



Jord- och skogsbruks-
ministeriet

Guiden för upphandling av ansvarsfulla måltidstjänster





Jord- och skogsbruks-
ministeriet

Jord- och skogsbruksministeriet

© 2021 författare och jord- och skogsbruksministeriet
ISBN-nummer är 978-952-366-379-4 (elektronisk publikation)

Julkaisun jakelu **Distribution av publikationer**

Valtioneuvoston julkaisuarkisto Valto **Publikationsarkivet Valto**
julkaisut.valtioneuvosto.fi

Layout: Hurry Oy

Översättning: Jessica Vikfors och Gun-Viol Storm

Bilder: EkoCentria/Tero Takalo-Eskola:

bilder s. 7, 10, 11, 16, 31, 32, 40, 47, 50, 51

och pärm bild (flickan dricker mjölk och mjukportion)

Jord- och skogsbruksministeriet: bilder s. 14, 15 och pärm bild (ärtodling)

Servica Oy: bilder s. 42, 43, 44, 46, 52, 60, 61

Viestintävalkea Oy/Eero Kokko ja Mikael Kuitunen:

bilder s. 8, 9, 17, 22, 32, 34, 35, 38, 40, 43, 49, 50, 53, 58 och pärm bild (kock student)

Helsingfors 2021

www.mmm.fi

Innehållsförteckning

Till läsaren.....	5
1 VAD KÄNNETECKNAR EN ANSVARSFULL OCH FUNGERANDE MÅLTIDSTJÄNST?	7
1.1 Verksamhetsmiljöer för måltidstjänster	8
1.2 Måltidstjänst inom småbarnspedagogik- och utbildningstjänster	9
1.3 Måltidstjänster inom social- och hälsovårdsservice	10
1.4 Måltidstjänsten som en del i upphandlingen av en servicehelhet	10
1.5 Personalmåltider	11
2 STRATEGIER, FÖRBINDELSER OCH PROGRAM SOM STYR MÅLTIDSTJÄNSTER	12
2.1 Nationella mål för ansvarsfulla måltidstjänster	12
2.2 Regionala mål för ansvarsfulla måltidstjänster	13
2.3 Beställarens strategi och mål för ansvarsfulla måltidstjänster	13
3 ANSVARSFULLA MÅLTIDSTJÄNSTER	14
3.1 Ekologisk ansvarsfullhet.....	14
3.2 Social ansvarsfullhet	18
3.3 Ekonomisk ansvarsfullhet.....	20
4 PLANERING AV UPPHANDLING AV MÅLTIDSTJÄNSTER	22
4.1 Beskrivning av nuläget	22
4.2 Processen för upphandling av måltidstjänster	22
4.3 Val av upphandlingsmetod.....	27
4.4 Anbudsbegäran eller anbudsansökan.....	28
4.5 Fastställa värdet för upphandlingen	28
4.6 Marknadskartläggning och marknadsdialog.....	29
4.7 Beredning av handlingar för upphandlingen av måltidstjänster.....	30
4.8 Servicebeskrivning.....	30
4.9 Modeller för innehåll i måltidstjänstens kostdag och prissättning.....	33
4.10 Beställning och leveranser	36
4.11 Planering av matsedeln.....	37
4.12 Kundens delaktighet	40
4.13 Uppföljning av ansvarsfullhet och näringsinnehåll av måltider	40
4.14 Dieter som behövs för näringsterapi vid olika sjukdomstillstånd och dieter som grundar sig på övertygelse.....	41
4.15 Genomförande av specialdieter.....	42
4.16 Portionsstorlekar och portioneringsanvisningar	43
4.17 Serviceproducentens personal.....	43
4.18 Säkerheten i måltidstjänsten.....	44
5 TYDLIG ANSVARFÖRDELNING I OLIKA VERKSAMHETSMILJÖER	46
5.1 Ansvar för lokaler och utrustning	46
5.2 Samarbete och utveckling av tjänsten	48

6 MINIMIKRAV OCH POÄNGSÄTTNING AV KVALITETEN	50
6.1 Ansvarsfullhet som minimikrav och vid poängsättning av kvaliteten	50
6.2 Konkreta minimikrav för ansvarsfull kvalitet	52
6.3 Serviceproducentens personal.....	53
6.4 Serviceproducentens erfarenhet av verksamhet som motsvarar den tjänst som upphandlas (referenser).....	54
6.5 Sensorisk kvalitet	54
6.6 Minimikrav för näringsmässig kvalitet	54
6.7 Kundens valmöjligheter	54
7. ANBUDBEGÄRAN, UPPHANDLINGSBESLUT OCH ATT INGÅ AVTAL	55
7.1 Granskning av anbudet, bedömning och beslut.....	55
7.2 Ingående av avtalet	55
8 UPPFÖLJNING AV AVTAL	56
8.1 Övertagande av avtalet	56
8.2 Avtalsarbete.....	56
8.3 Uppföljning av avtalet.....	57
8.4 Precisering av avtalet under avtalsperioden och avtalsändringar.....	58
8.5 Uppföljning av tjänstens kvalitet och mätare	59
9 BESTÄMMELSER OCH REKOMMENDATIONER SOM STYR MÅLTIDSTJÄNSTER	64
9.1 Lagar, förordningar och föreskrifter	64
9.2 Närings- och kostrekommendationer styr upphandlingen och produktionen av måltidstjänster.....	67
10 AVSLUTNING OCH TACK	71
11 BEGREPP	72
BILAGOR	74
Bilaga 1 Exempel på plan för ansvarsfull verksamhet	
Bilaga 2 Exempel på tabell över ansvarsfördelning	
Bilaga 3 Checklista för anbudsbegäran	
Bilaga 4 Exempel på innehåll i servicebeskrivningen	
Bilaga 5 Exempel på aktiviteter som skapar delaktighet i skolor och daghem	
Bilaga 6 Dieter som krävs i offentliga måltidstjänster, deras användningssyfte samt beteckningar och förkortningar som används	
Bilaga 7 Exempel på krav, mätare och uppföljningen av dem	
Bilaga 8 Checklista för uppföljning av avtalet	
Bilaga 9 Exempel på årsklocka	
Bilaga 10 Organisationer som har deltagit i workshoppar och diskussioner i smågrupper	

Till läsaren

Guiden för upphandling av ansvarsfulla måltidstjänster är den första heltäckande guiden för upphandling av måltidstjänster, som behandlar ämnet med fokus på ekologisk, social, ekonomisk och näringsmässig ansvarsfullhet. I guiden definieras vad som utmärker en fungerande och ansvarsfull måltidstjänst, och hur den kan ordnas i olika verksamhetsmiljöer. Den riktar sig till beslutsfattare, anordnare av offentliga måltidstjänster samt till dem som ansvarar för måltidstjänster och upphandlingen av dem.

I guiden realiseras målen i den nationella strategin för offentlig upphandling gällande hållbara och ansvarsfulla upphandlingar av måltidstjänster och livsmedel. Den ger anvisningar om hur kvaliteten på mat och livsmedel som serveras inom en måltidstjänst fastställs, vilka krav som kan ställas på tjänsten och hur kvaliteten följs upp.

Syftet med guiden är att hjälpa aktörer inom offentliga sektorn att upphandla måltidstjänster på ett ansvarsfullt sätt. Offentliga måltidstjänster kan genomföras som egen produktion eller produktion av ett in-house-bolag, eller så kan de konkurransutsättas till privata aktörer, dvs. läggas ut. Exempelen i guiden, modellhandlingarna och checklistorna erbjuder konkret hjälp både i den egna måltidstjänsten och vid utveckling av upphandlingar för måltidstjänster. Det är bra att känna till att måltidstjänster också kan ingå i ett annat serviceavtal, varvid man till exempel vid konkurransutsättning av serviceboende i anbudsbegäran också definierar innehållet i ansvarsfulla måltidstjänster.

I början av guiden presenteras vad som kännetecknar en ansvarsfull och fungerande måltidstjänst, måltidstjänsternas verksamhetsmiljöer samt strategier, mål och program som styr anordnandet och upphandlingen av måltidstjänsterna. Kapitlet om ansvarsfulla måltidstjänster handlar om ekologisk, social och ekonomisk ansvarsfullhet inom måltidstjänster, och hur ansvarsfullheten kan främjas vid ordnande och upphandling av måltidstjänster. I kapitel 4 ligger fokus på beredning inför upphandling av måltidstjänster och upprättande av anbudsbegäran och till exempel innehållet i servicebeskrivningen. I kapitel 6 ges exempel på minimikrav i anbudsbegäran och poängsättning av kvaliteten och i kapitel 8 behandlas uppföljning av avtalet och dess utveckling. I guidens kapitel 9 finns mer information om lagar och rekommendationer som styr ordnande och upphandling av måltidstjänster samt i slutet av kapitel 11 centrala begrepp. Exempel och checklistor till stöd vid beredning, utveckling och uppföljning av upphandlingar har samlats i bilagorna.

Exempelen i guiden baserar sig på verkliga anbudsbegäranden och avtal, men alla upphandlingar och organisationer är olika och de exempel som lyfts upp bör användas endast efter att de har anpassats till beställarens organisation och mål. I guiden ges praktiska råd och handledning, men guiden är inte juridiskt bindande.

För upphandlare av måltidstjänster och aktörer som deltar i upphandlingarna har anvisningar sammanställts om genomförande av ansvarsfulla upphandlingar av måltidstjänster och konkurrensutsättning. Guiden innehåller till exempel en checklista, med vars hjälp det är lätt att säkerställa att alla gränssytor och ansvar i anknytning till måltidstjänsterna har beaktats.

För dem som bereder upphandlingar ger guiden mer kunskap om upphandling av måltidstjänster och praktiska exempel på ansvarsfull upphandling.

För producenter av måltidstjänster ger guiden anvisningar om hur verksamheten kan utvecklas till att bli mer ansvarsfull, idéer för utveckling av samarbetet mellan beställare och producent och ännu högre kvalitet i tjänsten.

För kommunala beslutsfattare ger guiden större förståelse för måltidstjänsternas betydelse och konsekvenser i olika verksamhetsmiljöer. Den ökar också förståelsen för måltidstjänsterna som en helhet. I guiden förklaras betydelsen av att beakta olika strategier och rekommendationer vid upphandling och produktion av måltidstjänster.

1 Vad kännetecknar en ansvarsfull och fungerande måltidstjänst?

En bra och ansvarsfull måltidstjänst fungerar så att kundens rätt till velsmakande och högklassiga måltider förverkligas. De måltider som serveras främjar hälsan, livskvaliteten, välbefinnandet och vid behov återhämtningen från en sjukdom. Mångsidiga och varierade livsmedel enligt säsong samt utbud av olika maträtter ger möjlighet att sammanställa läckra måltider som också är hållbara ur miljösynpunkt.

En ansvarsfull producent av måltidstjänster följer de mat- och näringsrekommendationer som styr god näringskvalitet, högklassigt livsmedelssortiment, livsmedelssäkerhet, måltidspedagogik och miljövänlig produktion och konsumtion av mat. Syftet med rekommendationerna är att främja hälsan och minska risken för sjukdomar. De är till hjälp vid planering av matsedeln och bedömning av näringskvaliteten.

Ansvarsfulla verksamhetssätt i måltidstjänsterna innebär att beakta målen för ekologisk, ekonomisk och social hållbarhet i den nationella upphandlingsstrategin. I den övergripande granskningen ingår bland annat kontroll av produktionssätten för råvarorna, metoder som används vid tillredning av maten, upphandlingskriterier för livsmedel, serveringssätt, val av serverings- och förpackningsmaterial, transport av maten, minskning av matssvinn och utnyttjande av överlopsmat.

En ansvarsfull beställare beskriver i sin anbudsbegäran vad som avses med till exempel kost- och näringsrekommendationer, ansvarsfulla råvaror och livsmedelupphandling. När beställaren i sin anbudsbegäran konkret beskriver nuläget och de delområden inom måltidstjänsterna som konkurrensutsätts, kan serviceproducenten erbjuda den önskade helheten.

