

Sivistyspalveluiden ateriapalveluiden palvelukuvaus ja vähimmäisvaatimukset

1. Johdanto

Tämä asiakirja sisältää kuvauksen Pelkosenniemen kunnan koulun ja päiväkodin ruokapalveluista sekä ruokapalvelun hankinnassa Palveluntuottajalle asetetuista vaatimuksista.

Palvelukuvaukseen sisältyvät ruokapalvelun suunnitteluun, tuottamiseen, toimittamiseen ja kehittämisen sekä laadunvalvontaan ja raportointiin liittyvät asiat.

Palveluntuottaja suunnittelee Tilaajan määrittelemien ruokavalioiden toteutuksessa tarvittavat ruokalistat ja ruokaohjeet, valmistaa ruoan, asettaa ruoan tarjolle kirkonkylän koulu-päiväkodissa ja toimittaa ruoan Pyhän päiväkotiin noudattaen sovittuja aikatauluja ja toimintatapoja.

Palvelu tuotetaan noudattaen ravitsemus- ja ruokailusuosituksia. Palveluntuottajan on noudatettava elintarvikelainsäädäntöä.

2. Toiminnan peruskäsitteet

Palveluntuottaja	Palveluntuottaja toteuttaa Tilaajan kanssa sovitut palvelut ja vastaa Tilaajalle palveluidensa tuotantoprosessin hallinnasta sekä laadusta.
Tilaaja	Pelkosenniemen kunta
Sopimussyhteyshenkilö	Tilaajan nimetty edustaja, jonka tehtäviin kuuluu palvelutarpeen ja sen kehityksen arviointi, yhteistyö Palveluntuottajan kanssa sekä kehittäminen.
Asiakas	Palvelun käyttäjä. Esimerkiksi oppilas, varhaiskasvatussyksikössä hoidossa oleva lapsi, lapsen huoltaja tai Tilaajan henkilökunta.
Välitystuotteet	Välitystuotteita ovat elintarvikkeet, jotka toimitetaan kohteisiin erillisen tilauksen mukaisesti. Välitystuotteita ovat esimerkiksi maidot, leivät, levitteet, jogurtit, vihannekset, hedelmät ja niin edelleen.
Valmistuskeittiö	Koulu-päiväkodin tiloissa on Tilaajan omistama valmistuskeittiö, jonka käytöstä sovitaan erikseen.

3. Palvelun kohde ja toimintapäivät

Palvelun kohteena on Pelkosenniemen kunnan koulun ja päiväkodin ruokapalvelun järjestäminen. Pelkosenniemen kunnan varhaiskasvatus toimii koulu-päiväkodissa ja Pyhän yksikössä. Koulu-päiväkotikeskuksessa ruokailu tapahtuu koulun ja päiväkodin tiloissa. Pyhän yksikössä päiväkodilla.

Toimintapäiviä on tavallisessa päiväkodissa keskimäärin 250 päivää vuodessa. Lisäksi kirkonkylän päiväkotitarjoaa tarvittaessa ilt-, viikonloppu- ja yöhoitoa, jolloin toimintapäiviä voi olla 365 vuodessa. Tavallisimmat loma-ajat tuovat muutoksia varhaiskasvatuksen yksiköiden aukioloihin. Tilaaja määrittelee päivystysajat ja päivystävät yksiköt.

Koulussa toimintapäiviä on noin 190 päivää lukuvuodessa.

4. Palvelun tarkoitus ja tavoite

Ruokailu on osa kasvatusta ja laadukkaat, terveelliset ja monipuoliset ateriat ja välipalat edistävät lasten ja nuorten hyvinvointia ja terveyttä. Lisäksi yhdessä syöminen on oppimisen kokemus. Yhteisessä ruokapöydässä opitaan hyviä pöytätapoja ja toisten huomioon ottamista. Pöytäkeskusteluilla opitaan ruuan ja rauhallisen syömisen arvostusta. Parhaimmillaan yhdessä syöminen on mukava ja kiireetön hetki.

Ruokailu tulee olla maukasta ja lasten ja nuorten makumieltymyksiä vastaavaa sekä rakenteeltaan kullekin ikäryhmälle sopivaa. Ruokailun tavoitteena on turvata lapselle ja nuorelle riittävät ja tasapainoiset ateriat päivän aikana. Ruokailun tavoitteena on tukea lasten ja nuorten kasvamista ja hyvinvointia.

Varhaiskasvatuslain (540/2018) 11 §:n 1 momentin mukaan varhaiskasvatuksessa olevalle lapselle on järjestettävä lapsen ravitsemustarpeet täyttävä terveellinen ja tarpeellinen ravinto, jollei muun kuin päiväkodissa tai perhepäivähoidossa annetun varhaiskasvatuksen luonteesta muuta johdu. Ruokailu järjestetään ohjatusti kaikille läsnä oleville lapsille.

Varhaiskasvatuksen toiminnassa ruokailulla on merkittävä osa. Ruokailu auttaa lapsia jaksamaan päivän touhuissa sekä rytmittää toimintaa ja leikkejä. Ruokailu on myös osa päivähoitoyksikön kasvatusta ja opetustoimintaa, jonka tavoitteena on luoda hyvistä ruokailutottumuksista ja käytöstavoista elinikäisiä.

Perusopetuslain (628/1998) 31 §:n 2 momentin mukaan opetukseen osallistuvalla on annettava jokaisen työpäivänä tarkoituksenmukaisesti järjestetty ja ohjattu, täysipainoinen maksuton ateria.

Kouluissa oppilaille tarjotaan lounas, esiopetuksessa olevalle lapselle tarjotaan lounas ja mahdollisesti muita aterioita lapsen hoitosopimuksen mukaan. Ruokailu on osa koulun kasvatusta ja opetustoimintaa. Ruokailun tarkoituksenmukainen järjestäminen

vaatii koko koulun ja ruokapalveluhenkilöstön yhteistyötä. Yhteistyön tavoitteena on asiakastarpeita vastaavat laadukkaat ja ravitsemuksellisesti tuotetut ateriat ja ystävällinen sekä joustava palvelu.

5. Palvelun sisältö

Palveluntuottaja vastaa varhaiskasvatuksen ja koulujen ruokapalveluiden tuottamisesta sopimuksen sekä sen liitteiden mukaisesti.

Varhaiskasvatuksen ruokapalvelu

Varhaiskasvatuksen kokopäivähoidossa olevalle lapselle tarjotaan aamupala, lounas ja välipala sekä lisäksi tarvittaessa kirkonkylän päiväkodissa päivällinen ja iltapala. Osapäivähoidossa olevan lapsen ruokailu määräytyy lapsen hoitosopimuksen mukaisesti.

Ruokailun tarkoituksenmukainen järjestäminen vaatii päivähoitoyksikön ja Palveluntuottajan yhteistyötä. Yhteistyön tavoitteena ovat tarpeita vastaavat laadukkaat ateriat ja ystävällinen sekä joustava palvelu. Välipala on tarjolla iltapäivällä, tarkempi aika sovitaan erikseen.

Ruokalistasuunnittelussa noudatetaan Terveyttä ja iloa ruoasta – suositusta (2018): ”Välipalojen suunnittelussa huomioidaan välipalojen monipuolisuus ja vaihtelevuus, jolloin päivän ateriat muodostavat toisiaan täydentävän kokonaisuuden. Monipuolisen ja terveellisen välipalan muodostavat kasvikset, hedelmät ja marjat sellaisenaan tai marja- /hedelmäsalaattina, -tuorekiisselinä tai -rahkana, kuitupitoiset, marjaa tai hedelmää sisältävät maltillisesti sokeroidut täysjyväpuurot ja -leivonnaiset, leivät sekä rasvattomat ja vähärasvaiset maitovalmisteet. Lapsille tulee kehittää maistuvia, ravitsemuslaadun vähimmäisvaatimukset täyttäviä, monipuolisia marja-, hedelmä- ja kasvispohjaisia välipaloja.”

Retkievät

Retkievät suunnitellaan Terveyttä ja iloa ruoasta -suosituksen (2018) mukaisesti. Retkievää ja niiden pakkaamista suunniteltaessa huomioidaan luontoystävällisyys ja kestävä kehitys. Eväiden suunnittelussa huomioidaan retkikohteen ominaispiirteet ja retken kesto. Retkieväiden pakkaamisessa kiinnitetään huomiota erityisruokavaliota noudattavien eväiden huolelliseen pakkaamiseen ja merkitsemiseen, jotta ne eivät sekoitu muiden lasten eväiden kanssa.

Kouluruokailu

Kouluruokailun tehtävänä on edistää oppilaiden hyvinvointia, kasvua ja kehitystä. Hyvin suunniteltu ja rytmitetty kouluruokailu ja ateriat, jotka oppilaat säännöllisesti syövät, ylläpitävät oppilaan työvireyttä koulupäivän aikana. Ruokailuhetkillä on tärkeä virkistystehtävä ja ne ovat osa ruoka- ja tapakasvatusta.

Palvelun järjestämisen tulee edistää kasvatukselle ja opetukselle asetettujen tavoitteiden saavuttamista ja perusopetuksen tehtävän toteuttamista. Järjestämisellä

luodaan edellytykset oppilaiden ja opiskelijoiden hyvinvoinnille, kehitykselle ja oppimiselle sekä huolehditaan kouluyhteisön sujuvasta toiminnasta ja yhteistyöstä. Koulutyön käytännöt edistävät myös kestävästä elämäntapaa.

Lähtökohtana on yhteinen vastuu ja huolenpito jokaisen hyvästä ja turvallisesta koulupäivästä. Kasvatustyö ja hyvinvoinnin edistäminen kuuluu koulun kaikille aikuisille tehtävästä riippumatta. Koulutyön järjestämisessä otetaan huomioon kaikkien oppilaiden ja opiskelijoiden tarpeet, edellytykset ja vahvuudet. Huoltajien ja muiden tahojen kanssa tehtävä yhteistyö tukee tässä onnistumista.

Perusopetuksessa ruokailun ohjauksesta/valvonnasta vastaavat valvontavuorossa olevat opettajat, jotka poistuvat ruokasalista valvottavien oppilaidensa jälkeen.

