yhteydessä käsitellään myös ruokalistoihin liittyvät asiat.

Tilaajan asiantuntija päättää tapaamisten määrästä. Kokoonkutsuja on palveluntuottajan ruokapalveluista vastaava yhteyshenkilö, joka myös laatii kokouksesta muistion. Yhteistyöpalaverissa käsiteltäviä asioita ovat mm.:

- Lukukausi- ja ruokalistakierrojen mukaisten ruokalistojen, ruokatuotteiden, aterioiden, palveluvalikoimien ja vuosittaisten ruokateemojen/vuodenaikajuhlien valikoimien ja palvelujen suunnittelu/kehittäminen.
- Teema- ja vuodenaikajuhlien ruoista järjestetään tilaajalle maisto- ja esittelytilaisuus ruokalista- ja yhteistyöpalaverien yhteydessä.
- Tilaajan ruokapalveluista vastaava asiantuntija hyväksyy ruokalistat, tuote- ja palveluvalikoimat ja teema- sekä vuodenaikajuhlien tuotevalikoimat ja toteutuksen.
- Ruokalistoihin ja valikoimiin tehtävistä muutoksista sovitaan tilaajan ruokapalveluista vastaavan asiantuntijan kanssa. Samalla tavalla menetellään vuosittain toteutettavien ruokateemojen ja vuodenaikajuhlien osalta.
- Ruokalistoissa, tuote- ja palveluvalikoimissa tarvittavista muutoksista kuullaan tarpeen mukaan asiakkaiden toiveita ja palautteita.
- Ruokapalveluiden kehittäminen yhteistyössä esim. ruokakasvatukseen liittyvien työkalujen kehittäminen.
- Palveluntuottajaa koskevien kaupungin linjausten tarkastelu.
- Vastuullisuussuunnitelman toimenpiteiden seuranta kerran vuodessa.

### 13.1.2 Asiakkaan edustajan osallisuus

Asiakas (päiväkodinjohtaja) ja ruokapalvelujen tuottamisesta vastaavat yhteyshenkilöt pitävät palaute- ja yhteistyökokouksia vähintään kaksi kertaa lukuvuodessa, kerran syys- ja kerran kevätlukukaudella. Vähintään kerran vuodessa yhteistyöpalaveri pidetään lähipalaverina toimipisteessä. Asiakas päättää, jos toinen palaveri voidaan järjestää etäyhteyksillä. Yhteistyökokouksen tarkoituksena on arvioida ja kehittää yhteistyötä, palvelujen sujuvuutta, laatua ja asiakastyytyväisyyttä. Kokoonkutsuja on palveluntuottajan ruokapalveluista vastaava yhteyshenkilö, joka myös laatii kokouksen muistion.

### 13.1.3 Käyttjäasiakkaan osallisuus

Tuote- ja palveluvalikoimien kehittämisen yhteydessä järjestetään päiväkodissa **ruoka- ja makuraateja ruokalistan uusista ruokalajeista, mieliruokakyselyjä**. Ruokaraatien otannasta ja järjestämisestä sovitaan tilaajan kanssa. Asiassa kuullaan aina asiakkaan edustajaa (esim. päiväkodin johtaja, lastentarhanopettaja) mm. maisteltavien tuotteiden ja ajankohdan osalta. Ruokaraadit järjestetään yhteistyössä asiakkaan ja tilaajan ruokapalveluista vastaavana asiantuntijan kanssa. Ruokaraatien käytännön järjestelyistä ja tulosten dokumentoinnista vastaa palveluntuottaja.

Lapsia osallistutetaan toimipisteissä sapere- ja eri ruokakasvatusmenetelmillä yhteistyössä asiakkaan kanssa.

## 13.2 Viestintä - tiedottaminen

Tilaaaja vastaa palvelun sisällössä tapahtuvien laadullisten ja määrällisten muutoksien tiedottamisesta tiedotusvälineille. Päivittäisestä palvelua koskevasta tiedottamisesta asiakkaalle, kohteen henkilökunnalle ja tarvittaessa vanhemmille vastaa asiakasyhteyshenkilö (esim. päiväkodin johtaja).