Beställaren kan ålägga serviceproducenten skyldigheter gällande främjande av matgästernas delaktighet, utveckling av tjänsten och att göra saker och ting tillsammans. I sin enklaste form kan delaktighet innebära att kunderna deltar i testning

av nya recept och ger respons. På daghem och serviceboenden för äldre kan delaktigheten vara av samma typ: att man bakar tillsammans med personal inom småbarnspedagogiken, vården och/eller måltidstjänsten är meningsfull sysselsättning för båda kundgrupperna.

Yrkesutbildade personer inom måltidstjänsterna planerar matsedlarna så att de motsvarar målen för ansvarsfulla måltidstjänster och kundernas behov. Matsedeln stöder och uppfyller även strategin i beställarens organisation.

Målet i samarbetet mellan beställaren, producenten och andra aktörer inom den ansvarsfulla måltidstjänsten är att bygga upp ett starkt partnersamarbete, varvid tjänsten utvecklas till en servicehelhet där nya verksamhetsmodeller är möjliga.

Serviceproducenten förbinder sig till yrkesmässiga arrangemang i arbetet och att utveckla verksamheten. Serviceproducenten ska utan separat uppdrag aktivt stöda nya alternativa lösningar med vilka utförandet och tjänsten kan utvecklas enligt beställarens behov med hänsyn till kostnadseffektiviteten och rapportera detta till beställaren. Målet är att skapa verksamhetssätt som grundar sig på förtroende, så att båda parterna har nytta av den gemensamma utvecklingen. Parterna ska sträva efter samarbetsformer där strategier och rekommendationer som styr verksamheten beaktas. Till exempel den nationella upphandlingsstrategin och kostrekommendationerna hör till dessa.



KÄNNETECKEN för ansvarsfulla och fungerande måltidstjänster:

- » Mat som är tillredd av råvaror som är välsmakande, aptitliga, näringsrika, mångsidiga och hållbart producerade, och som räcker till alla matgäster
- » Måltider vid lämpliga tidpunkter, såväl ur kundens och beställarens som producentens synpunkt
- » Tillräckligt med tid har reserverats för måltiderna
- » Matsalen är trivsamt och måltidsstunderna trevliga
- » Kundernas önskemål beaktas, till exempel verksamhet med smak- eller matråd
- » Kundgruppens respons beaktas i planeringen av matsedeln
- » Delområdena inom ansvarsfullhet har beaktats i valet av råvaror, planeringen av matsedeln och ordnandet av tjänsten
- » Ett smidigt samarbete mellan beställaren och serviceproducenten

1.1 VERKSAMHETSMILJÖER FÖR MÅLTIDSTJÄNSTER

Måltidstjänsten ska kunna erbjuda välplanerade måltider till olika målgrupper där smakpreferenser, kostrekommendationer och specialbehov hos varje kundgrupp beaktas. Olika verksamhetsmiljöer påverkar kraven på kvaliteten och mängden mat som produceras, näringsinnehållet och ansvarsfördelningen vid beställning, produktion och leverans av måltidstjänsten ända fram till serveringen av maten.



Exempel: När måltidstjänster inför måltidssystemet Hjärtmärket eller ansvarsfulla måltider, främjar de uppfyllandet av kraven på näringskvalitet. Kunden

erna kan göra hälsofrämjande val i enlighet med rekommendationerna.

Upphandling av måltidstjänster kan ingå i en annan upphandling till exempel av serviceboende med heldygnsomsorg eller småbarnspedagogik. Då ska man i det avtal som konkurrensutsätts fastställa minimikraven för stödtjänster (såsom måltidstjänster), förväntad kvalitet och ansvar för varje uppgift.

Vid utformningen av avtalen bör beställaren säkerställa att de måltidstjänster som erbjuds till kommuninvånarna är enhetliga och av hög kvalitet.

VERKSAMHETSMILJÖER, för vilka offentliga upphandlingsenheter upphandlar livsmedels- och måltidstjänster:

Enheter inom småbarnspedagogiken // Skolor och läroanstalter: grundskolor, yrkesläroanstalter, gymnasier och högskolor // Enheter inom social- och hälsovårdsservice // Olika enheter inom Brottsförhållningsmyndigheten // Försvarsmakten // Församlingar // Statliga och kommunala myndigheter och institutioner

EXEMPEL på service för vilka måltidstjänster upphandlas:

Daghem, skolor, läroanstalter // Hälso- och sjukvårdsservice // Sjukhus // Service för personer med funktionsnedsättning (t.ex. dagverksamhet) // Service som främjar möjligheten att bo hemma // Personalbespisning // Kaféservice (t.ex. i samband med sjukhus och läroanstalter) // Catering och evenemangsservice

Exempel på de vanligaste OFFENTLIGA ORGANISATIONERNA, som konkurrensutsätter måltidstjänster:

Kommuner // Samkommuner // Sjukvårdsdistrikt (framöver välfärdsområden) // Staten // Församlingar // Offentligt ägda aktieföretag, som måste följa upphandlingslagen





1.2 MÅLTIDSTJÄNST INOM SMÅBARNSPEDAGOGIK- OCH UTBILDNINGSTJÄNSTER

I måltidstjänster inom småbarnspedagogiken beaktar man näringsbehovet i olika åldrar, värnar om traditioner och ger barnen möjlighet att delta i småskalig tillredning och servering av mat samt främjar en hållbar livsstil under uppväxten. Måltidstjänstens personal har en viktig uppgift inom måltidspedagogiken. Den handleder och undervisar barnen vid måltiderna och stöder personalen inom småbarnspedagogiken i måltidspedagogik för barngrupperna.

Inom småbarnspedagogiken kan man till exempel använda en pedagogisk matsedel. Serviceproducenten informerar daghemmets personal inom pedagogik och utbildning om möjligheterna att göra saker tillsammans och skaffar råvaror för den mat som ska serveras. Den pedagogiska matsedeln bör planeras i samarbete mellan beställaren och serviceproducenten.



Personalen inom småbarnspedagogiken kan beställa uppgifter för måltidspedagogik till barngruppen i samband med beställningen av maten. Uppgifterna planeras med varierande teman enligt matsedeln. Råvaror och eventuella tillbehör som behövs levereras som en produktkorg (till exempel tillbehör för att tillreda fruktkvarg, råriven morot eller vispgröt eller baka semlor). På motsvarande sätt kan man erbjuda produktkorgar till exempel för matsäck till utfärder. I början av läsåret är det också bra att servera mer bekanta och omtyckta basrätter till barnen.

Inom den grundläggande utbildningen ska skolmåltiden bidra till en hälsosam uppväxt och utveckling, studieförmåga samt matkunskap och en hållbar livsstil. Skolmåltiden är en del av undervisningen. Den är integrerad i lärostoffet i många läroämnen och många olika studiehelheter. Målen fastställs i den lokala läroplanen och i specifika årsplaner för varje skola. I dessa fastställs också resurserna för skolmåltiderna och måltidspedagogik i skolan. Lärarna ansvarar för vägledningen vid skolmåltiderna. En trivsamt och lugn måltidsmiljö garanterar en måltids- och vilostund för eleverna som stöder lärandet. En lugn miljö främjar elevernas deltagande i skolmåltiderna och välsmakande mat.

I utbildning på andra stadiet dvs. gymnasie- och yrkesutbildning varierar lärmiljöerna och studiensätten. Studerandena är unga vuxna eller vuxna i arbetsför ålder som befinner sig i olika livssituationer. En studerande på andra stadiet har rätt till en avgiftsfri studentlunch. Vid yrkesutbildning som flerformsstudier kan studerandena erbjudas en avgiftsfri måltid även kvällstid. Inom gymnasie- och yrkesutbildning serveras ofta utöver en avgiftsfri lunch mot avgift även frukost och mellanmål. Studerandena kan äta i läroanstaltens restaurang. Under perioder med inläring i arbetet kan de äta på personal- eller lunchrestauranger, få matsäck eller avtalsmåltid med måltidssedel. Studerande inom branschen utför också ofta sin praktik i yrkesläroanstaltens restauranger.

FPA:s måltidsstöd ger högskolestuderande möjlighet att avnjuta en mångsidig måltidshelhet till ett rimligt studentpris på student- och andra personalrestauranger, som uppfyller kriterierna för måltidsstödet. Ordning, produktionen och serveringen av studentmåltider med måltidsstöd styrs av en målgruppspecifik kostrekommendation. Dess syfte är att garantera studerande jämlika möjligheter till välsmakande och mångsidiga måltider som uppfyller näringsbehovet oberoende av studieplats eller diet. FPA förutsätter att de aktörer som ansvarar för restaurangtjänster för studerande och för konkurrensutsättning av tjänsterna i sina beslut och ordnandet beaktar de principer som gäller studentmåltider och minimikraven på näringskvalitet som framställs i kostrekommendationen.



1.3 MÅLTIDSTJÄNSTER INOM SOCIAL- OCH HÄLSOVÅRDSSERVICE

Målet för måltidstjänster inom social- och hälsovårdsservice är att trygga ett gott näringstillstånd hos klienten. På vård-, omsorgs- och rehabiliteringsenheter ser man till att den mat som serveras stöder genomförandet av den individuella närings-terapin som en del i den övergripande vården. Måltiderna lär också kunden hur den diet som sjukdomen kräver kan genomföras i praktiken. De är också en del av heldygnsvården, rehabiliteringen och rekreationsverksamheten. En näringsmässigt fullvärdig kost och näringsterapi hjälper till att uppnå vårdmålen och främjar kundernas funktionsförmåga och hälsa. Maten ska vara välsmakande, motsvara kundernas smakpreferenser och beträffande strukturen lämpa sig för olika kundgrupper. En måltidstjänst enligt näringsterapin som är väl planerad och genomförd stöder för sin del att de kvalitativa, funktionella och ekonomiska målen för social- och hälsovårdsservicen uppnås.

1.4 MÅLTIDSTJÄNSTEN SOM EN DEL I UPPHANDLINGEN AV EN SERVICEHELHET

Måltidstjänsten kan vara en del av en större upphandlingshelhet, till exempel en upphandling av serviceboende för personer med funktionsnedsättning. Det är viktigt att även dessa ansvar i avtalet om måltidstjänster definieras i anbuds- begäran. Man bör identifiera vilken typ av företag som sannolikt deltar i upphandlingen och utforma kravnivån så att den är möjlig för dem. Till exempel

ett hemliknande företag som erbjuder vårdservice med några platser och sysselsätter tre personer planerar troligen inte sina måltidstjänster via ett produktionsstyrsystem. Å andra sidan kan även små företag planera matsedeln och upphandla livsmedel på ett ansvarsfullt sätt.



Exempel på användning av servicesedel inom hemmåltidstjänster: "Måltidstjänst kan beviljas till en kund, som har dagligt behov av personlig hjälp och

fortgående behov av måltidstjänst, minst fem gånger per vecka. Ett servicebeslut om måltidstjänst grundar sig på en utredning av klientens servicebehov. Den klient som får tjänsten kan inte på egen hand se till att kosten är tillräckligt mångsidig och har inte möjlighet att äta på matställen utanför hemmet. Måltidstjänst beviljas i första hand till klienter inom hemvården, när andra möjligheter att skaffa och tillreda mat har utretts, såsom att inta måltider på ett måltidsställe i närheten och med hjälp av närkretsen. Ett separat myndighetsbeslut fattas om beviljande av måltidstjänst och beslutet lämnas till klienten. Måltidstjänsten kan ordnas med servicesedel. Värdet på en servicesedel för hemlevererade måltider är X €/måltid. Serviceproducenten fakturerar klienten för skillnaden mellan servicesedelns värde och måltidens pris."