Kouluruokailu on oppilaille tärkeä osa koulupäivää. Oppilaita kannustetaan osallistumaan kouluruokailuun. Opetushenkilöstö ja ruokailusta vastaava Palveluntuottajan henkilöstö tekevät yhteistyötä kouluruokailun järjestämisessä ja toiminnan kehittämisessä. Mikäli oppilaalla on yksilöllisiä ravitsemukseen liittyviä tarpeita, tulee oppilaan, huoltajan, Palveluntuottajan ja kouluterveydenhuollon (tarvittaessa myös erikoissairaanhoidon) sopia yhdessä ruokailuun liittyvistä toimista ja seurannasta.

Perusopetuksen aamu- ja iltapäivätoiminta

Tilaaja järjestää aamu- ja iltapäivätoimintaa osalle oppilaista. Lapsimäärät muuttuvat vuosittain ja lasten lukumäärä voi muuttua myös toimintakauden aikana.

Välipalan ateriakoossa on otettava huomioon lapsen ikä ja energiatarve koulupäivän jälkeen. Välipalaa suunnitellessa tulee huomioida välipalan vaihtelevuus ja monipuolisuus. Välipalat valmistetaan huomioiden erityisruokavaliot ja allergiat. Välipala on tarjolla iltapäivällä, tarkempi aika sovitaan erikseen.

Ilta- ja aamupäivätoiminnan välipalojen tarjoamisessa noudatetaan Syödään ja opitaan yhdessä -suositusten (2017) kirjattuja välipalan toteutuksen kriteerejä. Välipalan tarjonnassa suositetaan vaihtoehtoja, jotka mahdollistavat sen omatoimisen koostamisen, jotta lapset oppivat tekemään terveellisiä valintoja. Hyvän aamu- tai välipalan perustan muodostavat kasvikset, hedelmät, marjat, kuitupitoiset vähemmän suolaa sisältävät täysjyväpuurot, -leivät ja -leivonnaiset sekä rasvattomat ja vähärasvaiset maitovalmisteet. Palveluntuottaja laatii iän mukaiset annosteluohjeet välipaloista.

6. Koulujen retket

Palveluntuottaja suunnittelee kolme (3) eri retkieväspakettivaihtoehtoa lounaasta ja tarpeen mukaan välipalasta, ja Tilaaja hyväksyy ne. Eväspaketit vastaavat ravitsemuksellisesti korvaavaa ateriaa (lounas tai välipala).

7. Välitustuotteet

Välitystuotteet toimitetaan lähinnä Pyhän päiväkotiin sellaisenaan vähittäiskaupan pakkauksissa. Toimitettavissa elintarvikkeissa, tulee olla tuoteselosteet sekä parasta ennen tai viimeinen käyttöpäivä - merkinnät. Yksiköt tilaavat nämä tuotteet tuotekohtaisen menekin mukaan haluamilleen toimituspäiville.

Palveluntuottaja hinnoittelee välitystuotteet seuraavasti: Välitystuotteen hinta on yhdessä Tilaajan kanssa vuosittain sovittava sisäänostohinta, johon Palveluntuottaja lisää tarjospyynnössä annetun %:n tuotteen hinnasta toimitus- ja käsittelykuluja. Välitystuotelistalla olevat tuotteet toimitetaan tilauksen mukaan.

Välitystuotteiden perusvalikoima sovitaan yhdessä Palveluntuottajan kanssa. Kun perusvalikoimaa täydennetään uusilla välitystuotteilla, sovitaan valikoiman käyttöönoton yhteydessä välitystuotteille hinta, joka noudattaa samoja ehtoja kuin perusvalikoiman tuotteet (esimerkiksi toimitus- ja käsittelykulujen ja hinnankorotusten osalta).

Haltuunoton yhteydessä määritellään myös, mitkä välitystuotevalikoiman tuotteet ovat tilattavissa/toimitettavissa päivittäin ja minkä toimitusaika on kolme (3) arkipäivää. Tilaajan sopimusyhteyshenkilö hyväksyy tarvittavat päivitykset välitystuotevalikoimaan. Tilaaja päättää välitystuotevalikoimassa olevista tuotteista.

Välitystuotteet toimitetaan pääsääntöisesti tilauksen yhteydessä sovittuna päivänä.

8. Henkilökunnan ruokailu ja muut ruokailijat

Koulu-päiväkodilla ruokailee koulujen aukioloaikoina noin 15-20 työntekijää päivittäin, joiden ruoan kustannuksesta osan maksaa kunta ja loppuosan he itse.

Henkilöstön lounasateriat laskutetaan Palveluntuottajan toimesta kuukausittain kohdekohtaisesti eriteltynä ruokailijaryhmäkohtaisesti. Ruokailijaryhmillä tarkoitetaan tässä yhteydessä oppilaiden tai varhaiskasvatuksessa olevien lasten ruokailua, valvonta-aterioita, opettajia ja muuta kunnan henkilökuntaa. Lounaan tulee olla tarjolla henkilökunnalle klo 10.15–12:30.

9. Ruokapalvelun toteutus

Palveluntuottajan tulee tuottaa ruokapalvelut Valtion ravitsemusneuvottelukunnan (VRN) voimassa olevien suositusten mukaisesti sopimuksen laatimishetkellä. Palveluiden sisältöä tarkastellaan yhteistyössä Tilaajan ja Palveluntuottajan kanssa, kun suositukset päivittyvät ja tehdään tarvittavat muutokset sopimukseen.

Noudatettavat suositukset:

- Terveyttä ja iloa ruoasta -varhaiskasvatuksen ruokailusuositus. (VRN 2018)
- Syödään yhdessä -ruokasuositukset lapsiperheille. (THL ja VRN 2016)
- Syödään ja opitaan yhdessä -kouluruokailusuositus (Opetushallitus ja VRN 2017)
- Terveyttä ruoasta! Suomalaiset ravitsemussuositukset (VRN 2024)

Ruokasuunnittelun periaatteet

Ruokailu järjestetään ottaen huomioon hoito- ja koulupäivän kokonaisuus, toiminnan luonne sekä lasten ja nuorten iän mukaiset tarpeet. Kuuden viikon kiertävä ruokalista on laadittu siten, että ruoka on monipuolista, vaihtelevaa ja ravitsemuksellisesti täysipainoista.

Ruokalistaa laadittaessa otetaan huomioon raaka-aineiden turvallisen käytön ohjeet ja raja-arvot lapsilla ja nuorilla. Ruokalistan teossa tulee huomioida mahdollisuuksien mukaan sesongin mukaisten raaka-aineiden käyttöä. Ruokalistan monipuolisuutta ei voida kiertää samantyyllisillä ruoilla, esimerkiksi lasagne, lasagnette tai broilerikeitto, kultainen broilerikeitto, vaan ruokalajien tulee olla selkeästi erilaisia.

Palveluntuottajan tulee hyödyntää mahdollisuuksien mukaan kotimaisia, paikallisia ja lähialueella tuotettuja raaka-aineita silloin, kun ne täyttävät hankinnan kohteelle asetetut laatu-, ravitsemus-, toimitusvarmuus- ja kustannustehokkuusvaatimukset. Raaka-aineiden hankinta- ja toimitusketjut tulee suunnitella siten, että tuotteiden laatu, tuoreus, toimitusvarmuus ja jäljitettävyyys varmistetaan koko toimitusketjun ajan.

Tässä palvelukuvassa paikallisilla ja lähialueella tuotetuilla raaka-aineilla tarkoitetaan ensisijaisesti Pelkosenniemen, Itä-Lapin ja muun Lapin alueella tuotettuja raaka-aineita silloin, kun niitä on saatavilla ja niiden käyttö täyttää hankinnan kohteelle asetetut laatu-, toimitusvarmuus- ja kustannustehokkuusvaatimukset.

Ruokalistan sesonginmukaisuus, teemat ja juhlapäivät huomioidaan päivittämällä ruokalista 2–4 kertaa vuodessa (tiheys sovitaan haltuunoton yhteydessä). Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että Tilaaja saa aina tiedon ruokalistalla tapahtuvista poikkeamisista ja muista muutoksista. Ruokalistamuutokset eivät saa olla toistuvia, ja niistä tulee aina informoida yksikköä.

Palveluntuottaja julkaisee ruokalistan ruokasalissa, ja Tilaajan nettisivuilla (linkitys). Ruokalista tulee julkaista suomen kielellä. Ruokalistaa tulee olla näkyvillä aina kuuden viikon ajalta. Ruokalajien nimet tulee olla selkeitä ja syömään houkuttelevia. Ruokasalissa linjaston yhteydessä tulee olla esillä päivän lounastarjoama ainesosaluettelointeen, josta ruokailija-asiakas pystyy tarvittaessa varmistamaan tarjottavan ruoan sisällön ja soveltuvuuden.

Palveluntuottaja vastaa sekä hävikin mahdollisimman pienestä määrästä että ruoan riittävydestä. Menekin ennustaminen on Palveluntuottajan keskeistä ammattitaitoa ja yhteistyötä tulee tehdä mm. annosteluohjeiden realistisuuden suhteen.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että ruoka tarjotaan oikean kokoisista astioista, esimerkiksi jälkiruokana oleva pannukakku pieniltä lautasilta.

Ruokalistasuunnittelussa tulee kiinnittää huomiota maanantai- ja perjantaipäiviin; viikonlopun jälkeen ruoan menekki saattaa olla muita hoito- ja koulupäiviä suurempi. Maanantain ja perjantain ruokaan tulee ruokalistasuunnittelussa kiinnittää huomiota siihen, että tarjottava ruoka olisi oppilaille ja lapsille mieleistä.

Mikäli Tilaajan toiveesta toteutetaan ruokalistamuutos tai kohdekohtainen muutos toimintapäiviin ja edellä mainitut muutokset aiheuttavat lisäkustannuksia, on Palveluntuottajalla oikeus veloittaa syntyvät kohtuulliset lisäkustannukset Tilaajalta erikseen sopien.

Palveluntuottaja ei ole kuitenkaan oikeutettu perimään lisäkustannuksia lauantaikoulupäivästä, joita on yksi (1) päivä lukukaudessa.

Ruokailuajat

Varhaiskasvatuksen ruokailuajat ovat pääsääntöisesti seuraavat:

aamupala klo 8:00-8:30

lounas klo 10:15-11:00

välipala iltapäivällä, sovitaan erikseen

Vuoropäivähoidon ruokalistaperiaatteet

Vuorohoitoa tarvitseville lapsille tarjotaan myös päivällinen ja iltapala sekä viikonloppuina kaikki ateriat. Päivällinen toimitetaan kylmänä lounaan yhteydessä.