Palveluntuottaja vastaa palvelun tuottamisen näkökulmasta palvelua koskevasta tiedottamisesta henkilökunnalleen, asiakkaille ja tarvittaessa tiedotusvälineille. Palveluntuottajan tulee viestiä asiakkaalle ruokapalvelun ajankohtaisista asioista johtaja/asiakaskirjeellä säännöllisesti. Johtaja/asiakaskirjeet hyväksytetään tilaajan ruokapalveluista vastaavalla asiantuntijalla ennen lähettämistä.

## 13.3 Raportointi ja tilastointi

- Palveluntuottaja toimittaa tilaajan edustajalle vuosittain yhteenvedon sähköisesti laskutuksen pohjana olevat toimipistekohtaiset ateriatilastot muutettuina asiakkaan esittämällä tavalla suoritteiksi (aamupala, lounas, välipala) ja laskujen kokonaissumman. *Tilaaaja päättää siitä, jos palveluntuottajan ei tarvitse lähettää ateriatilastoja tilaajan edustajalle tiedoksi.*

Aterioita suoritteiksi muutettaessa käytetään seuraavia kertoimia;

Aamupala ja välipala 1 annos = 0,5 suoritetta

Lounas 1 annos = 1 suorite

Henkilöstöateria 1 annos = 1,25 suoritetta

- Erytysruokavalioateriat merkitään edellä kuvattuihin tilastoihin, jos niiden hinnoittelu poikkeaa vastaavista perusruokavalion aterioista. **Lisäksi** palveluntuottaja toimittaa tilajana edustajalle vastaavat ateriatilastot myydyistä henkilöstölounaista/toimipiste.
- Lisäksi palveluntuottaja toimittaa tilaajan edustajalle vastaavat ateriatilastot myydyistä henkilöstölounaista/toimipiste.
- Palveluntuottajan tulee toimittaa yllä mainitut tilastot kuukausittain myös asiakkaalle laskutuksen seurantaan varten.

## 13.4 EU -maitotuki

Palveluntuottaja pitää kirjanpitoa ja toimittaa tilaajalle Ruokaviraston edellyttämällä tavalla ja tilaajan käyttämällä lomakkeella maitotukihakemuksen koulumaitotukeen oikeutettujen tuotteiden kulutustiedot syyslukukauden (elo-joulukuu) osalta seuraavan vuoden tammikuun 15. päivään ja kevätlukukauden (tammi-kesäkuu) osalta saman vuoden kesäkuun 15. päivään mennessä. Tuki koskee enintään lukuvuoden 250 toimintapäivää.

Palveluntuottaja huolehtii/vastaa lukukausittain myös hakemukseen tarvittavien kohdekohtaisten tietojen hankinnasta ja ylläpidosta asiakkaalta.

Palveluntuottaja toimittaa pyydettyä tilaajalle hakemusajalta myös Ruokaviraston vaatimat toimipistekohtaiset laskut tai kuormakirjat.

Palveluntuottaja huolehtii/vastaa lukukausittain oman henkilökuntansa kouluttamisesta tietojen keräämiseen ja lomakkeen täyttämiseen sekä lomakkeiden tarkistamisesta siten, että tilaajalle toimitetut tiedot ovat oikein, esim. mitkä ovat tukeen oikeutettavat tuotteet.

Tilaaja hakee maitotuen jälkikäteen ja käyttää saamansa EU-maitotuen ruokapalvelujen ostamiseen. Maitotukirahoilla ostetaan ekstraa lasten päiväkotiruokailuun ja tuella hankittujen tuotteiden on tarkoitus tukea ja edistää lasten terveellisiä ruokailutottumuksia.

Palveluntuottajalla on EU-maitotukituotteiden tuotevalikoimahinnasto, jonka mukaan tilaaja tilaa tuotteita toimipisteisiin. Hinnasto sisältää vähintään seuraavat tuotteet (€/annos, alv 0 %): raejuusto, juustosiivu, kotijuusto, marja-/hedelmäsMOOTHIE, marja-/hedelmärahka.