1.5 PERSONALMÅLTIDER

I ett avtal om måltidstjänster kan man också ålägga tjänsteproducenten att servera personalmåltider till beställarens personal. Måltidstjänsten för personalen kan också upphandlas separat. Särskilt inom social- och hälsovårdsservice kan utöver personalmåltider även kafétjänster ingå i upphandlingen. Den här guiden och exemplen kan användas som stöd när ansvarsfulla personalmåltidstjänster och kafétjänster ingår i upphandlingen och när de upphandlas separat.

Måltidstjänsten ska genom planering av matsedeln erbjuda arbetstagarna varierade och mångsidiga måltider som stöder arbetshälsan och serveras vid rätt tidpunkt. I servicebeskrivningen kan man kräva att serviceproducenten ska servera tre olika maträttsalternativ dagligen. Ett annat alternativ är att i servicebeskrivningen ange ett minimum för antalet alternativ och kvaliteten och förutsätta att serviceproducenten utvecklar personalmåltiderna i samarbete enligt kundens behov. Man ska också fastställa öppettider och -dagar (söckenhelger, helger och veckoslut) för personalrestaurangen eller -matsalen samt vid behov även servicetider för arbetstagare i skiftarbete.

Till exempel daghem med skiftomsorg och sjukhus har verksamhet dygnet runt. Därmed kan personalen behöva beställa personalmåltider till enheterna och avdelningarna. Serviceproducenten ska i sin servicebeskrivning beskriva processen för beställning och leverans eller avhämtning av personalmåltider som beställs till avdelningarna. Ett avhämtningsställe eller en take away-tjänst kan också vara ett alternativ för måltider dygnet runt. Dessutom ska man beskriva hur måltiderna ska betalas och

om beställaren dvs. arbetsgivaren betalar en del av priset på dessa personalmåltider. Arbetsgivarens subvention, möjligheter att registrera måltiderna samt olika betalsätt, såsom kontant, kortbetalning, debitering av måltiden från lönen, ska anges tydligt i servicebeskrivningen.

Personalmåltiderna kan vara så kallad storköksmåltider. Skatteförvaltningen fastställer årligen penningvärdet på den kostförmån som personal på daghem, skolor, sjukhus eller motsvarande institutioner kan få i samband med måltiderna där. Kostförmånen kan fås till exempel när småbarnspedagoger eller lärare handleder vid måltiden samtidigt som han eller hon äter sin måltid tillsammans med barnen eller eleverna. Bestämmelser och rekommendationer om personalens måltider, handledningen vid måltider och måltider som personalen äter för att föregå med gott exempel samt grunderna för kostnadsberäkning och ersättning finns också i det allmänna kommunala tjänste och arbetskollektivavtalet samt bland annat i kollektivavtalet för den privata socialservicebranschen.

Kostförmåner är ett ärende mellan arbetsgivaren och arbetstagaren. Avtalade kostförmåner beskrivs till exempel i anbudsbegäran till den serviceproducent som säljer måltidstjänsten till beställaren enligt avtalat pris. Måltidspriset kan skilja sig från värdet på kostförmånen. Beställaren bör också ta ställning till i vilken omfattning serviceproducenten ska uppfylla personalens specialdieter under avtalsperioden. Det rekommenderas att vegetarisk kost serveras som ett fritt valbart alternativ dagligen. Specialdieter kan definieras till exempel så här:

"Beträffande personalmåltiderna ska de vanligaste specialdieterna beaktas, till exempel laktosfri och glutenfri diet samt individuella allergidieter. Serviceproducenten kan kräva uppgifter om specialdieten och måltidsdagar i förväg av den person som behöver dieten. Serviceproducenten måste leverera specialdieter som grundar sig på medicinska orsaker och etiska dieter dvs. dieter som grundar sig på övertygelse, men så kallade livsstils- eller modedieter räknas inte som specialdieter."

I avtalet om måltidstjänster är det lämpligt att i avsnittet om personalmåltider ta ställning till och beskriva beställarens praxis gällande måltider för gäster, studerande samt till exempel civiltjänstgörare.

2 Strategier, förbindelser och program som styr måltidstjänster

2.1 NATIONELLA MÅL FÖR ANSVARFULLA MÅLTIDSTJÄNSTER

Finland har förbundit sig till det globala handlingsprogrammet för hållbar utveckling som FN:s medlemsstater enades om 2015 ([Agenda 2030](#)). Handlingsprogrammet innehåller 17 olika mål som de stater som har förbundit sig till Agenda ska uppnå före 2030. [Samhälleligt åtagande för hållbar utveckling](#) är ett viktigt verktyg för att genomföra Agenda 2030 i Finland. Målen i förbindelsen styr ordnandet och upphandlingen av hållbart producerade och hälsofrämjande måltidstjänster. Både serviceproducenter och beställare kan ansluta sig till förbindelsen frivilligt och fastställa sina egna hållbarhetsmål, som de också förbinder sig att uppfylla.

Med programmet [EU:s gröna giv](#) och den anknytande strategin [Från jord till bord](#) och [Bio-diversitetsstrategin](#) strävar man efter att både bevara naturens mångfald och styra Europa mot klimatneutralitet. Målet är att skapa ett rättvist och hållbart livsmedelssystem som främjar hälsa från primärproduktionen till matbordet med hållbara metoder för produktion och upphandling av livsmedel samt att halvera matsvinnet fram till 2030.

I regeringsprogrammet har tydliga mål fastställts för upphandlingar. I det nuvarande regeringsprogrammet har bland annat följande mål ställts för ordnande och upphandling av offentliga måltidstjänster:

- » Öka andelen vegetariska maträtter i offentliga upphandlingar och måltidstjänster.
- » Öka andelen fisk och vegetariska produkter som är inhemska i enlighet med kostrekommendationerna och målen för minskat koldioxidavtryck.
- » I fråga om kött, ägg och mjölk är rekommendationen till kommunerna att välja finländska närproducerade ekologiska produkter.

- » Ytterligare mål för offentliga upphandlingar är övergripande ansvar, hållbar utveckling och att beakta sociala och miljömässiga perspektiv (såsom koldioxidsnålhet), främjande av sysselsättningen samt kompetensutveckling och spridning av bästa praxis.

[Den nationella upphandlingsstrategin](#) har som mål att göra upphandlingarna mer verkningsfulla genom strategisk ledning, god planering och uppföljning. I strategin har hållbara och ansvarsfulla upphandlingar av livsmedels- och måltidstjänster antecknats som mål. Upphandlingar kan utvecklas strategiskt så att de motsvarar målen. Den centrala tanken är att kriterierna för upphandling av måltidstjänster främjar användning av metoder för matproduktion som är bra med tanke på miljön, livsmedelssäkerheten, näringsintaget samt djurens välbefinnande och på så vis främjar en hållbar matförsörjning och ekologisk hållbarhet.

Strategins mål gällande upphandling av måltidstjänster preciseras i [Statsrådets principbeslut](#) som innehåller riktlinjer för ansvarsfull och hållbar upphandling av livsmedel och måltidstjänster.



På nationell nivå finns också andra strategier, program, förbindelser och rekommendationer, där mål gällande kosten och näringsintaget samt offentliga måltidstjänster och -upphandlingar har fastställts. Till dessa hör bland annat [Programmet för klimatvänlig mat](#), [Ekostrategin](#), [Närmatprogrammet](#) och [Programmet för främjande av inhemsk fisk](#) samt närings- och kostrekommendationerna, som tas upp i [avsnitt 9.2](#).

2.2 REGIONALA MÅL FÖR ANSVARSFULLA MÅLTIDSTJÄNSTER

Ordnandet av måltidstjänster styrs av regionala strategier och program. Dessa är till exempel mål som har ställts upp av landskap, sjukvårdsdistrikt (framöver välfärdsområden) samt samkommuner och olika kommunnätverk. Vid ordnande av måltidstjänster ska även olika branschspecifika anvisningar, värderingar, mål och anvisningar.

Mål för ordnande och produktion av måltidstjänster ingår bland annat i regionala välfärdsplaner och kostplaner som publiceras i samband med dessa. Exempel på regionala välfärds- och kostplaner finns på webbplatsen [Valtion ravitsemusneuvottelukunnan ravitsemuksella hyvinvointia](#) (på finska).

Nätverk i landskapen, regionerna eller sjukvårdsdistrikten (framöver välfärdsområden) och deras regionala mål och åtgärder kan påverka invånarnas välbefinnande och hälsa. Nätverken kan administreras av till exempel regionförvaltningsverk, landskapsförbund, sjukvårdsdistrikt (framöver välfärdsområden), NTM-centraler eller någon annan separat aktör.

EXEMPEL på regionala nätverk och program:

[I Norra Österbottens välfärdsprogram för landskapet](#) ställde man som mål att införa märkningen för ett näringsmässigt bättre val inom alla offentliga måltidstjänster.

[I Hinku-nätverket](#) deltar över 70 kommuner och fem landskap, som har förbundit sig till ambitiösa klimatutsläppsmål. HINKU-nätverket delar information om bästa praxis för att dämpa klimatförändringen, stöder kommunernas klimatarbete och skapar efterfrågan på klimatvänliga produkter och tjänster.

2.3 BESTÄLLARENS STRATEGI OCH MÅL FÖR ANSVARSFULLA MÅLTIDSTJÄNSTER

Med egna strategier kan beställaren målmedvetet styra sina måltidstjänster mot ansvarsfullhet. Till exempel kommunerna kan påverka detta om de är aktiva och fattar beslut om faktorer som ökar ansvarsfullheten och hållbarheten i måltidstjänsterna. Beställaren ska i sin anbudsbegäran så konkret som möjligt berätta om strategin och värderingarna i den egna organisationen. Beställaren ska också beskriva hur dessa framkommer i upphandlingen av måltidstjänsterna, hur de mäts och följs upp under avtalsperioden.

Organisationens mål kan kräva utvecklingsverksamhet under avtalsperioden. Strategiska mål, förbindelser och fullmäktigemotioner kan medföra krav på utbud av inhemska eller närproducerade råvaror, ökning av klimatvänliga måltider och uppföljning av matsvinn och mål för att minska svinnet eller att utnyttja stöd enligt EU:s skolprogram för utdelning av produkter. Tjänstemän som bereder offentliga upphandlingar ska se till att kraven i upphandlingen inte strider mot principerna i upphandlingslagen. Till exempel inhemska råvaror kan inte användas som ett minimikrav i en anbudsbegäran inom EU, men ansvarsfullhet kan krävas i produktionen av livsmedel. Dessutom kan graden av inhemskt innehåll följas upp under avtalsperioden.



”Beställaren är en Rättvis handel-organisation. Serviceproducenten förbinder sig till att i personalrestaurangerna använda endast rättvisemärkt kaffe

och te samt att på matsedeln i skolorna och på daghemmen erbjuda rättvisemärkt frukt minst två gånger per år.”

3 Ansvarsfulla måltidstjänster

3.1 EKOLOGISK ANSVARFULLHET

I en ekologiskt ansvarsfull måltidstjänst beaktas måltidstjänstens inverkan på miljön och klimatet. Centrala punkter med tanke på ekologisk hållbarhet är planering av matsedeln, upphandling av livsmedel och kontroll över matsvinnet. Det är viktigt att beakta ekologisk hållbarhet även i andra produktgrupper, till exempel vid upphandling av städutrustning och rengöringsmedel, engångskärl och köksutrustning. Andra faktorer som ska beaktas ur miljösynpunkt är energi- och vattenförbrukning samt sortering och återvinning av avfallsfraktioner.

De viktigaste mätarna för livsmedelsproduktionens miljöpåverkan kan anses vara klimatpåverkan dvs. koldioxidavtryck, övergödning av vattendrag, bevarande av biologisk mångfald samt vattenavtryck. Miljöpåverkan uppkommer också av de förpackningar och transporter som används i produktionskedjan, men deras andel av de miljökonsekvenser som livsmedelsprodukten orsakar är liten.

