

Sivistyspalveluiden ateriapalveluiden palvelukuvaus

1. Yleistä ruokapalveluita koskien

1.1 Turvallisuus ja terveellisyys

Ruuanvalmistus pohjautuu vakioresepteihin ja ruuan tulee olla ravitsemuksellisesti täysipainoista, turvallista ja maukasta. Vain syöty ruoka ravitsee, siksi ruuan aistittavaan laatuun tulee panostaa. Ruuan tulee olla vähäsuolaista, runsaskuituista, mutta myös hyvänmakuista. Jälkimaustamiseen pitää asiakkaalla olla mahdollisuus.

Toimittajan omavalvontakäytäntöjen tulee olla minimissään lakisääteisellä tasolla. Toimittajan tulee kaikessa toiminnassaan ottaa huomioon lait ja viranomaismääräykset.

Kaikista ruokalistatuotteista tulee olla esitettävissä ainesosaluettelot ja pääraaka-aineiden alkuperämaa. Pääraaka-aineiden hankinnassa tulee suosia kotimaisuutta. Tarjottavien tuotteiden soveltuvuus erityisruokavalioita tarvitseville tulee näkyä hinnastoissa, ruokalistalla ja tuoteluetteloissa kirjaintunnistein.

Ruoka pitää valmistaa tilaajan omissa tai tilaajan osoittamissa tiloissa eikä ruokaa saa tuottaa muualla.

1.2 Ruokalistat ja tuoteluettelot

Ruokalista on minimissään viiden (5) viikon kiertävä lista. Ruokalistasuunnittelussa huomioidaan voimassa olevat ravitsemussuositukset, sesongit, juhlapyhät ja asiakaskunnan toiveet.

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

- Koulujen ja päiväkotien ruokalistalla tulee olla kalaa ja kokolihaa ainakin kerran viikossa
- Lähiruokaprocentin tulee olla vähintään 20-25%.
- Makkararuokia saa olla 1-3krt kuuden viikon ruokalistassa (ei viikottaiseen ruokalistaan)
- Keittoruokaa kerran viikossa

Tuorelisäkkeitä tarjotaan lounaalla vähintään kahta. Vaihtoehtoisesti tarjotaan salaatti, jossa on 2-3 lajia. Salaatinkastiketta tulee olla aina tarjoilla. Joka päivä tarjolla on näkkileipää. Keittopäivinä tarjotaan lisäksi pehmeää leipää. Vähintään kerran viikossa tarjotaan sämpylä.

Sisäelinruokia tarjotaan korkeintaan kerran kuuden viikon ruokalistassa. Alle kolmevuotiaille ei toimiteta maksa- ja herneruokia, nitriittiä koskevat ikäryhmäsuositukset huomioidaan. Vauvaikäisille ei toimiteta erikseen vauvojen tölkkiruokia, eikä äidinmaidonvastiketta.

*Retkievää*t tuotetaan erillisveloituksesta, ko. päiviltä ei retkeläisiltä veloiteta ateriahintaa. Hinta kuitenkin veloitetaan, mikäli retkipäivinä ruokaillaan.

Tarjoajan toivotaan tarjoavan palveluitaan tapahtumiin ja tilaisuuksiin, joita kunnassa järjestetään.

1.3 Erityisruokavaliot

Erityisruokavalio järjestetään saapuneiden ilmoitusten mukaan. Käytännöstä sovitaan tarkemmin erikseen.

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

Diabetesta sairastavat asiakkaat eivät tarvitse erikseen valmistettuja aterioita. Välipalat potilaille järjestetään tilausten mukaan.

Erityisruokavaliot voidaan hinnoitella erikseen. Kaikki ruoka on laktoositonta (ei oikeuta erityisruokavalioiden hinnoitteluun).

Uskonnollisista syistä lihasta kieltäytyville tarjotaan päivän lakto-ovovegetaarinen kasvisateria.

Tuottaja ei rikasta ruokia lisäravinteilla.