Jos tilaaja edellyttää, palveluntuottaja pitää vastaavaa kirjanpitoa myös vastaavaan tukeen oikeuttavista hedelmistä ja marjoista. Niiden kanssa toimitaan, kuten edellä on kuvattu maitotuen kohdalla.

## 14. Laadunseuranta

Palveluntuottaja, tilaaja ja kohteen toiminnasta vastaava tai hänen valtuuttama henkilö voivat pitää yhteisiä latukatselmuksia tarpeen mukaan.

Tilaajan ruokapalveluista vastaava asiantuntija laatii laatukselmusten ajankohdat. Katselmuksesta ilmoitetaan noin 30 päivää aikaisemmin. Tilaaja voi tehdä toimipisteisiin laatukselmuksia pistokäynteinä myös ilman ennakkoilmoitusta ja ilman palveluntuottajan läsnäoloa.

Päivittäisen ruokapalvelun toteutumisen seuranta ja arviointi tapahtuu toimipisteissä. Asiakkaan tehtävä on omalta osaltaan seurata päivittäistä ruokapalvelua ja antaa tarvittaessa palautetta palveluista. Asiakasta edustaa toimipisteen toiminnasta vastaava henkilö, (esim. päiväkodin johtaja, lastentarhanopettaja).

Palveluntuottaja valvoo säännöllisesti palvelun laadun toteutumista ja siinä havaittuja ongelmia ja raportoi tehtävien suorittamisesta, poikkeamista ja kehittämiskohteista tilaajan ruokapalveluista vastaavalle asiantuntijalle.

Palveluntuottaja antaa tilaajalle asiakastytyväisyyskyselyjen tulokset, yhteenvedon asiakaspalautteista ja reklamaatioista sekä laadunvalvonnassa havaituista ongelmatilanteista

### 14.1 Asiakastytyväisyyskyselyt

Palveluntuottaja tekee kerran vuodessa asiakastytyväisyyskyselyn päiväkodin johtajille ja kasvatushenkilökunnalle. Tilaajan asiantuntijan kanssa yhdessä sovitulla menettelyllä, kysely voidaan lähettää myös huoltajille vastattavaksi. *Ensimmäinen asiakastytyväisyyskysely tehdään ensimmäisen sopimusvuoden aikana.* Tarvittaessa sitä seuraava asiakaskysely tehdään seuraavana vuonna (tilaaja päättää ajankohdan).

*Kyselyn tulokset palveluntuottajan yhteyshenkilö käy läpi asiakkaan yhteyshenkilön kanssa/toimipiste. Kehittämiskohteiden painopistealueista sovitaan tilaajan kanssa. Kohteissa tapahtuvista kehittämiskohteista sovitaan kohteen toiminnasta vastaavan kanssa sopimusten ja palvelukuvausten rajoissa.*

- **Asiakaskyselyt tehdään otantana myös käyttäjille** (ruokailijat kuten päiväkotilapset) tilaajan asiantuntijan kanssa sovitulla menettelyllä, tiheytenä (kuinka usein) ja ajankohtana.
- Asiakaskyselyyn tulee olla mahdollista vastata *anonymisti*. Asiakaspalautteiden asteikkona käytetään vähintään neliportaista asteikkoa.
- Tämän lisäksi palvelun tuottajan tulee seurata säännöllisesti palvelun laatua ja raportoida siinä havaituista ongelmista tai poikkeamista kirjallisesti tilaajan yhteyshenkilölle.

## 14.2 Spontaani asiakaspalaute

Tilaajalla ja asiakkaalla tulee olla ruokapalveluissa mahdollisuus antaa myös spontaania palautetta. Spontaanin asiakaspalautteen päivittäinen kerääminen ja sen järjestäminen/raportointi tilaajalle/asiakkaalle kuuluu palveluntuottajan vastuulle. Käytössä voi olla esim. palveluntuottajan hankkima ryhmäkohtainen reissuviikko.

## 14.3 Palautteet ja reklamaatiot

Tilaajalla tai asiakkaalla on velvollisuus viivytyksettä tehdä ilmoitus palvelun laadussa havaituista poikkeamista tai virheistä.