Måltidsserveringens, matsedelplaneringens och receptikens inverkan på miljöbelastningen

Livsmedelsproduktionen orsakar uppskattningsvis 25–30 procent av växthusgasutsläppen i Finland. Det koldioxidavtryck som växter och till exempel små insjöfiskar orsakar är litet, och därför bör man utöka säsongsenligheten och antalet fiskrätter och vegetariska rätter på matsedeln samt servera ett vegetariskt alternativ som alla fritt kan välja som måltidsalternativ inom småbarnspedagogiken, i skolorna och läroanstalterna. Åtgärder enligt kostre-

kommendationerna förbättrar matsedelns näringskvalitet. Det lönar sig att införa förändringar stegvis och lyssna på matgästerna.

Framöver när tillförlitliga beräkningar av koldioxidavtryck blir mer allmänna, kan man kräva att måltidstjänsten räknar ut det koldioxidavtryck som dess matsedel och verksamhet orsakar. Beställaren kan kräva att tjänsten utvecklar måltidsutbudet, matsedeln och receptiken för att minska koldioxidavtrycket. Mer information om miljökonsekvenser av matproduktion och olika dieter finns till exempel i [MatMin-projektet](#).



WWF:s Fiskguide ger bra baskunskap, om man vill följa med ändringar i rekommendationerna för olika fiskarter och fiskstammar. I serviceavtalet kan man kräva till exempel servering av småfisk som har fiskats i Östersjön och insjöar, såsom strömming, nors och karpfisk, och vars fiske minskar övergödningen i vattendragen. Enligt WWF:s Fiskguide är odlad fisk som har fiskats i Finland i allmänhet ett ansvarsfullt och rekommenderat val med tanke på miljön. Krav på ansvarfull upphandling kan till exempel vara: "utveckling av recept med vars hjälp man kan minska klimatutsläppen och skydda Östersjön".



Koldioxidavtrycket från måltidstjänsterna måste minskas aktivt. Att endast öka andelen fiskrätter och vegetariska rätter på matsedeln är inte en tillräckligt effektiv ändring som matgästen-kunden kan acceptera. Det krävs olika s.k. hybridrecept där man använder flera olika proteinkällor. Det är väsentligt vad man ersätter på matsedeln och hur det görs. Det effektivaste är att ersätta rött kött

med andra proteinkällor. På bild 1 visas exempel på produktutveckling hos en producent av måltidstjänster. Matsedeln har förkortats från sex veckor till fem, andelen nötkött har minskats och istället har fisk- och kycklingrätter lagts till. Nötköttet har också minskats genom att byta ut nötfärs mot en blandning av kyckling- och nötfärs samt blandningar med växtproteinprodukter och nötkött.

Bild 1. Exempel på en matsedel för daghem och skola, där koldioxidavtrycket har minskats

	måndag	tisdag	onsdag	torsdag	fredag
vecka 1	Kycklingsås med grönsaker Korn	Köttfärssoppa	Grönsaksbullar Varm sås Potatis	Pastagrätäng med tonfisk (MSC)	Ugnskorv Potatismos
vecka 2	Köttfärssås Fullkornspasta	Laxfärsbiffar Yoghurtsås Potatis	Köttbullssås Potatis	Vegansk ärtsoppa Pannkaka Bärpuré	Kycklingsås med korv Potatis
vecka 3	Kycklingsoppa Äppelpudding	Fiskgrätäng Potatis	Korngrynsgröt Lingonkräm med äpple Kalkonpålugg	Kycklingbiff Currysås Ris och korngryn	Makaronilåda Ketchup
vecka 4	Fisksoppa Frukt	Tortilla	Fiskfärs Gräddfilssås Potatis	Lasagnette	Spenatplättar Lingontillbehör Potatismos
vecka 5	Knackkorvssås Potatis	Fiskpinna, närproducerade Kall dillsås Potatis	Grönsakspurésoppa Grynost Äppelpaj	Het nötköttsgröta Ris och korngryn	Kyckling- och nudelgrätäng

Huvudråvaran beskrivs med färg

Fisk	Nötkött	Grönsak	Kyckling	Griskött	Kyckling-nötfärs	50 % Kyckling-nötfärs 50 % växtprotein
------	---------	---------	----------	----------	------------------	---

Fotnot till matsedeln: Det vegetariska alternativet är fritt valbart dagligen. Måltiden innehåller dessutom sallad, salladsdressing, bröd, matfett, fettfri mjölk/surmjölk eller vegetabilisk dryck.

I produktutvecklingen är det viktigt att beakta hela måltiden inklusive tillbehör (tallriksmodellen), eftersom bilden av måltiden också påverkas av det som serveras tillsammans med måltiden såsom bröd, varma grönsaker och salladskomponenter.

Ett annat exempel på klimatvänlig planering av matsedeln och receptutveckling finns i publikationen [Kouluruoka 2030](#) (på finska), där man kan få praktiska tips och idéer till en matsedel med litet koldioxidavtryck.



Vid upphandling av måltidstjänster är det bra att komma ihåg skolfruktstödet i [EU:s skoldistributionsprogram](#). Det ger möjlighet att öka användningen av grönsaker, bär och frukter enligt säsong. Beställaren kan kräva att serviceproducenten som bilaga till anbudet bifogar en plan för säsongsenliga maträtter i form av en årsklocka för matsedeln.



I bilaga 1 finns exempel på en plan för ansvarsfull verksamhet, med vilken man kan främja ekologisk ansvarsfullhet i måltidstjänsterna. Även måltidstjänster kan utveckla den egna verksamheten med hjälp av en plan för ansvarsfull verksamhet.

Krav på ansvarfulla råvaror

Vid upphandling av livsmedel för måltidstjänster ska ansvarsfulla metoder för livsmedelsproduktion följas. [Guiden för ansvarsfull livsmedelsupphandling](#) ger heltäckande information om miljökonsekvenser av livsmedelsproduktion och centrala ansvarsfrågor i olika livsmedelsgrupper. Med hjälp av kriterierna i guiden kan man upphandla livsmedel, såsom kött, ägg och mjölkprodukter samt grönsaker på ett ansvarsfullt och hållbart sätt. Guiden kan också användas vid konkurrensutsättning av måltidstjänster, på så sätt att uppfyllandet av guidens kriterier följs upp som en del av avtalsuppföljningen. Man kan nämna kriterierna i avtalsvillkoren för upphandlingen av måltidstjänsterna och kräva att de används i planeringen av matsedeln. Innan handlingarna för anbudsbegäran publiceras lönar det sig dock att göra begäran om information om de kriterier för ansvarsfullhet som man överväger att använda, för att säkerställa serviceproducenternas förmåga att svara på dem.



Kriterier för ansvarfulla livsmedel ska inkluderas i upphandlingskraven för måltidstjänster. När man använder ansvarsfullt producerade livsmedel i måltidstjänsten, stöder man samtidigt lokalt producerad och inhemsk mat samt främjar sysselsättningen, självförsörjningen och försörjningsberedskapen.



EXEMPEL på krav gällande ansvarfulla råvaror:

- » Antimikrobiella läkemedel, såsom antibiotika, ska användas endast för behandling av sjuka djur på ordination och övervakning av veterinär. Användningen av antimikrobiella läkemedel ska dokumenteras, och på begäran ska dokumenten visas för beställaren.
- » Åtminstone 95 procent av produktionsgårdarna hör till det elektroniska systemet för uppföljning av nötboskapens hälsovård, Naseva. I annat fall ska producenten ha ett motsvarande elektroniskt system för dokumentation av nötboskapens hälsa och välbefinnande samt uppgifter som beskriver ansvarfulla verksamhetssätt.
- » Fjäderfäköttet/fjäderfäköttprodukten är fri från alla salmonellaserotyper. Importerade livsmedel testas enligt kommissionens förordning (EG) nr 1688/2005 bilaga I-III eller på motsvarande sätt.
- » WWF:s fiskguide: Den fisk som används för servering av fisk/fiskprodukter ska finnas på gröna listan i WWF:s Fiskguide eller efter övervägande på gula listan.
- » Av de bär som finns på matsedeln ska minst 40 procent av bären vara sådana som kan användas utan upphettning eller kokning.
- » I måltidstjänstens produktion används ekologiska produkter som motsvarar minst steg 2 i Programmet Stegvis mot eko: "Steg 2: I köket används minst två (2) viktiga råvaror permanent som ekologiska produkter. Dessutom används andra ekologiska produkter i mån av möjlighet."

Ekologiskt på tallriken

Målet med den nationella strategin för offentlig upphandling och den nationella ekostrategin är att 25 procent av de offentliga livsmedelsupphandlingarna ska vara ekologiska före 2030. Ekologisk produktion är ett noggrant övervakat certifierat

produktionssätt, som baserar sig på europeisk lagstiftning om ekologisk produktion. Inom ekologisk produktion är det förbjudet att använda handelsgödsel och kraftfoder, syntetiska bekämpningsmedel, genmodifierade (GM) råvaror och att bestråla produkterna. Till exempel är den ekotoxiska belastningen på miljön från produktionen av ekologiska produkter mindre än från konventionella produkter, vilket har en positiv inverkan på jordbruksmiljöns biologiska mångfald. Det är möjligt att nå det fastställda målet om 25 procent ekologiska produkter planmässigt och att utöka användningen av ekologiska produkter stegvis.

” *Ekologisk produktionsmetod fungerar som sådan som upphandlingskriterium för livsmedel, och ett kvantitativt mål för användning av ekologiska produkter kan fastställas för måltidstjänsten eller en viss stegnivå enligt [Stegvis mot eko](#).*

Minskning av matsvinn sker i samarbete

Måltidstjänster är i likhet med hela livsmedelskedjan skyldiga att halvera matsvinnet före 2030. Cirka var femte matportion som har tillretts inom måltidstjänster blir matsvinn. Största delen av svinnet uppkommer från linjer i serveringsskedet. I avtalet om måltidstjänster bör man anteckna uppföljningspraxis för matsvinn och konkreta mål för minskning av svinnet. Att minska matsvinnet är ett gemensamt mål för både serviceproducenten och beställaren. Båda bör ha vilja och resurser för konkreta åtgärder.

Till exempel för hur matsvinnet följs upp på en enhet, där hela svinnet återkommer till köket:
”Serviceproducenten följer upp det matsvinn som uppkommer på avdelningarna/enheterna när den rullande matsedeln byts ut 2–4 gånger per år. Uppföljningen görs under en matsedelsperiod (4–6 veckor). Svinnet rapporteras per måltid eller dag en-



ligt gram/matgäst/dag eller på annat överenskommet sätt. Uppföljningen innefattar dagens samtliga måltider.”

Om matsvinnet förs för återvinning direkt från enheten, kan uppföljningen av svinnet göras till exempel i en veckas tid två gånger per år. Då måste man komma överens om hur man sammanställer uppgifterna om det matsvinn som uppkommer i köket och det svinn som uppkommer på enheterna. Beställaren ska planera uppföljningen av svinnet mycket konkret redan i fasen för anbudsbegäran (vems vågar, vem utför osv.).

” *Mer information om åtgärder för att minska matsvinn i storkök: <https://www.mara.fi/toimiala/vastuullisuus/ruokahavikinvahtaminen.html>*

[Opas ruokahavikin vähentämiseen ammattikeittiöissä](#)

RESERVMÅLTIDER:

På sjukhusavdelningar är det ofta praxis att beställa 1–2 extra portioner vid varje måltid, så att ingen ska lämna utan mat på avdelningar med snabb patientomsättning. Den här praxisen leder till omfattande matsvinn. Det kan minskas genom att i anbudsbegäran begära pris på förpackade måltidsportioner av husmanskosttyp som värms på avdelningen enligt behov. Sådana här portioner kan vid behov skickas med patienter som blir utskrivna.