Viikonlopun ruoat suunnitellaan erikseen, mutta tarjoamassa voidaan huomioida mahdollisuuksien mukaan viikolla tarjolla olleita ruokia. Viikonloppuateriat toimitetaan kylminä. Energialisäkkeet ovat kypsiä kylminä toimitettuja tuotteita esim. perunat, perunasose. Tuorekasvikset (esim. tomaatti, kurkku, paprika, porkkana) toimitetaan pilkottuina.

Juhlapyhät ja teemat

Päivää piristäviä teemoja sekä suomalaiseen ja kansainväliseen ruokaperinteeseen kuuluvia ruokia pyritään huomioimaan ruokailussa kohteiden toimintakulttuuriin sopivin osin. Teemojen tavoitteena on kehittää lasten ja nuorten ruoka- ja makutottumuksia ja oppia samalla kansallista ja kansainvälistä ruoka- ja tapakulttuuria. Juhla- ja teemapäivien ateriat voivat tarvittaessa poiketa ravitsemusvaatimuksista. Juhlapäivät ja -teemat pyritään huomioimaan päivän kaikissa ateriahetkissä mahdollisuuksien mukaan.

Suomalaiset juhlapäivät/muut päivät huomioidaan ruokalistasuunnittelussa seuraavasti:

- Runebergin päivä (huom! pähkinätön leivos)
- Laskiainen
- Pääsiäinen
- Vappu
- Toimintavuoden aloituspäivä ns. ensimmäinen koulupäivä
- Sadonkorjuu
- Lapsenoikeuksien päivä (toiveruokapäivä)
- Itsenäisyyspäivä
- Joulu

Lisäksi:

- Vegaanipäivä (mikäli on arkipäivä)
- Hävikkiviikko

Annoskoot varhaiskasvatuksessa

Päivän ateriat suunnitellaan täyttämään puolipäivähoidossa olevan lapsen päivittäisestä energiantarpeesta noin kolmannes ja kokopäivähoidossa olevan energiantarpeesta noin kaksi kolmannesta. Varhaiskasvatuksen päivähoitoyksiköiden on mahdollisuus tarvittaessa tilata ohjeellisia suosituksen ikäryhmiä suurempia annoskokoja. Palveluntuottaja vastaa sekä hävikin mahdollisimman pienestä määrästä että ruoan riittävydestä. Viitteelliset energiatasot suunnittelua varten on esitetty alla:

Ikäryhmä	Kokopäivähoito Energiaa (kcal) / vrk 2/3	Osapäivähoito Energiaa (kcal)/vrk 1/3
6-12kk	550	270
12-23kk	640	320
2-5 v	800	550

Viitteelliset energiatasot (Perustana energiansaannin viitearvot lapsille, VRN, terveyttä ruoasta -suomalaiset ravitsemussuositukset 2024)

Ruokalistasuunnittelun tavoitteena on Terveyttä ja iloa ruoasta - varhaiskasvatuksen ruokailusuosituksen (2018) mukaiset energiaravintoaineiden keskimääräiset osuudet lapsille tarjotuissa aterioissa viikkotasolla:

Ravintoaine	% energiasta (E%)
Rasva	25-40
Tyydyttynyt rasva	<10
Proteiinit	10-20
Hiilihydraatit	45-60
Lisätty sokeri	<10

Energiaravintoaineiden keskimääräiset osuudet lapsille tarjotuissa aterioissa viikkotasolla *kts. suositus, lisätyn sokerin määritelmä. Lisättyä sokeria voidaan käyttää suosituksen mukaisesti vähäisissä määrin.

Varhaiskasvatuksen ruoanvalmistuksessa on kiinnitettävä erityistä huomiota suolan käyttöön (ks. Terveyttä ja iloa ruoasta - varhaiskasvatuksen ruokailusuositukset, 2018). Suolan käyttö suunnitellaan reseptien tekovaiheessa mahdollisimman niukaksi ja ruoanvalmistuksessa käytetyn suolan määrä punnitaan. Ruoanvalmistuksessa käytetään jodioitua suolaa. Ruokalistasuunnittelua tulee ohjata Terveyttä ruoasta - suomalaiset ravitsemussuosituksissa (VRN 2024) kuvatut Ruokapalveluiden tarjoaman ruoan aterialkohtaiset ravitsemuskriteerit sekä Terveyttä ja iloa ruoasta – varhaiskasvatuksen ruokailusuosituksen (2018) liitteiden 2 ja 3 sekä liitteen 4

mukaiset ravitsemuslaadun vähittäisvaatimukset huomioiden kuitenkin arvonlisäveron toimintamallin kautta käytettävissä oleva elintarvikevalikoima.

Annoskoot kouluruokailussa

"Kouluissa tarjottavan pääaterian ravintosisällön suunnittelun lähtökohtana ovat Valtion ravitsemusneuvottelukunnan Terveystta ruoasta – Suomalaiset ravitsemussuositukset (2024). Erityisen tärkeää on huolehtia siitä, että esikoulun ja koulun ruoassa energiaravintoaineiden osuudet ja rasvan laatu sekä suolan määrä ovat suositusten mukaiset." (Syödään ja opitaan yhdessä –kouluruokailusuositus, 2017).

Kouluaste/ikä	Energiaa kcal/ateria	Annoskoko
Esiopetus – 2. vl (6-9 v)	550	S
3. – 6. vl (10-13 v)	700	M
7. – 6. vl (14-16 v)	850	L

Annoskoot (Lähde: Syödään ja opitaan yhdessä – kouluruokailusuositus, 2017 ja Hyvinvointia ja yhteisöllisyyttä ruokailusta – 2. asteen ruokailusuositus 2019).

Ravintoaine	% energiasta (E%)
Rasva	25-40
Tyydyttynyt rasva	<10
Proteiinit	10-20
Hiilihydraatit	45-60

Ruoan nautittavuus ja aistinvaraisesti havaittavat ominaisuudet

Ruokailulla on suuri merkitys lasten ja nuorten hyvinvointiin. Ruoan laatu ja määrä vaikuttavat myös vireystilaan. Vain syöty ruoka ravitsee ja siksi ruuan aistittavaan laatuun tulee panostaa.

Ruokailun suunnittelussa, ruokalistojen tekemisessä ja ruoanvalmistuksessa on tärkeää huolehtia siitä, että tarjottava ruoka on sellaista, että se on makumieltymysten mukaista ja tulee nautituksi kokonaan.

Palveluntuottajan tulee hakea aktiivisesti palautetta ruuan makua koskien ja kehittää palautetrendien perusteella reseptejä, ruoanvalmistusprosessia ja valmistusmenetelmiä.

Ruoan maun tulee olla lasten ja oppilaiden makumieltymyksiä vastaava, vivahteikas, mutta myös makumieltymyksiä avartava ja kasvattava. Ruoan tulee olla ulkonäöltään ja tuoksultaan ruokahalua herättävää, maukasta ja vaihtelevaa ruokaa.

Ruokailu on tärkeä osa koulun ja varhaiskasvatuksen toimintaa. Palveluntuottaja edistää omalla toiminnallaan ruokailuhetken viihtyisyyttä, rauhallisuutta ja edistää hyvien ruokailutapojen vaalimista. Juhlapäivinä ruokasalin teemaan liittyvästä koristelusta vastaa Palveluntuottaja.

Päiväkotij- ja kouluruokailun sisältö

Energialisäke: Energialisäkkeellä tarkoitetaan hiilihydraattipitoista, kuitua sisältävää lisäketä. Lisäke tarjoillaan esimerkiksi pääruokakastikkeen, padan tai kappaletuotteen kanssa.

Kasvislisäke: Kasvislisäkkeeksi luokitellaan vihannekset, juurekset ja sienet. Kasvislisäke voi koostua tuoreista kasviksista tai kypsennetyistä kasviksista.

Pääruoka: Pääruoka on aterian proteiinipitoinen osa. Pääruoan proteiini voi olla peräisin lihasta, kalasta tai proteiinipitoisista kasviksista kuten herneistä, linssistä, pavusta tai soijasta.

Rasvojen valinta: Kasviöljyt ja margariinit sisältävät runsaasti pehmeää rasvaa, minkä vuoksi niiden tulee olla näkyvän rasvan lähteenä ruokavaliossa. Leipärasvana käytetään margariinia, joka sisältää vähintään 60 % rasvaa. Tästä rasvasta korkeintaan 30 % on tyydyttynyttä rasvaa. Salaahtinkastikkeeksi suositellaan öljypohjaista kastiketta (kovaa rasvaa enintään 20 % rasvasta) tai kasviöljyä sellaisenaan. Ruoanvalmistuksessa käytetään kasviöljyä, juoksevaa kasviöljyvalmistetta tai vähintään 60 % rasvaa sisältävää margariinia.

Annosteluohjeet varhaiskasvatuksessa

Palvelukuvauksessa esitetyt energiatasot ohjaavat annosteluohjeiden suunnittelua eri asiakasryhmille (päivähoito, esikoulu, henkilökunta jne). Palveluntuottaja laatii annosteluohjeet tarvittaviin annoskokoihin.

Annosteluohjeet kouluissa

Palvelukuvauksessa esitetyt energiatasot ohjaavat annosteluohjeiden suunnittelua eri asiakasryhmille (ala- ja yläkoululaiset, henkilökunta). Palveluntuottaja laatii annosteluohjeet tarvittaviin annoskokoihin.

Ruokailuaika kouluissa on pääsääntöisesti klo 10.15–13.00.