1.4 Henkilöstö

Palveluntuottajalla tulee olla palvelutuotannon tarpeisiin nähden riittävä määrä henkilöstöä. Koko henkilökunnalta edellytetään tehtävän vaatimaa riittävä koulutusta ja lisäksi alan työkokemusta. Työntekijöiden ammattitaitoa tulee pitää yllä säännöllisillä koulutuksilla. Myös sijaishenkilöstöltä vaaditaan alan koulutusta ja työkokemusta. Työntekijän sekä sijaishenkilöstön perehdyttämisestä huolehtii palveluntuottaja. Kaikilta työntekijöiltä vaaditaan hygieniapassi ja riittävä suomenkielentaito sekä hyvä asiakaspalvelutaito.

Palveluntuottajan henkilökunnalla tulee olla yhtenäinen työnantajan hankkima työasu.

1.5 Puhtaustaso

Keittiötilojen ylläpito- ja perussiivous on palveluntuottajan vastuulla. Tuottaja vastaa myös ruokailun ruokailutilojen ja linjastojen (ml. astianpalautus) puhtaanapidosta. Ravintolasalin puhtaustason tulee mahdollistaa miellyttävä ja turvallinen ruokailuhetki riippumatta siitä, saapuuko asiakas ruokailuun ruokailun alkaessa tai lounasajan lopussa. *Lattioiden puhdistuksesta huolehtii Tilaaja.*

Tilaaja edellyttää, että keittiötilat ovat työpäivän päättyessä siistit ja kaikki jätteet on toimitettu lajittelu-ym. ohjeiden mukaisesti niille tarkoitettuihin tiloihin. Tilojen siisteystason tulee olla elintarvikkeiden käsittelyn edellyttämällä tasolla.

Ruokailun jälkeen tuottaja pesee ja laittaa palautusastiat kuivamaan aamua varten.

Tilaajan organisoima tilakatselmus tehdään säännöllisesti mm. kiinteistön kunnan ylläpidon edellyttämän puhtaustason varmistamiseksi.

1.6 Ympäristönäkökohtien ottaminen huomioon

Ympäristönäkökohtien ottaminen huomioon on Tilaajan arvojen mukaista ja ruokailevien asiakkaiden näkökulmasta kilpailuetu. Ruokapalvelutoiminnan ympäristön huomiointin tulee olla laaja-alaista ja aidosti toimintaan vietyä. Tuottaja esittää kahden kuukauden sisällä toiminnan aloituksesta ympäristösuunnitelman, jossa on huomioituna minimissään seuraavat asiat:

Energian säästäminen
Veden säästäminen, jäteveden vähentäminen
Elintarvikehankinnat ja ostologistiikka
Ruokalista
Ruuvalmistusprosessit
Pakkaus
Kertakäyttöastiat
Logistiikka
Astiahuolto
Siivous
Jätteensynnyn ehkäisy
Jätehuolto

1.7 Ravintolatilat, somistus ja astiat

Kausisomistus, kattaustekstiilit ja mahdolliset tilamuutokset hyväksytetään tilaajan edustajalla. Tuottaja vastaa astioiden korvaushankinnasta, *lukuunottamatta ruokailijoiden mahdollisesti aiheuttamia rikkoitumisia*. Mikäli tuottaja hyödyntää muita kuin tilaajan tarjoilu-, ruokailu- ja kahvitusastia-asteita, ne pitää hyväksyttää Tilaajan edustajalla. Erikoisruokailuvälineistä vastaa Tilaaja.

1.8 Tilaus ja laskutus

Ateriat laskutetaan toteutuneiden aterioiden mukaan 1-2 kertaa kuukaudessa. Tilaukset ateriamääristä annetaan edeltävän viikon torstaihin mennessä.

Palveluntuottaja laskuttaa valvontavastuussa olevien ateriahinnan kunnalta, joka perii ne palkan maksun yhteydessä työntekijöiltään.

Koulu-päiväkotikeskuksessa ruokailee myös muuta kuin valvontavastuussa olevaa henkilöstöä. Tuottajan tulee mahdollistaa palvelun maksaminen ainakin käteisellä ja pankki- sekä luottokorteilla.