Reservmåltiden kan till exempel definieras enligt följande: *”Måltiderna ska vara enskilt förpackade måltider av husmanskosttyp. Reservmåltiden ska packas på så vis att den kan förvaras över fem dagar. I varudeklarationen på reservmåltiden antecknas hållbarhet, förvaringsanvisningar, produktinnehåll, beteckningar för specialkost och obligatorisk allergimärkning samt uppvärmningsanvisningar. Serviceproducenten erbjuder tre alternativ för reservmåltider. Måltiderna ska lämpa sig för så många specialdieter som möjligt. I måltidsalternativen ska soppor, gratänger och gröt ingå.”*

Effektiv energianvändning

Energi- och vattenförbrukningen vid tillredningen av maten bör följas upp och minskas i mån av möjlighet. Det här innebär att mäta och följa upp fastighetens el- och vattenförbrukning. I gamla fastigheter saknas ofta separata vatten- och elmätare för köket, men beställaren bör i samband med grundläggande renoveringar och nybyggnad överväga om det finns orsak att mäta el- och vattenförbrukningen separat. Uppföljning av förbrukningen ger också möjlighet att fakturera serviceproducenten (om detta har angetts i anbudsbegäran).

Även vid städning bör man undvika onödig energi- och vattenförbrukning samt användning av kemikalier. Man kan minska vattenförbrukningen till exempel genom att använda vattenfri städning (med förberedd utrustning) eller mikrofiberstädning. Genom att använda miljövänliga rengöringsmedel kan kemikaliebelastningen minskas. I avtalet om måltidstjänster kan man förutsätta att serviceproducenten använder miljömärkta produkter. Målen för och uppföljningen av energi- och vattenförbrukningen samt kemikalieanvändningen antecknas i avtalet. Regelbundet underhåll av produktionsutrustning eller byte till mer energisnål utrustning ger också besparingar oberoende av om serviceproducenten eller beställaren ansvarar för dem.

Energiförbrukningen kan optimeras och minskas genom planering av produktionen och tjänsten. Serviceproducenten följer upp produktionen samt handleder och utbildar sin personal och ger anvisningar om igångsättning av utrustningen, hur den används och om ekonomisk verksamhet även under semestrar och andra uppehåll i verksamheten.

Personalens miljökompetens i skick

Det är viktigt att måltidstjänstens personal har tillräcklig miljökompetens och behovet kan säkerställas genom att kräva *Ammattilaisen kädenjälki* (tidigare miljöpasset) eller motsvarande utbildning. Kompetensen ska uppdateras regelbundet. Av producenten för måltidstjänsterna kan man också kräva att tjänsterna är certifierade enligt kvalitetsstandarden ISO 9001 och miljöstandarden ISO 14001 eller enligt något annat motsvarande miljöledningssystem som certifieras av en tredje part.

Ansvarsfull verksamhet kan inledas med KONKRETA AVTALSDOKUMENT (sex veckors rullande matsedel).

I avtalet kräver man:

- » Grötdag två gånger under matsedeln
- » Dag med närproducerad fisk en gång under matsedeln
- » Säsongsmatdag eller skördevecka två gånger per läsår/år
- » Vegetarisk mat serveras som ett fritt valbart alternativ dagligen och att typen av vegetarisk mat som serveras fastställs enligt klienten
- » Dag för Rättvis handel två gånger per år, varvid till exempel banan kan serveras
- » Nötkött serveras fyra gånger under matsedeln
- » Sallader serveras som komponenter och antalet komponenter utökas stegvis
- » Måltidstjänstens personal utbildas i aseptik för vegetarisk mat
- » På menyn finns kontinuerligt åtminstone två betydande ekologiska råvaror

3.2 SOCIAL ANSVARSFULLHET

I socialt ansvarsfulla offentliga upphandlingar tar man hänsyn till upphandlingens konsekvenser för medborgarna och samhället. I praktiken kan man ta med kundgruppen vid planeringen av upphandlingen av måltidstjänster eller säkerställa att man i produktionen av den produkt eller tjänst som levereras följer de grundläggande och mänskliga rättigheterna. Måltidstjänsten kan också sysselsätta personer med funktionsnedsättningar och andra svårssysselsatta personer.

Till social ansvarsfullhet hör också, att offentliga måltidstjänster riktas så att de främjar jämlika möjligheter för invånarna att avnjuta varma lunchmåltider. Det här innebär planering av tjänster som är tillgängliga för bland annat områdets äldre befolkning, personer utanför arbetslivet och undersysselsatta personer samt unga personer utan utbildningsplats eller arbete.

Kundens delaktighet och behovsanpassad upphandling

Planeringen av upphandlingen ska utgå från behovet och kunderna ska inkluderas, särskilt när tjänsten har stor betydelse för slutanvändaren.

Man kan höra kunderna och göra dem delaktiga i planeringen av upphandlingen till exempel genom att samla in kundrespons eller utföra kundenkäter. Man strävar efter att erbjuda alla kundgrupper jämlika möjlighet till delaktighet.

Exempel på DELAKTIGHET

- » Måltider och matsedlar presenteras för föräldrarna under föräldrakvällar i daghem och skolor
- » Föräldrarna ges möjlighet att äta måltider i daghemmen och skolorna
- » Middagsfester ordnas tillsammans med anhöriga på vårdinstitutioner för äldre
- » På lektionerna i huslig ekonomi behandlar man kriterier för ansvarsfulla livsmedel och bekantar sig med rättvis handel och ekologiska produkter till exempel i skolans meny
- » Man ordnar kundråd
- » Man ger information om utvecklingsarbete inom måltidstjänsten
- » Man diskuterar med kommunens eller stadens beslutsfattare i samband med olika initiativ och upphandlingar

Mänskliga rättigheter och rättigheter i arbetslivet vid upphandling av tjänster

Med grundläggande principer i arbetslivet och mänskliga rättigheter avses vissa internationellt överenskomna rättigheter och skyldigheter som stater har förbundit sig till. I Finland gäller utöver FN:s konventioner om mänskliga rättigheter och skyldigheter i arbetslivet enligt ILO även Europa-konventionen om skydd för de mänskliga rättigheterna samt annan EU-lagstiftning om grundläggande rättigheter och rättigheter i arbetet. Med negativa konsekvenser för de mänskliga rättigheterna avses en situation där en handling försvagar eller eliminerar en persons möjlighet eller förmåga att åtnjuta sina egna mänskliga rättigheter.

I december 2021 publiceras en handledning till sociala hänsyn i offentlig upphandling: Työperäisen hyväksikäytön torjunta julkisissa hankinnoissa - Opas riskialoilla tehtäviin hankintoihin (på finska) (<https://heuni.fi/publications>). Guiden hjälper personer som arbetar med offentliga upphandlingar i kommunerna och staten att beakta risken för arbetsrelaterat utnyttjande som en del av upphandlingsprocessen. Den presenterar åtgärder som

förebygger utnyttjande och metoder för övervakning under avtalsperioden. Guiden innehåller också en sammanfattning av utnyttjande och människohandel i Finland samt anvisningar för hur man ska gå till väga om misstankar väcks.

Grå ekonomi är ett företags strävan att uppnå ekonomiska fördelar på så sätt att det inte sköter sina lagstadgade skyldigheter eller avgifter eller vid underentreprenader eller vid anställning av tillfällig arbetskraft anlitar företag som försummar sina skyldigheter. Grå ekonomi kan vara förknippad med ekonomiska brott eller arbetsbrott och vara en del av arbetsrelaterat utnyttjande.

I anbudsbegäran åläggs producenten av måltidstjänster att regelbundet under avtalsperioden uppfylla sina skyldigheter enligt beställansvarslagen. Beställaren kan förbehålla sig rätten att häva avtalet om skyldigheterna inte har uppfyllts.



Beställare kan utöver lagstiftningens metoder ställa strängare krav för att säkerställa att det arbete som har beställts utförs på korrekt sätt enligt anställningsvillkoren. Beställaren kan till exempel i sin anbudsbegäran betona att bestämmelserna enligt lagen och allmänt bindande kollektivavtal ska följas på beställarens samtliga arbetsplatser. Även skyldigheterna enligt beställansvarslagen ska granskas regelbundet under avtalsperioden och de ska uppfyllas.

Beaktande av mänskliga rättigheter och grundläggande rättigheter i arbetslivet vid livsmedel-supphandling

Den offentliga sektorn är skyldig att i allt högre grad och mångsidigare säkerställa att de mänskliga rättigheterna och de grundläggande rättigheterna i arbetslivet respekteras i affärsverksamhet. För att uppfylla den offentliga sektorns skyldigheter är det viktigt att man i upphandlingar försöker undvika negativa konsekvenser för de mänskliga rättigheterna i hela produktionskedjan.

Många livsmedel och deras råvaror, såsom kakao, kaffe och bananer, köps i utvecklingsländer där arbetstagarens rättigheter kan vara svaga eller där man utnyttjar barnarbetskraft. Målet med certifiering och auditering av social ansvarsfullhet är att förbättra iakttagandet av de mänskliga rättigheterna i riskländer. Certifiering som utförs av en tredje

part är det pålitligaste verktyget för övervakning av att social ansvarsfullhet uppfylls. Beställaren av en måltidstjänst kan kräva att man inom måltidstjänsten använder till exempel produkter som är certifierade för Rättvis handel.

Arbetshälsan hos arbetstagare i måltidstjänsten

De företag som bär ansvar för sina arbetstagares välbefinnande satsar på arbetstagarnas kompetens och chefsarbetet samt ombesörjer personalens ork i arbetet. Beställaren av måltidstjänster kan i uppföljningen av avtalet inkludera till exempel behandling av resultat från serviceproducentens nöjdhetsenkäter och diskussioner om personalens arbetsnöjdhet och orken i arbetet.

Sysselsättningsvillkor vid upphandling av måltidstjänster

Sysselsättning är ett sätt att beakta sociala aspekter i offentliga upphandlingar. Beställaren kan inkludera ett sysselsättningsvillkor i anbudsbegäran för offentliga upphandlingar och upphandlingsavtalet. Villkoret ålägger avtalsparten att anställa personer som har sökt arbete under lång tid. Villkoret uppfylls när personen väljs för ett anställningsförhållande, läroavtal med lön eller avlönad arbetspraktik. Syftet med sysselsättningsvillkoret är att minska isolering och utslagning och främja sysselsättning av personer som har sökt arbete en längre tid. Syftet är också att sysselsätta unga personer som saknar arbetserfarenhet.

Sysselsättningsvillkoren och deras utformning vid upphandling av måltidstjänster varierar från kommun till kommun, men grundprincipen är att serviceproducenten förbinder sig att under avtalsperioden anställa en eller flera arbetslösa arbetssökanden enligt sysselsättningsvillkoret. Det penningmässiga värdet, antal personer som ska sysselsättas och anställningarnas längd anges i anbudsbegäran och avtalet om måltidstjänster. Ärendet bör accentueras med hjälp av en bonus- och sanktionsmodell.

I anbudsbegäran och avtalet om måltidstjänster beskriver man om den person som sysselsätts enligt sysselsättningsvillkoret anställs inom den måltidstjänst som upphandlas eller för vilken arbetsuppgift som helst hos serviceproducenten eller en underleverantör som har fastställts i avtalet. Förutsättningen för anställning hos en underleverantör är att anbudsgivaren i sitt anbud uppger ifrågasvarande underleverantör och ansvarar i enlighet med avtalet för underleverantörens prestationer på samma sätt som för sina egna prestationer.



EFFEKTER PÅ SYSSELSÄTTNINGSVILLKORET VID SAMARBETSFÖRHANDLINGAR "Eventuella samarbetsförhandlingar i företaget är inte ett hinder för att lämna

anbud, om sysselsättning enligt villkoret uppfylls före avtalstidens slut."