Aaminainen, välipala ja iltapala (päiväkotij)	
Ruoka-aineryhmä	Tilaaajan tarkennus Terveyttä ja iloa ruoasta – varhaiskasvatuksen ruokailusuositukseen
Kasvikset, hedelmät ja marjat	Juures- ja vihannespalat valmiiksi paloiteltuna. Tummuvat hedelmät (esimerkiksi banaani, omena, päärynä tai vastaavat) kokonaisina Vähintään yksi vaihtoehto, esimerkiksi: - juures- tai vihannespala > 30 g - hedelmäpala > 50 g

	- marja- tai hedelmäkiisseli > 1 dl - marja- tai hedelmäsose > 2 rkl
Palkokasvit	Suosituksen mukaisesti.
Leipä	- Leipälaatujen valikoimissa tulee olla vaihtelevuutta. - Aamupalalla leipää päivittäin - Aina lisäksi tarjolla näkkileipä tai hapankorppu
Puuro	- Puuro tai velli tulee olla vähintään neljä kertaa viikossa aamupalalla - Mikäli tarjottava puuro/velli ei ole marjapuuro tai tarjolla ei ole marja- tai hedelmäsosetta, tarjotaan lisäksi kasvirasvasilmä puuroon
Murot ja myslit	Suosituksen mukaan
Leivonnaiset, keksit ja korput	Suosituksen mukaan
Maito/maitojuoma ja piimä sekä kaurajuoma	Suosituksen mukaan
Lusikoitavat välipalatuotteet/hapanmaitovalmisteet	Suosituksen mukaan. Välipalalla aina myös lusikoitava tuote.
Raejuusto	Suosituksen mukaan
Juusto	Suosituksen mukaan
Kala	Suosituksen mukaan
Lihavalmisteet ja makkarat	Suosituksen mukaan
Kananmuna	Suosituksen mukaan
Rasvaveitit	Suosituksen mukaan
Pähkinät, mantelit ja siemenet	Pähkinöitä ja manteleita ei tarjota päiväkotiruokailussa. Siemenet suosituksen mukaa
Muita huomioita	Ruokalistasuunnittelussa huomioidaan välipalojen monipuolisuus ja vaihtelevuus, jolloin päivän ateriat muodostavat toisiaan täydentävän kokonaisuuden. Välipalalla on tarjolla välipalavalikoiman lisäksi aina leipää ja kasvirasvaveitettä, rasvatonta maitoa sekä tuoreannos. Leivissä sallitaan poikkeus ruokailusuosituksesta suolapitoisuuden suhteen, mikäli riittävän vaihtelevaa valikoimaa ei pystytä takaamaan suosituksen mukaisilla leivillä. Palveluntuottaja tulee kuitenkin huolehtia ravintosuosituksen täyttymisestä suolan osalta muussa toiminnassaan.

Lounas ja päivällinen (päiväkoti)	
Ruoka-aineryhmä	Tilaajan tarkennus Terveyttä ja iloa ruoasta – varhaiskasvatuksen ruokailusuositukseen
Kasvikset, hedelmät ja marjat	- Vähintään kolme komponenttia tarjoilukerralla (esim. vihersalaatti – kurkku – tomaatti) - Salaatinkastike vaihdellen eri makuja (huom. rasvan laatu!) - Enintään 2 krt/ ruokalistakierto etikkasäilyke tai käyttötaajuudesta neuvotellaan Tilaajan kanssa (esim. sovitusta määrästä voidaan poiketa tiettyjen ruokien yhteydessä). - Tuoreannos tarjotaan komponentteittain
Palkokasvit	Suosituksen mukaisesti.
Peruna ja viljalisäkkeet	- Mikäli lounaalla tarjolla pääruokana puuro, huomioidaan tämä päivän muilla aterioilla (ei puuroa samana päivänä aamupalalla tai välipalalla). - Varhaiskasvatuksessa tarjotaan kuorittuja perunoita tai tilaajan toiveen mukaan kuoripäällisiä perunoita
Leipä	- Leipälaatujen valikoimissa tulee olla vaihtelevuutta. - Pehmeää leipää päivittäin - Aina lisäksi tarjolla näkkileipä tai hapankorppu
Maito/maitojuoma ja piimä sekä kaurajuoma	Suosituksen mukaan
Juusto	Suosituksen mukaan
Kala	Suosituksen mukaan
Siipikarja	Suosituksen mukaan
Punainen liha	Suosituksen mukaan
Lihavalmisteet ja makkarat	Suosituksen mukaan
Kananmuna	Suosituksen mukaan
Rasvavitteet	Suosituksen mukaan
Pähkinät, mantelit ja siemenet	Pähkinöitä ja manteleita ei tarjota päiväkotiruokailussa. Siemenet suosituksen mukaa
Muita huomioita:	
Jälkiruoka	- Keittoaterian yhteydessä tai täydentämään kasvisruokapäivänä (noin 1 x vko)

	- Kiisseli/rahka/pannukakku ja marjasose/ piirakka/pulla/hedelmäsalaatti/tms
Keittoateriat	- Kasvislisäkkeen voi korvata esim. viipaloidulla kasviksella leivän päälle
Mausteet ja maustekastikkeet	- Päiväkodissa ei tarjolla mausteita

Palveluntuottaja tuottaa ateriat koulu-päiväkodin päivähoidon yksikköön, jossa aamu- ja välipalat sekä lounas jaetaan Palveluntuottajan toimesta lapsille. Viikonlopun aterioiden lämmityksestä ja esillepanosta sovitaan erikseen Tilaajan ja Palveluntuottajan kanssa.

Palveluntuottaja toimittaa ateriat Pyhän päivähoidon yksikköön, jossa aamupala valmistetaan tilaajan toimesta Palveluntuottajalta tilatuista välitystuotteista. Palveluntuottajan toimittama lämmin ruoka sekä välipala jaetaan Tilaajan edustajien toimesta asiakkaille. Tilaaja sopii toimitusajoista erikseen Palveluntuottajan kanssa huomioiden ruokailuajat.

Muutoksia ateriamääriin voidaan tehdä edeltävään arkipäivään klo 13 mennessä.

Lounas (koulu)	
Ruoka-aineryhmä	Tilaajan tarkennus Syödään ja opitaan yhdessä – kouluruokailusuositukseen
Yleisiä asioita	- Kasvisruokapäivänä on tarjolla vain kasvisruoka - Itsepalvelu ruokasalissa
Kasvikset, hedelmät ja marjat	- Vähintään kolme komponenttia tarjoilukerralla (esim. vihersalaatti – kurkku – tomaatti) - Salaatinkastike vaihdellen eri makuja (huom. rasvan laatu!) - Enintään 2 krt/ ruokalistakierto etikkasäilyke tai käyttötaajuudesta neuvotellaan Tilaajan kanssa (esim. sovitusta määrästä voidaan poiketa tiettyjen ruokien yhteydessä). - Tuoreannos tarjotaan komponentteittain
Palkokasvit	Suosituksen mukaisesti.
Peruna ja viljalisäkkeet	Suosituksen mukaisesti. Kuorittuja perunoita tai tilaajan toiveen mukaan kuoripäällisiä perunoita
Leipä	- Leipälaatujen valikoimissa tulee olla vaihtelevuutta. - Pehmeän leivän määrä 3 krt /vko - Aina lisäksi tarjolla näkkileipä tai hapankorppu
Maito/maitojuoma ja piimä sekä kaurajuoma	Suosituksen mukaan

Nestemäiset maitovalmisteet/ hapanmaitovalmisteet	Suosituksen mukaan
Juusto	Suosituksen mukaan
Kala	Suosituksen mukaan
Siipikarja	Suosituksen mukaan
Punainen liha	Suosituksen mukaan
Lihavalmisteet ja makkarat	Suosituksen mukaan
Kananmuna	Suosituksen mukaan
Rasvavitteet	Suosituksen mukaan
Kasviöljy	Suosituksen mukaan
Pähkinät, mantelit ja siemenet	Pähkinöitä ja manteleita ei tarjota kouluruokailussa. Siemenet suosituksen mukaan
Muita huomioita:	
Jälkiruoka	- Keittoaterian yhteydessä tai täydentämään kasvisruokapäivänä (noin 1 x vko) - Kiisseli/rahka/pannukakku ja marjasose/ piirakka/pulla/hedelmäsalaatti/tms
Keittoateriat	- Kasvislisäkkeen voi korvata esim. viipaloidulla kasviksella leivän päälle
Mausteet ja maustekastikkeet	- Ruokasalissa tarjolla suolattomia mausteita - Maustekastikkeet ruokalistasuunnittelun mukaisesti

Aamupala ja välipala (koulu)	
Ruoka-aineryhmä	Tilaajan tarkennus Syödään ja opitaan yhdessä – kouluruokailusuositukseen
Kasvikset, hedelmät ja marjat	Suosituksen mukaan
Palkokasvit	Suosituksen mukaan
Peruna ja viljalisäkkeet	Suosituksen mukaan
Leipä ja puurot	Suosituksen mukaan
Leivonnaiset	Suosituksen mukaan
Maito/maitojuoma ja piimä sekä kaurajuoma	Suosituksen mukaan
Nestemäiset maitovalmisteet/ hapanmaitovalmisteet	Suosituksen mukaan
Juusto	Suosituksen mukaan
Kala	Suosituksen mukaan
Lihavalmisteet ja makkarat	Suosituksen mukaan
Kananmuna	Suosituksen mukaan
Rasvavitteet	Suosituksen mukaan
Kasviöljy	Suosituksen mukaan

Pähkinät, mantelit ja siemenet	Pähkinöitä ja manteleita ei tarjota kouluruokailussa. Siemenet suosituksen mukaan
--------------------------------	---

Aamu- ja välipalan osalta toimituksesta sovitaan erikseen Palveluntuottajan kanssa. Aamu- ja välipalojen osalta tarjoilusta huolehtii Palveluntuottaja. Muutoksia ateriamääriin voidaan tehdä edeltävään arkipäivään klo 13 mennessä.

10. Ruokavaliot

Palveluntuottajan tulee määritellä ruokalistalla olevien ja myös muiden toimittamiensa tuotteiden soveltuvuus eri ruokavalioihin ja antaa soveltuvuudesta tarvittavat tiedot ja ohjeistus Tilaajalle. Tuotteiden soveltuvuus eri ruokavalioihin tulee merkitä selkeästi niin ruokalistoihin kuin kohteisiin lähetettäviin ruokiin. Merkinnät eivät voi olla tehty käsin kirjoittamalla. Merkintöjen tulee säilyä luettavina lämpösäilytyksestä tai kuljetuksesta huolimatta. Kaikkien tuotteiden ainesosa- ja ravintosisältötietojen tulee olla tarvittaessa Tilaajan käytettävissä.

Merkitsemisen menettelytavasta ja laajuudesta (dieettimerkinnät) sovitaan erikseen Tilaajan kanssa. Kaikkien tuotteiden ainesosa- ja ravintosisältötietojen tulee olla tarvittaessa Tilaajan käytettävissä.

Perusruokavaliot ja erityisruokavaliot

Perusruokavalio toimii useimpien erityisruokavalioiden perustana. Perusruokavalio on laktoositonta eikä siitä tarvitse ilmoittaa erikseen.