Suullisesti ja sähköpostilla annettujen palautteiden tarkistus ja vastaaminen tehdään viipymättä. Tarvittaessa korjaavat toimenpiteet ja seuranta viestitään asiakkaalle ja/tai tilaajalle selkeästi.

Reklamaatio tarkoittaa kirjallista ilmoitusta tilaajalle/palveluntuottajalle virheellisestä tai puutteellisesta palvelun tuottamisesta. Reklamaatio tehdään myös, mikäli aikaisemmin annettuun palautteeseen ei ole tehty korjaavia toimenpiteitä. Reklamaatio on tehtävä myös, jos saamatta jäänyttä palvelua tai palvelun laiminlyöntiä ei ole mahdollista jälkikäteen korjata. Palveluntuottajalla tulee olla tilaajan hyväksymä reklamaatiomenettely ja -lomake. Reklamaatiot toimitetaan välittömästi kaikkien osapuolten yhteyshenkilölle (asiakas, tilaaja, ruokapalveluntuottaja).

Reklamaatioiden aiheellisuus tarkastetaan ja todennetaan tapauskohtaisesti palveluntuottajan, asiakkaan ja tilaajan yhteyshenkilöiden kanssa. Yhteisesti tarkastetut ja aiheelliseksi todetut reklamaatiot dokumentoidaan. Palveluntuottajan velvollisuus on korjata laatutasossa ilmenneet puutteet viipymättä ja veloituksetta. Korjaavat toimenpiteet tulee esittää asiakkaalle ja/tai tilaajalle viikon kuluessa reklamaation antamisesta.

## 14.4 Sanktiot

Tilaaaja edellyttää palveluntuottajilta palvelussa tapahtuvien puutteiden välitöntä korjaamista ja tehtyjen korjaustoimenpiteiden seuraamista. Jos palveluntuottajan toiminnassa ja palvelussa esiintyy toistuvasti puutteita, jotka vaikuttavat haittaavasti kohteen toimintaan tai aiheuttavat asiakkaan edustajalle toistuvaa ylimääräistä työtä palvelunseurannassa (esim. päiväkodinjohtajalle), tilaajalla on oikeus vaatia/veloittaa palveluntuottajalta sanktio.

Ruokatarjonnassa tapahtuneet puutteet tai laatuongelmat korvataan lisätuotteena tai tavallista laatutasoa parempana tuotteena lounaan ruokatarjonnassa, jonka sisällöstä ja tarjoiluajankohdasta sovitaan asiakkaan kanssa. Vaikka puute olisi koskenut vain osaa oppilaista, korvaava tuote tarjoillaan koko toimipisteen ruokailijoille. Rahallinen korvaus määrätään, kun toimipisteessä on todettu yhteensä vähintään kolme laatuvirhettä kolmen kuukauden aikana.

Esimerkkitilanteita, jotka johtavat korvaavaan tuotteeseen ja/tai rahalliseen korvaukseen sopimuksen määrittelemällä tavalla:

- ruoan myöhästyminen vähintään 10 min
- ruoan loppuminen toistuvasti samalta asiakasryhmältä
- vierasesine ruoassa
- pilaantunut ruoka
- aistinvaraiselta laadulta huono ruoka, esim. raaka lisäke
- ajoissa tilattua tilausta ei toimitettu (mm. retkievät, tilaustarjoilut)

Toimipisteen tulee olla ilmoittanut puutteista palveluntuottajalle kirjallisesti (esim. sähköpostilla) mahdollisimman pian laatupoikkeaman jälkeen. Laatupoikkeamien on johdettava palveluntuottajan virheestä. Tilaajalla on oikeus vähentää määrätty sanktio toimipisteen kuukausilaskutuksesta. Sanktiosta tiedotetaan kirjallisesti kaikkia osapuolia (asiakas, palveluntuottaja, tilaaja) ennen laskutusta.