Företagen behöver rikligt med hjälp och stöd för att uppfylla sysselsättningsvillkoret. Det är till allas fördel att lämpliga personer hittas för arbetsuppgifterna. Processen för användning av sysselsättningsvillkoret bör planeras tillsammans med regionens sysselsättningstjänster. Sysselsättningstjänsterna hjälper till att hitta lämpliga personer och ansöka om ekonomiska stöd.

Sysselsättningstjänsterna erbjuder serviceproducenten

- » **Konkret hjälp för rekrytering:** söka kandidater, utföra förintervju, presentera lämpliga kandidater
- » **Minska anställningskostnaderna:** det finns ekonomiska stöd för sysselsättning. Sysselsättningstjänsterna hjälper till med ansökningar om stöd såsom lönesubvention och rekryteringstillägg.
- » **Råd och hjälp under hela sysselsättningsprocessen**

Serviceproducenten rapporterar till beställaren, som följer upp huruvida sysselsättningsvillkoret uppfylls. En rapporteringsblankett för ifyllnad kan bifogas till anbudsbegäran, så att serviceproducenten vet vilken rapportering som förväntas, till exempel dokument vid anställning av en arbetslös person samt uppgifter om placeringen i serviceproducentens/underleverantörsföretagets organisation.

Många organisationer använder redan sysselsättningsvillkoret. Mer information finns på Hankinta-Keinos webbplats: <https://www.hankintakeino.fi/fi/ajankohtaista/uutiset-artikkelit/hankinnoilla-tyollistamisen-itseopiskelumateriaali>

3.3 EKONOMISK ANSVARSFULLHET

Ekonomiskt hållbara upphandlingar stöder balansen i de offentliga finanserna och kostnadseffektiv verksamhet i den upphandlande enheten. På den ekonomiska hållbarheten inverkar till exempel bekämpning av grå ekonomi och karteller samt trygghet av skatteansvar och försörjningstrygg-

het. Kostnadseffektiviteten kan främjas genom att utnyttja gemensamma upphandlingar och effektbaserade upphandlingar samt utveckla den livs- och ekonomiska bedömningen.

De offentliga måltidstjänsterna serverar måltider för cirka 350 miljoner euro per år. I en ekonomiskt ansvarsfull måltidstjänst tas hänsyn till multiplikatoreffekten vid produktionen av tjänsten till exempel på sysselsättningen och regionalekonomin. Beslut förknippade med offentliga måltidstjänster inverkar också på kundernas och miljöns välbefinnande samt försörjningsberedskapen.

Det är viktigt att komma ihåg att mat som serveras av måltidstjänster kan främja hälsa och funktionsförmåga genom livet och förhindra uppkomsten av riskfaktorer för folksjukdomar, samt minska sjuklighet och för tidig död. Matens hälsoekonomiska påverkan är mycket stor i termen av den nationella ekonomin. Effekterna sträcker sig från individnivå till hela befolkningen och har en omfattande inverkan på både den sociala och ekonomiska hållbarheten.

Prissättning av måltidstjänster och villkor för prisändringar

Beskrivningen av den önskade tjänsten och volymuppgifterna ska vara så sanningsenlig som möjligt i anbudsbegäran för upphandling av måltidstjänsten, så att upphandlingen kan genomföras på ett ekonomiskt hållbart sätt och avtalsperioden lyckas. I avtalet ska man tydligt, exakt och entydigt beskriva mekanismer och tidpunkter för prisändringar. Enligt upphandlingslagen är det inte möjligt att ändra avtalspriser i avtal för konkurrensutsatta måltidstjänster under avtalsperioden, om detta inte nämns separat i avtalet.

Mekanismerna för prishöjningar i avtal mellan in-house-bolag och beställaren är avtals- och kommunspecifika. I den modell som används allmänt lägger serviceproducenten fram de faktorer som orsakar tryck på ändring av måltidspriset, sedan förhandlar man om framställningen och fastställer till slut priset.

I avtal om konkurrensutsatta måltidstjänster används ofta indexbundna mekanismer för prisändringar. Även i in-house-avtal kan index användas. Prisändringar kan också göras automatiskt med

hjälp av index. Då fastställer man i anbudsbegäran en tidpunkt för när det nya priset träder i kraft samt ett index för prisjusteringen:

"Priset justeras för ett år framåt enligt indextalet så att priset justeras enligt det förhållande med vilket jämförelsetalet överstiger basindex. Det årligen justerade priset betalas alltid från och med januari följande år."

När prisändringen grundar sig på **Statistikcentralens index** kan formuleringen vara till exempel enligt följande: *"Förslaget till prisändring jämförs med ändringen i indextalet för Statistikcentralens producentprisindex för tjänster (I hotell- och restaurangverksamhet, 56 restaurangverksamhet). Det första förslaget till ändring av prisnivån beräknas mellan indextalet för kvartal y år xxxx och indextalet för kvartal y år xxxx. (Tabellbilaga 2. Producentprisindex för tjänster 2015=100, tjänster till företag och offentliga sektorn (BtoB), 4:e kvartalet 2020)."*

Beställaren ska också ta ställning till om indexet är det enda villkoret för prisändring eller om man också tillämpar den så kallade hyvelmetoden för att dämpa kostnadsstegringen: *"Om den årliga ändringen av producentprisindex överskrider 3 procent godkänner Beställaren en prisändring på högst tre (3) procent."*

Å andra sidan om index sjunker, kan beställaren fastställa: *"Om det årliga producentprisindexet för tjänsterna (I hotell- och restaurangverksamhet, 56 restaurangverksamhet) sjunker, beaktas ändringen i priserna."*

Avtalet ska innehålla en entydig beskrivning av när en prisändring kan framställas och när de nya priserna träder i kraft. Tiden från meddelandet om prisändringen och ikraftträdandet ska vara tillräckligt lång för handläggning av framställningen, beslutsfattande och införande av de nya priserna.

"Serviceproducenten kan under den ursprungliga avtalsperioden framställa en prisändring en/två gånger/år/etc. Förslaget till prisändring ska framställas skriftligt till Beställaren före xx.xx.xxxx. Om beställaren godkänner serviceproducentens förslag till prisändring, träder prisändringen i kraft xx.xx.xxxx."

I praktiken kan den behövliga tiden vara till exempel ett halvt år. När villkor för prisändringar fastställs ska till exempel semestrar beaktas för kommunalt beslutsfattande.

4 Planering av upphandling av måltidstjänster

4.1 BESKRIVNING AV NULÄGET

Planeringen av en upphandling av måltidstjänster inleds med att beskriva nuläget inom måltidstjänster. I beskrivningen definierar man de befintliga verksamhetsmodellerna för måltidstjänster såsom beställnings-leveransrytm, praxis för näringsterapi, rapporteringsbehov och samarbetsaktörer som anknyter till måltidstjänsterna såsom transport- och fastighetstjänster. Beskrivningen av nuläget ska upprättas med omsorg och vara detaljerad så att beskrivningen kan utnyttjas effektivt i upphandlingens planeringsfas. Det lönar sig att göra en beskrivning även om beställaren inte konkurrensutsetter måltidstjänsterna.

I beskrivningen av nuläget fäster man uppmärksamhet vid faktorer som "alltid har varit så här" eller vid sådant i den dagliga verksamheten som behöver slimmas. När beställaren beskriver verksamhetsmodellerna och processerna utförligt före konkurrensutsättningen, löper både upphandlingen och kontraktets övertagandefas bättre. Om man måste definiera faktorer i faser för anbudsbegäran eller under avtalsperioden, kan begränsningar i upphandlingslagen gällande ändringar i anbudsbegäran eller avtalshandlingarna medföra problem.

I beskrivningen av nuläget tar man också upp sådana moment i verksamheten som man vill utveckla och tydliggöra. Dessa utvecklingsobjekt antecknas i upphandlingshandlingarna. I tabell 1 visas faktorer som ingår i beskrivningen av nuläget för måltidstjänsterna.



4.2 PROCESSEN FÖR UPPHANDLING AV MÅLTIDSTJÄNSTER

En noggrann planering för upphandling av måltidstjänster främjar möjligheten att hitta bästa möjliga metod för att kraven och befintliga resurser ska mötas. Slutresultatet av en konkurrensutsättning är ofta en kompromiss, där idealet och en måltidstjänst med lämpliga resurser förenas.

De utvecklingsobjekt som har framkommit i beskrivningen av nuläget, dvs. det man vill ändra på, ska antecknas tydligt i anbudsbegäran. Om utvecklingsobjekten är många eller betydande, är det lättare (och medför färre fel) att upprätta en helt ny anbudsbegäran och inte använda den gamla som grund.

Man bör reservera tillräckligt med tid för upphandlingsprocessen och beakta den tid som krävs för att aktivera marknaden och kommunal beslutsfattning i tidsplanen. I upphandlingen lönar det sig att använda marknaddialog. En upphandlingsprocess tar alltid flera månader, ofta minst ett år. Även anbudsgivaren behöver tid för att upprätta ett högklassigt anbud. Vid konkurrensutsättning av social- och hälsovårdstjänster samt andra särskilda tjänsteupphandlingar tillämpas bestämmelserna i kapitel 12 i upphandlingslagen på de tjänsteupphandlingar som förtecknas i bilaga E. Utgångspunkten är att upphandlingar av måltidstjänster är sådana andra särskilda tjänsteupphandlingar som avses i kapitel 12 (s.k. upphandlingar som förtecknas i bilaga E), och för dessa har inga minimitidsfrister fastställts i upphandlingslagen. Om upphandlingen överskrider det nationella tröskelvärdet ska upphandlingsannonsen vara öppen under rimlig tid. Upphandlingar av måltidstjänster är ofta omfattande, krävande och berör många olika yrkesgrupper, och därför är det klokt att ge anbudsgivaren tillräckligt med tid för beredningen av anbudet.

Tabell 1. Beskrivning av måltidstjänstens nuläge

FAKTOR	PRECISERING
Föremål för tjänsten	<ul style="list-style-type: none"> » Klientgrupper och kundantal » Verksamhetsställen och kontaktoppgifter » Antal måltider som serveras per kundgrupp och verksamhetsställe
Behov av tjänsten	<p>Beskrivning av nuläget för måltidstjänsterna dvs. bl.a. måltider som serveras, leveranstider för måltiderna, specialdieter, förmedlingsprodukter som kan beställas, vem som ansvarar för transporten och vem som ansvarar för mötesservering. Det är viktigt att fastställa vad som utförs som eget arbete och vad som köps, för att undvika oklarheter.</p>
Uppgifter om produktionslokaler	<ul style="list-style-type: none"> » Kök och deras typer (t.ex. utdelning, service, tillredning) samt tillredningskökens produktionskapacitet och beskrivning av hur kapaciteten har fastställts. » Planritning av kök och/eller områden som hyrs » Mottagande enheter » Transportleder (interna transporter) och mottagningspunkter » Förteckningar över utrustning och lösöre (som innehåller åtminstone anskaffningsår och kapacitet för utrustningen) » Underhåll av maskiner och utrustning och bokföring av dessa » El- och vattenavtal (på vems ansvar) » Tabell över ansvarsfördelning (bilaga 2)
Årsplan	<p>Beskrivning av årsplanen för den nuvarande verksamheten, vilken innefattar helger som beaktas på matsedel och variationer enligt skördesäsong, tidpunkter för arbetsgrupper, tidpunkter för kundenkäter, uppföljning av matsvinn osv.</p>
Kosthandbok (social- och hälsovården)	<p>Särskilt inom social- och hälsovårdsservice är en kosthandbok ett typiskt dokument för måltidstjänster. Den innehåller beställarens anvisningar för näringsterapi och anvisningar som behövs för genomförandet av måltidstjänsten. Vanligen är det beställaren som äger kosthandboken och som uppdaterar handboken, eller så gör beställaren och producenten detta tillsammans.</p> <p>Kosthandboken ska innehålla till exempel:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Anvisningar för näringsterapi till avdelningar/enheter » Beskrivningar av kosten » Beställningar och leveranser (observera anvisningar för störningssituationer) » Anvisningar för portionering av maten (både rymdmätt och gram) och maträtternas struktur i form av tabeller och bilder » Anvisningar för matutdelning och måltidssituationer » Plan för egenkontroll » Personalens måltidsbeställningar (beställning, debitering, leverans, specialdieter) » Informationsutbyte mellan avdelningen och måltidstjänsten » Responssystem