Laktoosittoman ruokavalion ruokajuomat ovat linjastossa merkityssä kohdassa, mutta ei eri paikoissa kuin muut juomat.

Perusruokavalio sopii myös diabeetikoille. Perusruokavalio sopii myös yli- tai alipainoiselle lapselle. Palveluntuottaja toteuttaa kaikki lääketieteellisiin ja terveydellisiin syihin perustuvat ruokavaliot.

Erityisruokavaliot toteutetaan ravitsemussuosittelun mukaisesti. Erityisruokavalioiden suunnittelussa tavoitteena on perusruokavalion tai ravitsemussuosituksissa kuvattu ravintosisältö. Mikäli ravintosisältövaatimuksia ei ole kuvattu suosituksissa, linjaa Tilaaja tarvittaessa asiasta. Tärkeintä on, että Palveluntuottaja erityisruokavalioiden toteutus perustuu suunniteltuihin kokonaisuuksiin.

Tilaaja ja Palveluntuottaja ohjaavat aterioiden tilaajia yhdessä aktiivisesti. Palveluntuottajalla on vastuu selvittää Tilaajan edustajalta viipymättä, mikäli ruokavalio on kirjattu epäselvästi tai se sisältää ristiriitoja.

Lääketieteellisiin syihin perustuviin erityisruokavalioiden ruokavaliosta jätetään pois vain ne raaka-aineet, joiden välttäminen on merkittävien oireiden takia perusteltua. Lieviä allergiaoireita, kuten ohimenevää suun kivelyä, kutinaa tai suun punoitusta ei enää tule hoitaa välttämällä vaan altistamisella ja vähitellen siedättämällä

Kansallisen allergiaohjelman mukaisesti (2008–2018). Tällaisissa tapauksissa Tilaaja keskustelee asiasta lapsen vanhempien kanssa ja tekee päätöksen mahdollisesta erityisruokavaliosta.

Ruokapalveluissa turvataan erityisruokavaliota tarvitsevalle asiakkaalle kaikista ruoka-aineryhmistä riittävä valikoima. Kaikkia asiakkaiden vaatimia harvinaisia ruoka-aineita ei Palveluntuottajalla ole velvollisuutta tarjota, jos saatavilla on vähintään yksi ravitsemuksellisesti vastaava raaka-aine ko. ruoka-aineryhmästä.

Erytisruokavalioissa riski ruokalistan vähäiselle vaihtelevuudelle on suurempi kuin perusruokavaliossa. Siksi erityisruokavalioidenkin ruoka-listojen suunnitteluun panostetaan ja huolehditaan niiden toteutumisesta niin, että ravitsemus ja aistinvarainen laatu ovat yhdenmukainen kuin perusruokavalionkin.

Erytisruokavalioruoat tulee olla selvästi merkittynä ruokavalioittain ja erillään muista ruoista niin, että sekoittumisen vaaraa ei synny. Ravintoainelaskelmat tulee olla saatavissa pyydettyä koko ruokalistakierrosta ja viikkotasolla. Ravitsemussuositusten ravintoainevaatimukset tulee täytyä erityisruokavalioissa viikkotasolla, pois lukien kasvisruokavaliot, joiden proteiinimäärän täytyy täytyä päivätasolla.

Terveydellisiin syihin perustuvien erityisruokavalioiden myöntämisestä päättää Tilaaja.

11. Ruoanvalmistus

Ruoka valmistetaan käyttäen vakioituja ruokaohjeita ottaen huomioon erityisruokavaliot, noudattaen elintarviketurvallisuuden hallinnasta annettuja määräyksiä sekä Palveluntuottajan omia laadunhallinnan, laadunvarmistuksen ja omavalvonnan dokumentoituja menettelytapoja.

Vain syöty ruoka ravitsee, siksi ruuan aistittavaan laatuun tulee panostaa. Ruuan maun tulee olla lasten makumieltymyksiä vastaava, vivahteikas, mutta myös makumieltymyksiä avartava ja kasvattava. Palveluntuottajan tulee hakea aktiivisesti palautetta ruuan makua koskien ja palautetrendien perusteella muuttaa reseptejä.

Palveluntuottajan tulee antaa Tilaajalle ruokalaji- ja annoskokokohtaiset annosteluohjeet.

Ruoan tarjoilu ja annostelu, varhaiskasvatus

Koulu-päiväkotikeskuksessa ruokailu tapahtuu koulun ja päiväkodin tiloissa. Pyhän yksikössä päiväkodilla.

Palveluntuottaja tuottaa ateriat koulu-päiväkodin päivähoidon yksikköön, jossa aamu- ja välipalat sekä lounas jaetaan Palveluntuottajan toimesta lapsille. Viikonlopun aterioiden lämmityksestä ja esillepanosta sovitaan erikseen Tilaajan ja Palveluntuottajan kanssa.

Palveluntuottaja toimittaa ateriat Pyhän päivähoidon yksikköön, jossa aamupala valmistetaan tilaajan toimesta Palveluntuottajalta tilatuista välitystuotteista. Palveluntuottajan toimittama lämmin ruoka sekä välipala jaetaan Tilaajan edustajien toimesta asiakkaille. Tilaaja sopii toimitusajoista erikseen Palveluntuottajan kanssa huomioiden ruokailuajat.

Erityisruokavalioruoat tulee olla selvästi merkittynä ruokavalioittain ja erillään muista ruoista niin, että sekoittumisen vaaraa ei synny.

Ruoan tarjoilu ja annostelu, koulu

Ruoan tarjoilu toteutetaan linjastoruokailuna. Linjastoruokailussa opettajat ottavat ruokansa samasta linjastosta oppilaiden kanssa. Tilaajan henkilöstö vastaa ruokailun valvonnasta. Palveluntuottaja vastaa ruokailijoiden opastamisesta lounasruokailussa.

Erityisruokavalioruoat tulee olla selvästi merkittynä ruokavalioittain ja erillään muista ruoista niin, että sekoittumisen vaaraa ei synny soveltumattomien raaka-aineita sisältävien ruokien kanssa.

Kappaletuotteiden määrää/ruokailija voidaan suositella ja poikkeustapauksissa rajoittaa. Ruokaa saa ottaa lisää. Ruokailijoita ohjataan ottamaan kaikkia ateriakomponentteja.

Ruokatoimitukset

Ulkokuljetuksena Pyhän päiväkodille toimitettavat tuotteet kuljetetaan GN-astioissa ja tarvittaessa lämpölaatikoissa.

Toimitusten tulee tapahtua siten, että pääruoan ja aterianosien lämpötilavaatimukset toteutuvat. Kuumen ruoan lämpötilan tulee olla vähintään + 60 °C Pyhän päiväkodille saavuttaessa. Kylmänä tarjottavien ateriakomponenttien lämpötilan tulee olla kullekin elintarvikkeelle annettujen säädösten mukainen.

Ruoan pakkausvaiheen on oltava mahdollisimman lyhyt ja pakkaaminen tulee tarvittaessa jaksottaa, jotta pakattu ruoka ei joudu odottamaan kuljetusta. Kuljetettavan ruoan osalta tulee varmistaa lämpötilamittauksin, että pakkausvaiheessa lämmin ja kylmä ruoka ovat säädösten mukaiset. Lämpötilat mitataan omavalvontasuunnitelman mukaisesti.

Ruokaa on oltava riittävästi ja ruoan tulee pysyä viimeisellekin asiakkaalle tasalaatuisena tarjoiluajan loppuun asti. Mikäli tarjolla oleva ruoka jostakin syystä pääsee loppumaan kesken, tulee ruoka korvata vaihtoehtoisella samantasoisella vararuoalla. Ruoan loppuminen ei saa toistua päivittäin vaan asialle tulee tehdä korjaavat toimenpiteet välittömästi.

Ruokapalvelun toimitusajankohdat sovitaan kohdekohtaisesti kohteen yhdyshenkilön kanssa.

12. Palveluntuottajan vastuut ja toiminta ruokapalvelun toteuttamisessa

Palveluntuottajan tehtävänä on huolehtia siitä, että asiakas saa yksilöllisesti suunniteltua, monipuolista, tasapainoista ja nautittavaa ruokaa sopivan annoksen. Lähtökohtana ruokailian toteutuksessa tulee olla asiakkaat ja heidän tarpeensa. Ruokien ravitsemuksellisen sisällön tulee olla tämän palvelukuvauksen ja sen liitteiden sekä ravitsemussuositusten mukainen. Palveluntuottajan tulee hankkia myös palautetta palvelun asiakkailta ja vastata aina saamiinsa palautteisiin.

Palveluntuottaja varmistaa, että työssä käytettävät materiaalit ja työvälineet ovat tarkoituksenmukaisia ja että ne täyttävät työturvallisuudelle asetetut vaatimukset.

Palveluntuottaja vastaa palvelutuotannon järjestämisestä ja noudattaa Tilaajan määräyksiä ja ohjeita. Tehtävien suunnittelussa ja tehtäviä suoritettaessa Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta ja suorittaa sovitut tehtävät aikataulujen puitteissa ilman aiheutonta viivytystä. Sovittuja tehtäviä voidaan muuttaa vain Tilaajan suostumuksella. Palveluntuottajan ja Tilaajan vastuut ja tehtävät on määritelty tarkemmin liitteenä olevassa vastuunjakotaulukossa.

Palveluntuottajan tulee itse vastata palvelun kannalta keskeisistä tehtävistä, kuten ruokailiasuunnittelusta, aterioiden valmistuksesta sekä palvelun operatiivisesta johtamisesta. Näitä tehtäviä ei saa siirtää kokonaan alihankkijan hoidettavaksi ilman tilaajan etukäteen antamaa kirjallista suostumusta. Palveluntuottaja vastaa alihankkijoidensa työstä ja suorituksista kuten omastaan.

Palveluntuottaja perustaa palveluita suorittaessaan päätöksensä objektiiviseen harkintaan Tilaajan edun mukaisesti. Palveluntuottaja on vaitiolovelvollinen Tilaajan asiakkaan tiedoista.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että keittiö on toiminnassa ja keittiön henkilökunta tavoitettavissa klo 7.00–15.00 välisenä aikana. Koulun kesälomien aikaan Palveluntuottaja vastaa aamupalan ja lounaan tarjoamisesta, ja siitä, että päiväkodin henkilökunta voi asettaa tarjolle kulloinkin tarvittavan määrän välipaloja, päivällisiä ja iltapaloja.