Jos palvelussa on palveluntuottajasta johtuva virhe, jota ei voida kohtuullisessa ajassa korjata tai palveluntuottaja viivästyy suorituksessaan ja tällä on olennainen merkitys tilaajalle palvelun luonne huomioiden tai se haittaa asiakkaan ydintoimintaa, tilaajalla on oikeus palveluntuottajan kustannuksella hankkia korvaava vastaavan tasoinen palvelu kolmannelta osapuolelta (kateosto-oikeus, JYSE 2014 palvelut) ja laskuttaa aiheutuneet kulut palveluntuottajalta. Asiakkaan on pyrittävä ilmoittamaan palveluntuottajalle oikeutensa käyttämisestä ennen korvaavan palvelun hankkimista.

## 15. Palveluntuottajan henkilöstö ja palveluntuottajan vastuut/tehtävät

Palveluntuottaja vastaa palvelukuvausten, sopimusten ja ohjeiden mukaisten palvelujen tuottamisesta tilaajalle/asiakkaalle. *Ruokapalvelujen tehtävänä on tukea asiakkaan/tilaajan ydintoimintaa ja tavoitteita.*

Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelut tuotetaan laatujärjestelmän ja kestävän kehityksen periaatteiden (ympäristöpolitiikka) mukaisesti ja, että palvelut tukevat kohteiden/toimipisteiden

varhaiskasvatussuunnitelmiin kirjattuja toimintaperiaatteita mm. ruokakasvatuksesta, ympäristökasvatusta mm. jätteen synnyn ehkäisyssä, niiden lajittelussa ja kierrättämisessä.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että ruokapalveluhenkilöstö on ammattitaitoista, perehdytetty työhönsä ja ruokapalvelukuvaukseen liitteineen. Lisäksi palveluhenkilöstön tulee olla yhteistyöhön kykeneviä, joustavia, kohteliaita ja auttavaisia kohteen henkilökuntaa, huoltajia, lapsia, muiden palveluntuottajien henkilöstöä ja kohteen yhteistyökumppaneita kohtaan.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen oma tai alihankintaorganisaation henkilöstö on perehdytetty työsuojelusta annettuihin ja ruokapalvelun tuottamisessa noudatettaviin, lakeihin, asetuksiin, ohjeisiin ja määräyksiin sekä siitä, että heidän oma ja alihankkijoiden henkilöstö noudattavat niitä.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen oma tai alihankintaorganisaation henkilöstö on perehdytetty työsuhteen velvollisuuksiin, palkanmaksuun ja muihin oikeuksiin työntekijälle ymmärrettävällä kielellä ja tavalla (työperäisen hyväksikäytön ehkäisy). Työntekijän tulee myös tietää keneen olla yhteydessä työsuhteen asioihin liittyvissä kysymyksissä ja ongelmatilanteissa.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että työntekijät ovat taustaltaan nuhteettomia (lait lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002) ja rikosrekisterilain 6 ja 7 §:n muuttamisesta (505/2002)).

Palveluntuottajan henkilökunnalla on asiakkaita ja henkilöstöä koskeva vaitiolovelvollisuus.

Palveluntuottaja laatii työohjeet sovittujen tehtävien suorittamiseksi ja sovitun laatutason aikaansaamiseksi.

## 15.1 Kielitaito

Palveluntuottajan henkilöstöllä on oltava työtehtävien ja palvelun tavoitteiden edellyttämä ja kohteen asiakaskunnan mukainen **riittävän hyvä** suomen- ja/tai ruotsin- ja/tai englannin kielen taito, jonka avulla palveluun tai tuotteeseen oleellisesti liittyvät käsitteet tai termit ovat asiakkaan ja käyttäjän ymmärrettävissä turvallisten ja terveellisten palvelutapahtumien tuottamiseksi ja varmistamiseksi kyseisessä toimipisteessä.

## 15.2 Muut vaatimukset palveluntuottajan henkilöstölle

### 15.2.1 Omavalvontasuunnitelma

Palveluntuottajalla on viranomaismääräysten mukainen omavalvontasuunnitelma ja ruokapalvelut tuotetaan omavalvontaa koskevien ohjeiden mukaisesti.

### 15.2.2 Hygieniapassi

Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen ruokapalvelua suorittavalla henkilöstöllä on hygieniaosaamisasetuksen (1115/2001, muutoksineen) edellyttämä elintarvikehygieeninen osaaminen.