FAKTOR	PRECISERING
<p>Rapportering</p>	<ul style="list-style-type: none"> » Beskrivning av kostnadsuppföljning för måltidstjänsten. Man följer upp beställda mängder per måltidsslag (st. och €) varje månad, dessutom kostnadsuppföljning för förmedlingsprodukter. » Rapporteringen utformas enligt måltidspriserna och den ska vara både månadsvis och kumulerande (på årsnivå). » Totalutfall för antal måltider av fastställd kost och förmedlingsprodukter » Uppföljning av näringsinnehållet (vilken kost, hur och hur ofta) » Uppföljning av andra krav på ansvarsfullhet och kvalitet » Uppföljning av matsvinn (hur ofta och vem följer upp) » Beskrivning av hur respons beaktas » Beskrivning av hur och när kundnöjdhetsenkäter utförs och hur de behandlas. » Anvisningar för egenkontroll » Beskrivning av personalmängd och utbildningsnivå samt fortbildning
<p>Livsmedelsupphandlingar</p>	<p>Beskrivning av principer för ansvarsfullhet och näringskvalitet vid upphandling av livsmedel.</p>
<p>Tabell över ansvarsfördelning</p>	<p>Beskrivning av gällande ansvarsfördelning i processer för måltidstjänster, för lokaler, utrustning och deras underhållsansvar, ICT-system, matutdelningslogistik (intern och extern), städning och avfallshantering.</p>
<p>ICT-system</p>	<p>Beskrivning av eventuella gränssytor mellan kundens datasystem (t.ex. bokningssystem för dagvård, patientdatasystem) och system för måltidsbeställning.</p> <p>Beskrivning av olika anordningar som används för registrering av (personal)måltider och vem som ansvarar för dem.</p>
<p>Dataskydd</p>	<p>Beskrivning av praxis för lagring av kunduppgifter och olika parter ansvar och skyldigheter</p>
<p>Genomförande- och utvecklingsplaner</p>	<ul style="list-style-type: none"> » Utveckling av system för beställning, statistikföring och rapportering » Responssystem och utveckling av dessa » Personalutbildning » Kontroll över matsvinn » Utveckling av måltidstjänsten i samarbete, beskrivning av nuvarande praxis och planerade utvecklingsprojekt » Kundråd och kundnöjdhetsenkäter
<p>Beredskaps- och kontinuitetsplan</p>	<p>Beredskapsplaner som innefattar ICT</p>

Tabell 2. Faser i upphandlingsprocessen

Källa: [Europeiska kommissionen: Vägledning för upphandlande myndigheter om hur man undviker de vanligaste felen i projekt som finansieras av de europeiska struktur- och investeringsfonderna.](#)

1. Förberedelse och planering

- » Upptäcka framtida behov
- » Engagera intressenter
- » Analysera marknaden
- » Fastställa syftet
- » Välja förfarande

2. Offentliggörande och öppenhet

- » Utarbeta specifikationer, inklusive kriterier
- » Utforma upphandlingsdokument
- » Offentliggöra kontraktet
- » Tillhandahålla klargöranden

3. Inlämning av anbud, öppnande och urval

- » Mottagande och öppnande
- » Tillämpa skäl för uteslutning
- » Välja ut lämpliga anbudsgivare

4. Utvärdering och tilldelning

- » Utvärdera anbud
- » Tilldela och underteckna kontraktet
- » Underrätta anbudsgivare och offentliggör tilldelningen

5. Genomförande av kontrakt

- » Hantera och övervaka utförandet
- » Göra utbetalningar
- » Hantera ändringar eller uppsägning av kontrakt (vid behov)
- » Slutföra kontraktet

Mer information om upphandlingsprocessens faser. Statens upphandlingshandbok (på finska) [Valtion hankintakäsikirjasta Valtion hankintakäsikirja 2017 - Valtiovarainministeriö \(vm.fi\)](#)

När man planerar en upphandlingsprocess för måltidstjänster och tidsplanen bör man vara beredd på dröjsmål av olika orsaker och andra riskfaktorer. Man bör undvika en allt för stram tidtabell. Dröjsmål kan orsakas till exempel av att beslut drar ut på tiden, granskningen och jämförelsen av anbuderna kräver tilläggsutredningar eller en omprövningsbegäran av upphandlingen. Även i små upphandlingar kan dröjsmål uppkomma, om beställaren inte har utfört någon fas noggrant, till exempel beskrivningen av nuläget. För upphandlingar som genomförs med öppet upphandlingsförfarande ska cirka ett år reserveras för upphandlingen, vid andra upphandlingsförfaranden (t.ex. förhandlat förfarande) kan det krävas ännu längre tid. På bild 2 visas uppskattad tid för olika upphandlingsfaser.

Handlingar som behövs för annons om upphandling av måltidstjänster är till exempel:

- » Anbudsbegäran
- » Servicebeskrivning
- » Uppgifter om behövligen baskost och specialkost (kan ingå i servicebeskrivningen)
- » Beställarens kosthandbok och portioneringsanvisningar (eventuellt)

- » Beskrivning av kvalitetsbedömningen
- » Tabell över ansvarsfördelningen
- » Prisbilaga (kan också ingå i anbudsbegäran)
- » Objektförteckning
- » Planritning över de lokaler som serviceproducenten har tillgång till och förteckning över utrustning
- » Systembeskrivningar (t.ex. gränssytor)
- » Krav på ansvarsfullhet och kvalitet för livsmedlen
- » Beskrivningar som anknyter till processen för måltidstjänster
- » Beställarens handlingar för personuppgifter, sekretess och dylika handlingar (upphandlings-specifika)
- » Handlingar som används i uppföljningen av avtalet
- » Avtalsutkast*
- » Utkast för behövligen hyresavtal
- » Andra behövligen handlingar

***Obs! I den här guiden ligger fokus på särdrag i upphandling av måltidstjänster. I utkastet till avtal anges detaljer i serviceavtalet, enligt verksamhetssätten i de enskilda organisationerna.**

Bild 2. Exempel på arbetsfaser i upphandlingsprocessen.

BEREDNING MINST 4 MÅN

- » Uppdragsgivaren förbereder beskrivningen av den upphandling som behövs till upphandlingsenheten
- » Allokera resurser för upphandlingen och utnämna arbetsgruppen (uppdragsgivaren)
- » Uppdatera eller upprätta en beskrivning av nuläget
- » Utnämna upphandlaren
- » Analysera avdelningsrapporten och eventuell tidigare avtalsperiod
- » Komma överens om arbetsmetoder för upphandlingen (gruppens ordf., mötespraxis, digitala arbetsytor, fastställa tidtabellen för upphandlingen osv.)
- » Arbetsgruppens inledande möte, där man sätter sig in i upphandlingsprocessen och praxis, beskriver för arbetsgruppens medlemmar vad som förväntas av dem
- » Marknadsdialog/begäran om information
- » Bedöma konsekvenser för företaget och behandling

PLANERING MINST 4 MÅN

- » Upprätta handlingarna för anbudsbegäran
- » Välja upphandlingsmetod (påverkar tidtabellen!)
- » Fastställa jämförelsegrunder
- » Fastställa kompetensvillkor
- » Behandla, kommentera och godkänna handlingarna för anbudsbegäran (obs! kan kräva behandling i nämnd)

KONKURRENSUTSÄTTNING 3-4 MÅN

- » Publicera upphandlingsannonsen och anbudsbegäran
- » Objektpresentation
- » Fas för frågor och svar
- » Eventuella preciseringar av anbudsbegäran
- » Inlämning av anbud
- » Öppna anbud och upprätta ett protokoll över öppnandet
- » Kontrollera anbudsgivarnas kompetens
- » Kontrollera anbudens giltighet
- » Jämföra anbud
- » Kontrollera handlingarna enligt beställansvarslagen
- » Fatta ett upphandlingsbeslut och informera om detta Väsentid
- » Behandla eventuella ansökningar om ändring
- » Kontrollera straffregisterutdrag
- » Upprätta ett avtal, underteckna avtalet och arkivera det
- » Göra en annons i efterhand
- » Övertagande av avtalet och möten i anknytning till detta
- » Information och utbildningar i början av avtalet
- » Inleda verksamheten
- » Upprätta en eventuell upphandlingsrapport (organisationsspecifik)

FÖLJA UPP AVTALET

4.3 VAL AV UPPHANDLINGSMETOD

Valet av upphandlingsmetod inleds med att fastställa upphandlingens värde. Utgångspunkten är att måltidstjänster är sådana andra särskilda tjänstupphandlingar som förtecknas i bilaga E i upphandlingslagen, vars CPV-koder räknas upp i bilaga E som finns i slutet av upphandlingslagen.

EU-tröskelvärde saknas i upphandlingar enligt bilaga E, och därför följs för dessa endast det nationella tröskelvärde, som är 300 000 euro. Om upphandlingens värde understiger det nationella tröskelvärde behöver upphandlingsenheten inte konkurrensutsätta upphandlingar av lågt värde enligt upphandlingslagen. Kontrollera dock organisationens egna anvisningar. Även upphandlingar av lågt värde ska göras i enlighet med upphandlingslagens principer, dvs. den upphandlande enheten ska behandla anbudsgivarna på ett likvärdigt och icke-diskriminerande sätt samt förfara öppet och med beaktande av proportionalitetskraven.

Upphandlingar som överstiger tröskelvärde ska konkurrensutsättas enligt kapitel 12 i upphandlingslagen. Enligt bestämmelserna kan upphandlingsenheten utveckla ett eget förfarande, bara förfarandet beskrivs detaljerat och noggrant i upphandlingshandlingarna och förfarandet är i enlighet med de allmänna principerna i upphandlingslagen.

Mer information om TRÖSKELVÄRDEN:
[EU-tröskelvärden och nationella tröskelvärden \(tem.fi\)](#)

I upphandlingar enligt bilaga E kan upphandlingsenheten om den så önskar direkt tillämpa de EU-upphandlingsförfaranden som beskrivs i upphandlingslagen såsom öppet förfarande eller förhandlat förfarande. Alternativt kan upphandlingsenheten i anbudsbegäran beskriva avvikelser från de stränga kraven i EU-upphandlingsförfarandet på tidsfrister, antalet anbudsgivare, förhandlingsprocessen eller tidtabellen för publicering av upphandlingsdokumenten.

Bland EU-förfarandena är öppet förfarande med sin enkla process det förfarande som används mest även vid upphandlingar enligt bilaga E. I valet av upphandlingsförfarande ska upphandlingens omfattning och karaktär beaktas. Med öppet upp-

handlingsförfarande avses att den upphandlande enheten publicerar en upphandlingsannons. När upphandlingsannonsen har publicerats kan de som är intresserade ta del av anbudsbegäran jämte bilagor. Vid selektivt förfarande publicerar den upphandlande enheten en annons om upphandlingen som alla intresserade leverantörer får ansöka om att få delta i. Den upphandlande enheten väljer bland de serviceproducenter som har lämnat in en ansökan om att få delta, dvs. de som uppfyller de lämplighetskrav som anges i upphandlingsannonsen för att kunna delta i upphandlingsprocessen. Endast de serviceproducenter som den upphandlande enheten har valt ut får lämna anbud.

Vid förhandlat förfarande i flera faser har beställaren möjlighet att förhandla om villkoren i upphandlingsavtalet tillsammans med anbudsgivarna och på så sätt nå ett slutresultat som alla parter är nöjda med. Vid upphandlingar av måltidstjänster är det vanligt att man vid små eller medelstora enkla upphandlingar använder öppet förfarande i en fas och att omfattande och komplicerade upphandlingar genomförs med selektivt eller förhandlat förfarande, vanligen med förhandlat förfarande. Man bör komma ihåg att det ska finnas en grund enligt upphandlingslagen för användning av förhandlat förfarande.