1.9 Raportointi

Tuottaja raportoi tilaajalle kuukausittain seuraavat tiedot:

- Henkilöstöaterioiden määrä yhteensä/työntekijä/ raportointijakso

- Kokonaisruokailijamäärä/päivä/kohde

Tuottaja raportoi lisäksi palvelupoikkeamat, joiksi lasketaan

- ruuan loppuminen
- ruuan vaihtuminen ruokalistassa ilmoitetusta
- omavalvontaan liittyvät ruuan turvallisuutta vaarantaneet poikkeamat
- asiakasreklamaatiot

Raportti sisältää tiedon siitä, miten poikkeamiin on reagoitu. Raportointi tapahtuu ainakin toiminnan aluksi kuukausittain. Mahdollisista vakavista ruuan turvallisuuteen liittyvistä poikkeamista ilmoitetaan Tilaajan yhteyshenkilölle välittömästi, kun asia on tullut Tuottajan tietoon.

1.10 Palautekäytännöt

Palautteen antaminen tehdään mahdollisimman helpoksi. Ruokailevan asiakkaan käytössä on useita palautekanavia:

- sähköpostitse osoitteeseen, *joka tulee ilmoittaa Tilaajalle*
- suullisesti palvelutilanteessa
- palautekortilla palvelutilanteessa

Asiakkaalle annetaan vastine reklamaatioon mahdollisemman nopeasti - kuitenkin viimeistään kahden työpäivän kuluessa reklamaation vastaanottamisesta. Vastineessa selvitetään mm. jatkotoimenpiteet ja aikataulu.

Asiakaspalautetta tulee kerätä systemaattisesti ja toimintaa kehitetään palautteiden pohjalta yhteistyössä tilaajan kanssa.

1.11 Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyystutkimus tehdään kerran kesään 2023 mennessä. Tutkimuksessa kartoitetaan laajasti asiakkaiden odotuksia ja koettua laatua. Tutkimustulokset käydään läpi yhdessä tilaajan kanssa ja sovitaan mahdollisista korjaavista toimenpiteistä. Myös vastaajia tiedotetaan reagoinneista.

Tuottaja perustaa asiakastoimikunnan tai -toimikuntia tms. toiminnan kehittämiseksi ja asiakkaiden osallistamiseksi suunnitteluun.

1.12 Viestintä

Viestintä ruokailijoille:

- ruokalistat, esillä internetissä, toimipisteissä ja Wilmassa
- aikataulut ja aukioloajat
- muutokset edellisiin

- asiakaspalautteet ja niiden käsittely, reagoinnit
- tuotevalikoimat ja hinnastot
- teemat ja kampanjat, näiden markkinointi
- asiakastoimikunnan kokousmuistiot ja tiedotteet

Lisäksi palvelutuottaja osallistuu toiminnan aluksi vanhempainiltoihin. Tuottaja vastaa siitä, että toimipaikoissa ja esim. koulujen syystiedotteissa on ateriapalveluita koskevat yhteystiedot ja muut tarvittavat tiedot.

2. Poikkeusolosuhteet

Tuottaja osallistuu tilaajan kanssa poikkeusolojen palveluiden suunnitteluun ja tarvittaessa toteutukseen. Tuottajalla tulee olla noin kuukausi aloituksen jälkeen poikkeusolojen suunnitelma mm. sähkökatkosten ja laiterikkojen varalle. Henkilöstön poissaolojen tai muun palvelutuotannon riskitekijöiden osalta varasuunnitelma tulee esittää, samoin tulee esittää suunnitelma palvelutuotannon turvaamiseksi henkilöstön loma-aikoina.

3. Päiväkodissa huomioon otettavaa

Pelkosenniemen kunnan varhaiskasvatus toimii koulu-päiväkodissa ja Pyhän yksikössä. Koulu-päiväkotikeskuksessa ruokailu tapahtuu koulun tiloissa. Pyhän päivähoiton yksikön käynnistämistä suunnitellaan siten, että se on toiminnassa lokakuusta 2022 alkaen.

Palveluntuottaja toimittaa ateriat Pyhän päivähoiton yksikköön, jossa aamu- ja välipalat sekä lämmin ruoka jaetaan tilaajan edustajien toimesta asiakkaille. Tilaaja sopii toimitusajoista erikseen tuottajan kanssa huomioiden ruokailuajat. Muutoksia määriin voidaan tehdä edeltävään arkipäivään klo 13 mennessä.