Palveluntuottaja järjestää työt siten, etteivät ne tarpeettomasti häiritse Tilaajan tai muiden palveluntuottajien töitä. Palveluntuottaja ei saa tarpeettomasti häiritä Tilaajan tiloissa mahdollisesti samanaikaisesti olevien toimintaa.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että myös ongelmatilanteissa toimeksiannot suoritetaan sovitusti ja varautuu mahdollisiin häiriötilanteisiin, laitteiden tai koneiden rikkoutumisiin, työntekijöiden sairastumisiin ja loukkaantumisiin sekä muihin vastaaviin riskeihin.

Palveluntuottaja sitoutuu yhteistyöhön mahdollisten muiden Tilaajalle palveluja tai tuotteita toimittavien palvelutarjoajien kanssa siten, että palvelujen muodostama kokonaisuus toimii Tilaajan kannalta mahdollisimman joustavasti ja keskeytyksettä.

Palveluntuottaja voi valmistaa osan aterianosista ja/tai aterioista osakokonaisuuksien ulkopuolisissa keittiöissä, siitä Tilaajan kanssa kirjallisesti sopien.

Palveluntuottaja vastaa palvelutuotannon järjestämisestä ja noudattaa Tilaajan määräyksiä ja kirjallisia ohjeita. Tehtävien suunnittelussa ja tehtäviä suoritettaessa Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta ja suorittaa sovitut tehtävät aikataulujen puitteissa ilman aiheutonta viivytystä. Sovittuja tehtäviä voidaan muuttaa vain Tilaajan suostumuksella.

13. Palveluntuottamisessa käytettävät tilat, laitteet ja työvälineet

Palveluntuottajalla on oikeus käyttää Pelkosenniemen koulu-päiväkodin valmistuskeittiötä ruokapalvelun tuottamiseen koko sopimuskauden ajan ilman erillistä vuokraa. Keittiötilojen käyttö ei ole pakollista, vaan tarjoaja voi toteuttaa palvelun myös omista tuotantotiloistaan.

Tilaaja ja palveluntuottaja tekevät ennen sopimuskauden alkua keittiötilojen käytöstä erillisen vuokrasopimuksen, jossa sovitaan muun muassa tilojen käyttöajoista, käyttöehdoista, vastuunjaosta sekä siitä, miten tilaajan oma käyttö järjestetään silloin, kun palveluntuottaja ei käytä tiloja.

Lähtökohtana on, että tilaaja luovuttaa palveluntuottajan käyttöön keittiötilat niiden nykyisellä varustelutasolla. Tarjoajan tulee laatia tarjouksensa siten, että palvelu voidaan toteuttaa tällä varustelutasolla ilman merkittäviä lisäinvestointeja.

Tilaaja järjestää ennen tarjousten jättämistä mahdollisuuden tutustua keittiötiloihin ja niiden varusteluun. Tilaaja arvioi tutustumisen yhteydessä mahdollisesti esitetyt tarpeet ja voi tarvittaessa tarkentaa tarjouspyyntöä. Kaikki tarkennukset ja lisätiedot annetaan samansisältöisinä kaikille tarjoajille.

14. Käytettävät ruokailuastiat

Tilaaja vastaa Palveluntuottajan avustuksella siitä, että ruokailuvälineet, astiat, lasit, ottimet jne. tukevat laadukkaan ruokailuympäristön toteutuksessa.

Palveluntuottaja varmistaa, että työssä käytettävät materiaalit ja työvälineet ovat tarkoituksenmukaisia ja että ne täyttävät työturvallisuudelle asetetut vaatimukset. Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen toiminta täyttää viranomaislupien edellytykset. Mikäli Palveluntuottaja havaitsee puutteita, informoi tämä Tilaajaa asian korjaamiseksi.

15. Palveluntuottajan henkilöstö

Palveluntuottaja vastaa siitä, että työntekijät sitoutuvat noudattamaan annettuja työohjeita sekä laatu- ja muita vaatimuksia. Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstön käytös ja työskentely Tilaajan tiloissa on Tilaajan turvallisuus-, yleisten käytös- sekä muiden Tilaajan kohtuullisten ohjeiden ja määräysten mukaista. Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstö käyttää kohteissa siistiä, yhtenäistä ja

tarkoituksenmukaista työasua sekä kuvallista henkilökorttia. Henkilöstöä tulee kouluttaa ja opastaa työtehtävien vaatimalla tavalla säännöllisti ilman erillistä korvausta.

Palvelun Palveluntuottajan henkilöstömitoituksen tulee vastata toiminnan sujuvaa ja virheetöntä tuottamista.

Palveluntuottajan henkilöstöllä on ajantasaiset hygieniapassit. Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä työssä tarvitsemista suojaamista (esim. maskit, visiirit, pleksit kassoille).

Palveluntuottaja nimeää vastuullaan olevan työnjohtoa ja valvontaa varten pätevän ja vastuunalaisen henkilön, jolle Tilaaja tai edustajansa voi antaa sopimustehtävien hoitoon liittyviä ohjeita ja huomautuksia.

Palveluntuottaja nimeää jokaiseen kohteeseen vastuuhenkilön, jonka yhteystiedot ilmoitetaan Tilaajan kohteiden vastuuhenkilöille selkeästi. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa puhelinnumerot, josta kohteiden henkilöstön saa kiinni sovittuina aikoina valmistus- ja palvelukeittiöittäin.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että ruokapalvelut tuotetaan riittävällä ja ammattitaitoisella henkilökunnalla. Palvelun tuottamiseen käytetyllä henkilökunnalla tulee olla soveltuva koulutus ja vähintään kahden vuoden kokemus ammattimaisesta ateria- ja ravintolapalvelutoiminnasta.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että työntekijöillä on työn vaatima riittävän hyvä suomen kielen taito (Opetushallituksen taitotasokuvaus; esimies – erinomainen, kokki - hyvä, työntekijä - tyydyttävä).

16. Kestävä kehitys ja ympäristöasiat

Pelkosenniemellä on tehnyt pitkäjänteistä työtä kasvihuonekaasupäästöjen vähentämiseksi. Kunta kuuluu Hiilineutraalit kunnat –verkostoon ja on mukana kuntien energiatehokkuus-sopimuksessa.

Valtakunnallisessa varhaiskasvatussuunnitelmassa 2016 on mainittu kestävä kehitys velvoittaa myös Palveluntuottajaa huomioimaan käyttämiensä tuotteiden elinkaaren aikaisen mahdollisimman vähäisen ympäristökuormituksen.

Palveluntuottaja sitoutuu tukemaan Tilaajaa hiilineutraaliuden saavuttamisessa niiltä osin kuin se on Palveluntuottajan toiminnassa mahdollista. Palveluntuottajalta edellytetään taloudellista veden ja sähkön kulutusta omassa toiminnassaan. Tilaaja seuraa koko kiinteistön veden ja sähkön kulutusta ja mikäli siinä tapahtuu merkittäviä muutoksia, on Palveluntuottajalla velvollisuus tarkastaa ja korjata omaa toimintaansa energiatehokkaammaksi.

Hävikin seuranta

Palveluntuottaja seuraa aktiivisesti hävikin määrää. Mikäli jonkun ruokalajin kohdalla hävikin määrä on selvästi suurempi kuin muiden, tulee ruokalajin resepti ottaa

tarkistettavaksi tuotekehityksessä. Mikäli Palveluntuottaja haluaa asiasta lisätietoa voi Palveluntuottaja tehdä "pikakyselyn" esimerkiksi päiväkodinjohtajille. Kysely toimitetaan Tilaajan sopimussyhteyshenkilön kautta ja sen voi toteuttaa esimerkiksi sähköisenä kyselynä.

Palveluntuottaja seuraa yksiköissä/ryhmissä syntyvää ruokahävikkiä päivittäin. Seuranta tehdään ruokalistakierron ajan (4–6 vko). Hävikki raportoidaan toimipaikkakohtaisesti kuukausitasolla (kg/kk, €/kk, hävikki%). Tarpeen mukaan saatavilla toimipaikkakohtainen päiväraportti hävikin osalta. Seuranta sisältää kaikki päivän aikana tarjottavat ateriat. Palveluntuottajan tulee tarvittaessa raportoida Tilaajalle kohteen hävikkiruoan sekä biojätteen määrä (grammaa/kiloa per valmistuskeittiö) kuukausikohtaisesti yhdistettynä ruokailijamääriin (lopputuloksena g/ruokailija).

17. Palveluprosessin turvallisuus

Tuoteturvallisuus

Aterioiden raaka-aineiden tulee olla puhtaudeltaan korkeatasoisia ja alkuperältään jäljitettäviä siten kuin yleisessä jäljitettävyyysvaatimuksessa (Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 178/2002 elintarvikelainsäädäntöä koskevista yleisistä periaatteista ja vaatimuksista, Euroopan elintarviketurvallisuusviranomaisen perustamisesta sekä elintarvikkeiden turvallisuuteen liittyvistä menettelyistä, yleinen elintarvikeasetus) on määritelty elintarvikealan toimijoiden osalta.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että palveluun kuuluvat elintarvikkeet tai niistä annetut tiedot eivät aiheuta terveysvaaraa, vaaranna elintarvikkeesta annettujen tietojen oikeellisuutta tai riittävyyttä, johda elintarvikkeiden käyttäjiä tai ostajaa harhaan taikka ole muutoin elintarvikemääräysten vastaisia.

Palveluntuottaja vastaa kustannuksista, joita sille aiheutuu, kun se noudattaa viranomaisten elintarvikelain (297/2021) 9 luvun säännösten nojalla tekemiä päätöksiä. Palveluntuottajan tulee toimia elintarviketietoasetuksen (Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) N:o 1169/2011 elintarviketietojen antamisesta kuluttajille) mukaisesti.

Palveluntuottaja vastaa ruokavalioiden tuottamisesta tilausten mukaisesti.

Työturvallisuus

Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen toiminnassa noudatetaan kaikkia voimassa olevia työturvallisuusmääräyksiä sekä Tilaajan taikka asiakkaan antamia palvelun suorittamiseen liittyviä ohjeita. Palveluntuottajan tulee aktiivisesti valvoa, että sen työntekijät noudattavat työturvallisuusmääräyksiä suorittaessaan palvelua Tilaajalle.