### 15.2.3 Henkilöstön tunnistekortit

Palveluntuottajan henkilöstöllä tulee olla tunnistekortit, joihin on merkitty vähintään palveluntuottajan ja asianomaisen henkilön nimi.

### 15.2.4 Koulutus

Palveluntuottaja vastaa oman henkilökuntansa koulutuksesta, osaamisen ylläpitämisestä, päivittämisestä ja kehittämisestä sekä työnopastuksesta.

## 16. Sijaisjärjestelyt

Palvelun tuottajalla tulee olla sijaisjärjestelmä, joka varmistaa ruokapalvelujen laadun palvelukuvauksen ja sopimuksen mukaisesti myös sijaisjärjestelyjen aikana sekä siten että sijaisten käyttäminen ei rasita varhaiskasvatuksen henkilöstöä. Palveluntuottaja vastaa sijaisten perehdyttämisestä toimipisteen toimintatapoihin.

## 17. Ruokapalvelut normaaliolojen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa

Palveluntuottajan on varauduttava tuottamaan vähintään lakisääteiset ruokapalvelut määrältään ja laadultaan olosuhteet huomioiden kohtuullisina erilaisissa normaaliolojen häiriötilanteissa tai poikkeusoloissa. Ruokapalvelujen tehtävänä on tukea asiakkaan/tilaajan ydintoimintaa ja tavoitteita myös poikkeustilanteessa.

Edellä mainittuja häiriötilanteita ja poikkeusoloja voivat olla esimerkiksi laitteiden rikkoutuminen, tietoliikenteen ja tietojärjestelmien käyttökatkokset, raaka-aineiden saatavuusongelmat, sähköhäiriöt, vesikatkokset, ruokamyrkytyspäilyt, sairaustapaukset, kuljetuksissa ja logistiikassa tapahtuvat häiriöt, lakko, rahoitus- ja maksujärjestelmien häiriöt, epidemia, väestön terveyden ja hyvinvoinnin vakavat häiriöt, luonnon ääri-ilmiöt ja ympäristöuhkat, suuronnettomuudet, terrorismi ja muu yhteiskuntajärjestystä vaarantava rikollisuus.

Normaaliolojen häiriötilanteeksi tai poikkeusoloiksi ei katsota toimipisteiden loma-aikoja, työharjoittelujaksoja, remontin/peruskorjauksen aikaista ruokailua yms. tilanteita, jossa tapahtuu normaalia ruokailijamäärien vaihtelua.

Lyhytaikaisia häiriötilanteita varten palveluntuottaja laatii ja ylläpitää vararuoka- ja toimintasuunnitelmaa. Pitkäaikaisia häiriötilanteita/poikkeusoloja varten palveluntuottaja ylläpitää varautumissuunnitelmaa. Molempia kehitetään yhteistyössä tilaajan kanssa.

## 18. Tarjouksen erilliset liitteet

### 18.1 Ruokalista ja muut selvitykset

Tarjoajan on liitettävä tarjouksensa yhteyteen erillisessä liitteessä pyydyt selvitykset (Tarjoukseen liitettävät selvitykset varhaiskasvatus). Kyseisessä liitteessä on erilliset ohjeet 6 viikon malliruokalistan laatimisesta ja muista selvityksistä.

Lisäksi ennen toiminnan aloitusta palveluntuottajan tulee toimittaa ja hyväksyttää tilaajalla seuraavat materiaalit;

- Ateriatilauslomake
- Sopimukseen sisältyvien juhlien (kevät- ja joulujuhla), isovanhempienpäivän, isänpäivän, äitienpäivän ja huoltajien tilaisuuksien tarjoilujen valikoima ja tilauslomake
- Retkieväervalikoima ja tilauslomake
- Kokous- ja tilaustarjoiluvalikoima ja tilauslomake
- Välitystuotevalikoima ja tilauslomake
- Ruokalistojen ruokalajien tuotetiedot ja ravintosisällöt
- Päivittäisten ruokapalvelujen spontaanin asiakaspalautteiden keruumenettely