Päivähoitoon lähetettäessä pääruuan paino on ruokalajista riippuen keskimäärin noin 200–250 grammaa (huomioiden ruokailevat aikuiset). Salaatin ja raasteen annoskoko on 40–50 grammaa, välipalan 90–150 grammaa.

Pääraaka-ainetta; lihaa, kalaa tai siipikarjaa /annos:

40-60 g kypsää tuotetta keitoissa ja vuokaruuissa

70 g kypsää tuotetta kastikkeissa

50–70 g kypsää tuotetta pataruuissa

80–120 g ns. kappaleruuissa

Aamupalalla tarjotaan puuroa neljästi viikossa, yhtenä päivänä viikossa päätuote voi olla jokin muu kuitenkin niin, että myös vauvaikäiset on huomioitu. Välipalojen astiahuolto voidaan niin haluttaessa jättää seuraavaan aamuun. Tässä tapauksessa perjantain välipala tulee olla sellainen, ettei se edellytä astiahuoltoa. Välipalalla on aina oltava tarjoilla ns. lusikoitava tuote, jonka lisäksi tarjotaan leipää, leivän päälle tulee olla minimissään kerran viikossa juustoa, kerran viikossa leikkelettä.

4. Koulussa huomioon otettavaa

Tilaaajan henkilöstön vastuulla on valvoa ruokailua. Tuottajan henkilökunta kuitenkin huolehtii ruoan jakamisesta ruokailijoiden opastamisesta lounasruokailussa.

Koulu-päiväkodissa ruokalan linjastot kytketään päälle päivittäin klo 10.15 alkaen. Maanantaisin ja tiistaisin linjastot ovat avoinna klo 13 saakka.

Ruoan esille laittamisesta, jakelusta, tiskihuollosta ja keittiön sekä ruokasalin puhtaanapidosta lounasruokailun osalta vastaa palveluntuottaja.

Aamu- ja välipalan osalta toimituksesta sovitaan erikseen palveluntuottajan kanssa. Aamu- ja välipalojen osalta tarjoilusta yksiköissä huolehtii tilaaajan edustaja. Muutoksia määriin voidaan tehdä edeltävään arkipäivään klo 13 mennessä.

Kappaletuotteiden määrää/ruokailija voidaan suositella, joissakin poikkeustapauksissa (esim. lihapullat, kalapyörykät) rajoittaa. Ruokaa saa ottaa lisää, mutta kuitenkin siten, että ruokailija ottaa kaikkia ateriakomponentteja.

Koulujen pääruuan paino on ruokalajista riippuen keskimäärin noin 250 grammaa. Salaatin ja raasteen annoskoko on 50 -60 grammaa.

Pääraaka-ainetta; lihaa, kalaa tai siipikarjaa /annos:

45–60 g kypsää tuotetta keitoissa ja vuokaruuissa

70 g kypsää tuotetta kastikkeissa

80 g kypsää tuotetta pataruuissa

100–140 g ns. kappaleruuissa

5. Ruokakuljetukset

Palveluntuottaja vastaa aterioiden kuljetuksesta joko omana työnä tai alihankintana. Tuottaja tai tämän alihankkija vastaa reitityksestä. Mikäli kuljetus on ulkoistettu, ostopalvelusopimukseen on kirjattava pyrkimys henkilöstön vaihtuvuuden minimointiin. Tuottajalla on velvollisuus huolehtia kuljettajien kouluttamisesta ja perehdyttämisestä. Kuljettajalla tulee olla erillinen työasu.

Tuottaja vastaa siitä, että auto on elintarvikekuljetuksiin soveltuva ja että omavalvontaprosessi kattaa koko logistiikkaketjun.

Kuljetuspakkaukset:

Rasiat pakataan lämpötilan säilyttävään Thermo-kassiin tai vastaavaan siten, että lämpötilat säilyvät toimituksen ajan. Olemassa olevat kuljetuslaatikot annetaan palveluntuottajan käyttöön.

Elintarvikkeiden kuljetus järjestetään siten, että tuotteiden lämpötilat pysyvät vaatimusten mukaisina.

Kuljetusauton tulee soveltua elintarvikekuljetuksiin. Kuljetustila tulee perusteellisesti puhdistaa päivittäin.