Palveluntuottaja vastaa yksiselitteisesti omien työntekijöidensä työturvallisuudesta ja työntekijöidensä työturvallisuuskoulutuksesta.

Ennen palvelun tuottamisen aloittamista Palveluntuottajan tulee varmistua siitä, että kaikki sen palvelun tuottamiseen osallistuvat työntekijät ovat riittävästi perehdytetty työhönsä sekä tiedostavat toimintaan liittyvät turvallisuusriskit. Palveluntuottaja sitoutuu erityisesti noudattamaan työturvallisuuslain yhteistä työpaikkaa koskevaa sääntelyä.

Palveluntuottaja vastaa myös hoidettavalla alueella liikkuvien ihmisten turvallisuudesta suorittaessaan palvelua.

Palveluntuottaja viipymättä ilmoittaa Tilaajan sopimusyhteyshenkilölle kohteessa havaitsemistaan vioista tai puutteista, jotka voivat aiheuttaa vakavan vaaran Palveluntuottajan tai Tilaajan työntekijöiden turvallisuudelle.

Palveluntuottaja on ottanut ja pitää voimassa työntekijöilleen tapaturmavakuutukset, jotka kattavat mahdollisesta työtapaturmasta ja ammattitaudista aiheutuvat vahingot.

Palveluntuottajan haltuun luovutettavat avaimet

Palveluntuottaja sitoutuu säilyttämään avaimia (tai avainkoodeja) huolellisesti ja luotettavasti sekä noudattamaan Tilaajan asettamia vaatimuksia avaimien säilyttämisen suhteen.

Palveluntuottajan haltuun uskottujen avainten mahdollinen katoaminen ilmoitetaan välittömästi Tilaajan sopimusyhteyshenkilölle. Palveluntuottaja vastaa henkilökuntansa aiheuttamista vahingoista ja korvaa avainten kadottamisesta aiheutuvat uusien avainten hankinta- ja lukkojen sarjoituskustannukset täysimääräisesti.

Palveluntuottaja palauttaa avaimet välittömästi sopimuksen päättyttyä Tilaajan nimeämälle yhteyshenkilölle.

18. Omavalvonta

Elintarviketurvallisuuden ja muun elintarvikesäännöstenmukaisuuden perusta on Palveluntuottajan toimiva omavalvonta. Palveluntuottajan on noudatettava elintarvikelainsäädäntöä, ja sen on huolehdittava omavalvonnan järjestämisestä.

Elintarvikemarkkinalain 5.2 §:n 28 kohdan mukaan omavalvonnalla tarkoitetaan yleisessä elintarvikeasetuksessa ja Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksessa (EY) N:o 852/2004 (yleinen elintarvikehygieniasetus) edellytettyä järjestelmää, jonka avulla elintarvikealan toimija tunnistaa ja hallitsee toimintaansa liittyvät vaarat ja varmistaa, että elintarvike sekä alkutuotantopaikka ja elintarvikehuoneisto ja niissä harjoitettava elintarviketoiminta täyttävät niille elintarvikesäännöksissä asetetut vaatimukset. Omavalvonnalla tarkoitetaan myös elintarvikkeen kanssa kosketukseen joutuvien materiaalien ja tarvikkeiden hyvistä tuotantotavoista annetussa komission asetuksessa (EY) N:o 2023/2006 edellytettyä järjestelmää, jolla kontaktimateriaalialan toimija hallitsee toimintaansa liittyvät vaarat ja varmistaa, että elintarvikekontaktimateriaali sekä kontaktimateriaalitoiminta täyttävät niille elintarvikesäännöksissä asetetut vaatimukset.

Elintarvikelain 15.1 §:n mukaan elintarvikealan ja kontaktimateriaalialan toimijalla on oltava järjestelmä, jonka avulla toimija tunnistaa ja hallitsee toimintaansa liittyvät vaarat ja varmistaa, että toiminta täyttää elintarvikesäännöksissä asetetut vaatimukset. Toimijan on kirjattava omavalvonnan tulokset riittävällä tarkkuudella. Laki ei kuitenkaan vaadi sitä, että Palveluntuottajalla olisi erillinen kirjallinen omavalvontasuunnitelma, vaan elintarvikelain 15.1 §:n mukainen järjestelmä voi olla esim. elintarviketurvallisuusjärjestelmä tai laadunhallintajärjestelmä, johon omavalvonta on kuvattu.

Palveluntuottajan on laadittava ja toteutettava pysyvää menettelyä, jolla tunnistetaan vaarat, määritetään kriittiset valvontapisteet, laaditaan kriittisten valvontapisteiden seurantamenettelyt ja pannaan ne täytäntöön, sekä toteutetaan korjaavia toimenpiteitä.

Osana omavalvontaa Palveluntuottajan on huolehdittava sen vastuulla olevan osan jäljitettävyydestä.

Palveluntuottaja itse suorittaa tuotteiden ja prosessien järjestelmällistä ja jatkuvaa valvontaa. Omavalvontavaihe toimii aliprosessina useassa prosessivaiheessa ja on oleellinen osa laadunseurantaa. Omavalvontaa tehdään kaikkialla missä elintarvikkeita valmistetaan, kuljetetaan ja varastoidaan.

Elintarvikelaki edellyttää Palveluntuottajalta asianmukaista huolellisuutta tuotteiden turvallisuuden varmistamisessa. Omavalvonnan järjestelmän tulee vastata niitä riskejä, joita käsittelyvaiheisiin liittyy.

Palveluntuottaja pitää omavalvonnan järjestelmän ajan tasalla ja kustannuksellaan varmistaa, että elintarvikkeita käsitteleviä työntekijöitä ja mahdollisia alihankkijoita koulutetaan ja ohjataan heidän työtehtäviensä edellyttämällä tavalla. Palveluntuottaja vastaa siitä, että ruoan tarjoilu-aika ei saa ylittää yli neljää tuntia, eikä tarjolla olleita ruokia saa enää uudelleen lämmittää tai säilyttää (valmistus- ja palvelukeittiöt). Henkilökunnan työvaatteiden tulee olla puhtaita ja asianmukaisia ja palvelussa tulee huolehtia hygieenisistä työtavoista. Työvuorossa ei saa toimia henkilöä, jonka tiedetään tai epäillään kantavan elintarvikkeiden välityksellä tarttuvaa tautia tai jolla on kuumetta tai vatsatauti, tai jolla on tulehtunut haava taikka, jolla on rakennekynsi, lävistyskoru tai muita koruja, jos niitä ei voi suojavaatetuksella peittää.

Omavalvontajärjestelmä, siinä olevat tiedot ja siihen liittyvä kirjanpito ovat milloin tahansa Tilaajan tarkastettavissa. Palveluntuottajan on välittömästi ilmoitettava Tilaajalle merkittävistä omavalvonnassa tai muulla tavoin esille tulleista terveysvaaroista sekä toimenpiteistä, joihin kyseisten epäkohtien korjaamiseksi on ryhdytty. Ruokaturvallisuuden takaamiseksi Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan itse tai teettämään ulkopuolisella toimijalla vuosittain puhtausnäytteitä valmistuskeittiöstä.

Varautuminen

Palveluntuottaja on tietoinen, että sopimuksen kohteena oleva palvelu on Tilaajan toiminnan jatkuvuuden kannalta erittäin kriittistä. Palveluiden ja tuotannon jatkuvuuden turvaaminen kaikissa tilanteissa (toimitusvarmuus) on erittäin tärkeää.

Tilaajaa koskee valmiuslain (1552/2011) 12 § säädetty varautumisvelvollisuus. Valmiuslain perusteella Tilaajan tulee valmiussuunnitelmin ja poikkeusoloissa tapahtuvan toiminnan etukäteisvalmisteluin sekä muilla toimenpiteillä varmistaa tehtäviensä mahdollisimman hyvä hoitaminen myös poikkeusoloissa.

Palveluntuottaja on varauduttava sopimuskauden aikana sellaisiin tilanteisiin, jotka muutoin katsottaisiin ylivoimaiseksi esteeksi. Palveluntuottaja varautuu myös valmiuslaissa tarkoitettuihin poikkeusoloihin ja vaikutukseltaan vastaaviin vakaviin häiriötilanteisiin sekä muihin häiriötilanteisiin. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta vedota JYSE 2014 Palvelut -ehdoissa tarkoitettuun ylivoimaiseen esteeseen tilanteessa, jossa se ei ole varautunut siihen tässä kohdassa edellytetyllä tavalla.

Tilaaja ja Palveluntuottaja toteavat, että Palveluntuottajan häiriönsietoa ja palveluiden toimitusvarmuutta kehitetään yhdessä palvelua koskevien valmius- ja varautumissuunnitelmien avulla. Tilaaja ja Palveluntuottaja korostavat, että sopimuskauden aikaisen yhteistyön merkitys toimintavarmuuden hallinnassa on palvelun jatkuvuuden turvaamisen näkökulmasta keskeistä.

Tilaaja ja Palveluntuottaja valmistelevat yhdessä valmius- ja varautumissuunnitelman koskien tämän palvelukuvauksen mukaista palvelua. Sopimuskaudella noudatetaan näitä edellä mainittuja suunnitelmia. Palveluntuottaja varautuu edellä mainittujen suunnitelmien avulla sekä muilla tarvittavilla toimenpiteillä sopimuksen mukaisten tehtäviensä mahdollisimman hyvään ja keskeytymättömään hoitamiseen myös sellaisissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa, joita voi aiheutua mistä tahansa sopijapuolista riippumattomasta syystä. Palveluntuottaja ei voi kieltäytyä palvelun tuottamisesta tai tarjoamisesta tässä palvelukuvauksessa määritellyissä häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa.

Varautumista edellytetään seuraavien tilanteiden osalta:

1. Häiriötilanteet (esim. poikkeukselliset sääolosuhteet, luonnonkatastrofit tai onnettomuudet tms.). Palveluntuottajan on työskenneltävä sopimuksen edellyttämällä palvelutasolla sekä tarjottava palvelua normaalisti, vaikka olosuhteet eivät ole normaalit.

2. Poikkeusolot (esim. sota, sodan uhka, suuronnettomuus tms., jotka valmiuslain mukaan voidaan julistaa). Palveluntuottajan on pyrittävä työskentelemään sopimuksen edellyttämällä palvelutasolla sekä tarjoamaan palvelua normaalisti, vaikka olosuhteet eivät ole normaalit.

Tilaajalla on häiriötilanteessa (esim. poikkeukselliset sääolosuhteet) oikeus priorisoida sopimuksen mukaisia töitä sopimuksesta poiketen esimerkiksi määrittelemällä uusi työkohde tai järjestelemällä sovittuja toimeksiantoja.

Häiriötilanteessa Palveluntuottaja sitoutuu asettamaan sopimuksen mukaisen henkilöresurssinsa ja välineistön Tilaajan käyttöön täysimääräisenä. Mikäli tästä aiheutuu lisäkustannuksia vastaa niistä Tilaaja.

Häiriötilanteissa varautumista koskevat ehdot ovat ensisijaisia suhteessa muihin sopimuksessa esitettyihin ehtoihin.

Palveluntuottajan vastuulla on kustantaa ja tarjota henkilöstöllensä suojavarusteet työ- ja asiakasturvallisuuden ylläpitämiseksi.

Palveluntuottaja osallistuu viranomaisten edellyttämien pelastussuunnitelmien tekemiseen.

19. Palveluntuottajan ja tilaajan välinen yhteistyö

Palveluntuottajalla on velvollisuus osallistua yhteistyöhön sekä yhteistyössä Tilaajan kanssa seurata palvelujen toteutumista ja kehittää palveluja. Sekä Palveluntuottaja että Tilaaja nimeävät yhteyshenkilönsä säännöllisesti pidettäviin ohjausryhmäpalaveriinkin.

Palveluntuottaja ei tarjoa lisäpalveluita tai -tuotteitaan suoraan loppuasiakkaille, vaan asia hoidetaan aina koulun osalta rehtorin ja päiväkodin osalta varhaiskasvatuspäällikön tai tämän valtuuttaman henkilön kautta. Myös Tilaajan yhteyshenkilö voi hyväksyä lisäpalveluita tai -tuotteita.

Kesken toimintavuoden tapahtuvista olennaisista talousarvioon sekä vuosittaisiin ja kuukausittaisiin ateriamääriin vaikuttavista muutoksista (kohteiden paikkamäärän muutokset, lopetukset, siirrot ja yhdistämiset) Tilaaja ilmoittaa Palveluntuottajalle viipymättä.

Palveluntuottajan ja Tilaajan yhteistyön perusta on toimiva yhteydenpito. Kohteitten yhteyshenkilöiden tehtävänä on huolehtia oman yksikkönsä ja keittiön välisestä tiedonkulusta sekä mm. erityisruokavalioihin liittyvän tiedon välityksestä.

Yhteistyö Tilaajan ja Palveluntuottajan välillä perustuu aina yhteisesti laadittuihin palvelusopimukseen.

Tilaajan ja Palveluntuottajan yhteistyön tavoitteena on rakentaa vahvistuva kumppanuus sekä kehittää palvelua jatkuvasti siten, että Tilaajan palvelutuotannon käytössä on jatkuvasti ajantasainen ja uudet toimintamallit mahdollistava palvelukokonaisuus ja että palvelut tuotetaan laadukkaasti ja tehokkaasti.

Tavoitteena on rakentaa luottamukseen pohjaavat toimintatavat ja että yhteisen kehittämisen tuloksista hyötyvät molemmat osapuolet. Sopijapuolet pyrkivät kestävän kehityksen periaatteet ja ympäristön huomioonottavaan yhteistyöhön.

Palveluntuottajalla ei ole oikeutta veloittaa erikseen tapaamisista, niihin liittyvistä matka- tai majoituskuluista eikä matkoihin kuluvasta työajasta.

Ohjausryhmä

Yhteistyön tavoitteena on kehittää asiakastarpeita vastaavia ja sopimuksen mukaisia ruokapalveluja sekä valmistella asioita ohjausryhmän päätettäväksi. Työryhmän tavoitteena on seurata sopimuksen toteutumista, kehittää toimintaa ja tehdä toimintaan liittyen päätöksiä. Työryhmä seuraa palvelun määrän ja laadun toteutumista raporteista saatavien mittareiden sekä laadunarviointien perusteella.

Ohjausryhmä kokoontuu 2-4 kertaa vuodessa tai tarvittaessa. Ryhmän koollekutsujana ja sihteerinä toimii Tilaajan sopimusyhteyshenkilö.

Ohjausryhmässä käsitellään mm. seuraavat asiat:

Tilaaja esittelee:

- Toiminnan muutoksista tiedottaminen (huom. tiedotettava 2 kk ennen muutosta)
- omat asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset
- Sopimusten kehitysehdotukset ja muut terveiset
- Tiedottaminen toimintaan vaikuttavista muutoksista (sisältää tiloihin liittyvät muutokset)
- Yhteistyö eri järjestöjen, hankkeiden, jne. kanssa.

Palveluntuottaja esittelee:

- Käsitellään poikkeamat ja niille tehdyt toimenpiteet kootusti
- Tehdyt laadunseurannat
- Valvontaviranomaisten tarkastuskäyntien terveiset
- Saadut palautteet ja niiden johdosta tehdyt/tehtävät toimenpiteet
- Tehtyjen asiakaskyselyjen tulokset
- Toiminnan muutoksista tiedottaminen sopimusten mukaisesti
- Raportointi palvelukuvauksen mukaisesti päivittäiseen toimintaan vaikuttavista asioista, esimerkiksi aterioiden määrä, erityisruokavaliot jne.
- Palveluntuottaja raportoi tilaajalle vuosittain, miten paikallisten, lähialueella tuotettujen ja kotimaisten raaka-aineiden käyttöä on edistetty sopimuskauden aikana. Raportissa kuvataan toteutetut toimenpiteet ja mahdolliset jatkokehittämistoimet

Asiakastyytyväisyyskyselyt

Tilaaja tekee säännöllisin väliajoin laatukselyn (sopimuskauden aikana määritellään tarkemmin). Kyselyssä on myös ruokailuun, ruokapalveluun ja ravitsemukseen liittyviä kysymyksiä. Palveluntuottaja saa näiden kyselyiden ruokapalveluihin liittyvät vastaukset. Palveluntuottaja käy läpi vastaukset ja mahdollisista kehityskohteista tehdään suunnitelma (sisältäen aikataulun) ja jonka toteutumista seurataan yhteistyöryhmissä.

Palveluntuottaja tekee vähintään kerran vuodessa asiakastyytyväisyyskyselyn, ja lisäksi tämä voi toiminnan kehittämiseksi tehdä myös muita kyselyitä. Kyselyistä on aina ennakoon sovittava Tilaajan sopimusyhteyshenkilön kanssa.

Palautteet

Asiakkaat jättävät palautetta Palveluntuottajan omiin palautejärjestelmiin (esim. sähköposti). Palveluntuottaja vastaa palautteisiin vastaamisesta viipymättä aina kun palautteen antaja on jättänyt yhteystiedot. Palautteen vastaamisessa tulee konkreettisesti kuvata mitä palautteessa esitetylle asialle tehdään korjaavaksi toimenpiteeksi. Mikäli asialle ei voida tehdä mitään, tulee sekin perustella palautteen antajalle (miksei asialle voida tehdä mitään).

20. Raportointi

Palveluntuottajan tulee tallentaa laadunhallintaan liittyvät tiedot sähköisesti.

Palveluntuottajalla ei ole oikeutta veloittaa erikseen raportoinnista.

Palveluntuottaja raportoi veloituksetta Tilaajalle kohteittain seuraavat asiat vähintään puolen vuoden välein ohjausryhmän kokouksissa, tai tarvittaessa:

- Aterioiden kokonaismäärä ja tarjottujen aterioiden osuudet päiväkotien ja koulun osalta eriteltynä kuukausittain ja kumulatiivisesti ilmoitettuna. Kustannusyhteenvedo yksiköittäin kuukausitasolla. Eriteltynä välitystuotteet ja ateriat
- Ruokalistojen ravintoainelaskelmat. Ruokalistoista tulee esittää ruokasuosituksen mukaiset ravintoaineet
- Tilattujen välitystuotteiden määrä (kpl) ja Tilaajalle aiheutuneet kustannukset kuukausittain ja kumulatiivisesti ilmoitettuna
- Asiakastytyväisyysskyselyjen pohjalta tehdyt toimenpiteet
- Saadut palautteet ja niiden johdosta tehdyt/tehtävät toimenpiteet
- Biojätteiden määrää seurataan yksiköittäin ja raportoidaan muodossa kg/kk, €/kk ja %/kk palvelualueittain tarkasteltuna ja tarvittaessa yksiköittäin. Tavoitteena saada selville sekä lautas-että keittiöhävikki ruokalistan päivityksen yhteydessä
- Palveluntuottaja raportoi vuosittain Tilaajalle käyttämiensä elintarvikkeiden alkuperämaat ryhmiteltynä esim. Motivan kriteereitä vastaaviin ryhmiin. Raportointi tehdään käytetyistä kiloista (kg) ja prosentteina (%).
- Eritysisruokavaliot vuosittain

Tilaaja ja Palveluntuottaja kehittävät sopimuskauden aikana raportointia.

21. Viestintä

Palveluntuottaja vastaa ruokailijoille suunnatusta ajantasaisesta ja selkeästä viestinnästä. Viestinnän tulee sisältää vähintään:

- ruokalistat, jotka julkaistaan internetissä sekä toimipisteissä
- toimipisteiden ruokailuajat, aukioloajat ja muut palvelun kannalta olennaiset aikataulut
- tiedottaminen ruokalistoihin, aikatauluihin tai palvelun toteutukseen vaikuttavista muutoksista viivytyksettä
- asiakaspalautteen vastaanottaminen, käsittely sekä palautteeseen perustuvista toimenpiteistä viestiminen

- teemaruokailuista, kampanjoista ja muista tapahtumista tiedottaminen ja niiden markkinointi
- muut palvelun toimintaa, kehittämistä tai poikkeustilanteita koskevat tiedotteet

22. Laskutus

Ateriat laskutetaan toteutuneiden aterioiden mukaan 1 kertaa kuukaudessa. Tilaukset ateriamääristä annetaan edeltävän viikon torstaihin mennessä, huomioiden kuitenkin mahdolliset päivittäin ilmoitettavat muutokset.

Palveluntuottaja laskuttaa valvontavastuussa olevien ateriahinnan Tilaaajalta. Muun henkilöstön ateriahinnat Palveluntuottaja laskuttaa osin työntekijältä ja osin Tilaaajalta.

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