Vid upphandlingar enligt bilaga E kan den upphandlande enheten utveckla ett eget förfarande, bara det beskrivs väl i handlingarna för anbudsbegäran. Innovationspartnerskap kan också vara motiverat, om man söker en helt ny slags serviceproduktion eller servicehelhet.

SAMMANFATTNING:

Valet av upphandlingsförfarande påverkar både tidtabellen för upphandlingen och de resurser som används för processen.

I upphandlingslagen fastställs upphandlingar av måltidstjänster enligt bilaga E på CPV-kodnivå.

7) hotell- och restaurangtjänster som omfattas av CPV-koderna 55100000-1 till 55410000-7, 55521000-8 till 55521200-0 55520000-1 Catering
55522000-5 Catering för transportföretag
55523000-2 Catering för övriga företag eller övriga institutioner
55524000-9 Skolbespisning
55510000-8 Matsalstjänster
55511000-5 Matsalstjänster och övrig kafeteriaverksamhet för särskild kundgrupp
55512000-2 Drift av matsal
55523100-3 Servering av skolmåltider

[55521000-8 Catering för privata hushåll, 55521100-9 Hemkörning av mat, 55521200-0 Måltidsleveranser]

Läs mer:

- » Information om förfaranden vid specifika serviceupphandlingar finns i Statens upphandlingshandbok (på finska) i avsnitt [*Valtion hankintäkäsikirjasta osasta IV Sosiaali- ja terveystalvelut sekä muut erityiset palveluhankinnat 2017*](#)
- » Information om EU-förfarandet finns i avsnitt [*V EU-kynnysarvot ylittävät hankinnat och om koncessioner i avsnittet Hankintamenettelyt i Statens upphandlingshandbok \(Valtion hankintäkäsikirja\)*](#)
- » Kommunförbundet, enheten för offentlig upphandling [*hankinnat.fi*](#)

4.4 ANBUDSBEGÄRAN ELLER ANBUDSANSÖKAN

Anbudsansökan ska alltid göras skriftligt. Dess syfte är att beskriva upphandlingen av måltidstjänster icke-diskriminerande och öppet. Anbudsbegäran skrivs tydligt på finska eller svenska och innehållet är det viktigaste, inte dess längd. En bra anbudsbegäran gör det möjligt för serviceproducenterna att upprätta bra och jämförbara anbud.

Krav och utredningar som ingår i upphandlingen ska fogas till den helhet som upphandlas och de ska beskrivas tydligt. Minimikraven ska vara verifierbara. När utredningar eller bilagor begärs i anbudsbegäran, ska de omfattas av krav eller jämförelsefaktorer. Anbudsbegäran kan före den

slutliga publiceringen publiceras för kommentarer till exempel i form av en begäran om information (så att alla serviceproducenter har samma möjligheter att kommentera), eftersom det inte är möjligt att efter publiceringen göra väsentliga ändringar i handlingar som ingår i anbudsbegäran, såsom i avtalsutkastet eller servicebeskrivningen.



Bilaga 3 checklisten för anbudsbegäran har beskrivits i innehållet för anbudsbegäran och handlingar som anknyter till konkurrensutsättningen.

Om beställaren använder öppet upphandlingsförfarande, publicerar beställaren anbudsbegäran och serviceproducenterna lämnar in sina anbud. Vid selektivt och förhandlat upphandlingsförfarande publiceras först en anbudsansökan, där kompetensvillkor för anbudsgivaren och jämförelsegrunder vid valet av anbudsgivare behandlas. Intresserade kandidater lämnar in en anbudsansökan, och bland kandidaterna väljs de slutliga anbudsgivarna till det egentliga anbuds-förfarandet. I samband med upphandlingsannonsen ska man också publicera övriga handlingar som ingår i upphandlingen, till exempel anbudsbegäran jämte bilagor och avtalsutkast, så att anbudsgivarna vet till vilken upphandling de meddelar om sitt intresse att delta. I en selektiv eller förhandlad upphandling kan upphandlingsenheten inte ta med kandidater, som inte har lämnat in en anbudsansökan och som inte uppfyller de fastställda kompetenskraven. Mer information: www.upphandling.fi/

4.5 FASTSTÄLLA VÄRDET FÖR UPPHANDLINGEN

Värdet av en upphandling som upphandlingsenheten har uppskattat används för att fastställa om det är frågan om små anskaffningar, nationell upphandling eller EU-upphandling. Att fastställa upphandlingsavtalets förväntade värde är en kalkylmässig åtgärd med vars hjälp man försöker utreda upphandlingens värde i förhållande till tröskelvärdena enligt bestämmelserna i upphandlingslagen. Upphandlingsavtalets förväntade värde är upphandlingsenhetens egen bedömning, men upphandlingsenheten är skyldig att bedöma värdet på ändamålsenligt sätt och tillräckligt noggrant.

Det är mycket viktigt att fastställa upphandlingens värde. Till exempel vid ramavtal upphör avtalsperioden när värdet för upphandlingen är uppfyllt. Att fastställa upphandlingens värde innebär att uppskatta totalvärdet med hänsyn till optionsperioder och andra eventuella kostnader som utveckling av upphandlingen medför.

Anvisning för beräkning av det uppskattade värdet www.upphandling.fi/offentlig-upphandling/troskelvarden/berakning-av-det-uppskattade-vardet och Statens upphandlingshandbok (Valtion hankintakäsikirja, på finska) sida 50, hankintojen ennakoidun arvon laskeminen.

Det kan vara utmanande att fastställa upphandlingens värde till exempel på grund av bristfälliga rapporter eller till exempel osäkerhet förknippad med verksamheten (t.ex. stängning av verksamhetsenheter på grund av covid-19). Enligt upphandlingslagen ska den upphandlande enhetens beräkning av det uppskattade värdet för upphandlingen grunda sig på den största totala ersättning som ska betalas. Vid lämnandet av ett anbud bör serviceproducenten förstå den här skyldigheten som åläggs den upphandlande enheten enligt upphandlingslagen och grunda sitt anbud till exempel enligt det antal boende och måltider som har angetts. Beställaren kan i anbudsbegäran också inleda beräkningen av upphandlingens värde med att realistiskt beskriva till exempel nedstängningar som coronaviruset har orsakat månaderna före anbudsbegäran.

Vid beredning av en upphandling ska principerna för offentliga UPPHANDLINGAR FÖLJAS (3 § i upphandlingslagen):

"Den upphandlande enheten ska behandla deltagare i upphandlingsförfaranden och andra leverantörer på ett likvärdigt och icke-diskriminerande sätt samt förfara öppet och med beaktande av proportionalitetskraven."

4.6 MARKNADSKARTLÄGGNING OCH MARKNADSDIALOG

I upphandlingslagen rekommenderas att en kartläggning av marknaden görs i upphandlingens planeringsfas, men hur den ska genomföras beskrivs inte närmare. Det finns många metoder

och förfaranden för marknadskartläggning. Syftet med kartläggningen är att få så mycket information som möjligt om potentiella serviceproducenter på marknaden och deras verksamhetssätt. Marknadskartläggningen kan inledas till exempel med att fråga samarbetspartner i branschen om aktörer som de känner eller söka dem på nätet. Man kan också kartlägga marknaden genom att på sin egen webbplats eller i en tidningsannons meddela om den kommande upphandlingen av måltidstjänster. Den vanligaste metoden är dock att lägga in en förhandsannons och/eller begäran om information i HILMA. En begäran om information erbjuder producenter av måltidstjänster möjlighet att under fria former delta i diskussionen om den kommande upphandlingen. Det finns inga bestämmelser om frivillig publicering av begäran om information, och tidpunkten för annonseringen har inte fastställts.



Modeller för utförande av marknadsdiallog: www.upphandling.fi/eu-upphandling/pla-nering-och-forberedelser/marknadsundersokning

Keinos guide till marknadskartläggning (Hankinnan markkinakartoitus, på finska): www.hankintakeino.fi/sites/default/files/media/file/Hankinnan_markkinakartoitus_hankintakeino%20.pdf

Begäran om information

Begäran om information är ofta en skriftlig lista med frågor som serviceproducenterna besvarar. En begäran om information via Hilma-tjänsten når många aktörer i branschen. I begäran lönar det sig att ställa konkreta frågor, som serviceproducenterna kan besvara antingen via upphandlingssystemet eller e-post direkt till beredaren. I begäran om information kan man fråga om intresse att delta i en marknadsdiallog eller anmäla sig till ett informationsmöte om upphandlingen. Upphandlingslagen innehåller inga bestämmelser eller anvisningar om användning av begäran om information eller dess innehåll. Anbudsgivaren har möjlighet att senare delta i själva upphandlingen oberoende av om denne har svarat på begäran om information.

Marknadsdiallog

Företag som producerar måltidstjänster och deras möjligheter att svara på den ifrågavarande anbudsbegäran kan utredas med hjälp av en marknadsdiallog. Det lönar sig att öppet beskriva för serviceproducenterna vad som eftersträvas med upphandlingen och tillsammans diskutera om

det krav som ställs är realistiska. Man frågar producenterna om alla oklara och även klara faktorer som påverkar tjänsten. Man informerar serviceproducenterna om målen och resurserna, begär kommentarer för planering av upphandlingen och kartlägger möjliga gemensamma utvecklingsmål och metoder för detta. Producenter av måltidstjänster har ofta nya och innovativa idéer eller redan prövade metoder för utveckling av tjänsten. En marknadsdialog kan genomföras i form av ett gemensamt evenemang för serviceproducenter och beställaren eller enskilda diskussioner mellan beställaren och serviceproducenterna. Det är bra att upprätta PM över marknadsdialogerna och särskilt viktigt är det att bemöta anbudsgivarna jämlikt och att alla serviceproducenter får samma information om den kommande upphandlingen.

SAMMANFATTNING:

Gör en kartläggning av marknaden i god tid, så att du kan utnyttja dess resultat på bästa möjliga sätt. Lyssna, lär och plocka de pärlor som passar er och är till nytta i er upphandling. Kom ihåg att alla serviceproducenter ska behandlas likvärdigt och utan diskriminering i olika faser av upphandlingen och villkoren i upphandlingen ska vara de samma för alla.

4.7 BEREDNING AV HANDLINGAR FÖR UPPHANDLING AV MÅLTIDSTJÄNSTER

- » I **kapitel 4.1** finns en beskrivning av nuläget, som är en bra grund då beredningen av handlingarna för upphandling av måltidstjänster ska inledas. Faktorer som ska utredas i planeringsfasen och beskrivas i handlingarna för anbudsbegäran är bland annat:
- » Beställarorganisationens strategiska mål och värderingar, som styr upphandlingsprocessen
- » Kända förändringar under avtalsperioden, till exempel antalet objekt eller objektens placering. Likaså kända förändringar av antalet kunder
- » Krav enligt lagar, förordningar, bestämmelser och rekommendationer som rör kundgruppen och dess måltidstjänster
- » Beskrivning av kundernas behov
- » Innehållet i den måltidstjänst som upphandlas såsom måltider, förmedlingsprodukter och mötesservering, mängd och tidtabeller för genomförande

- » Tillgängliga budgetresurser och en uppskattning av upphandlingens värde
- » Intressegrupper och nätverk som har anknytning till upphandlingen av måltidstjänsterna och vars arbetsinsats behövs i planeringen av upphandlingen
- » Plan för förverkligande av kundernas delaktighet i planeringen av upphandlingen

Arbetsgrupp som bereder upphandling

Vid upphandling av måltidstjänster bildas en arbetsgrupp som ansvarar för planeringen. I gruppen ingår ett stort antal experter som representerar beställarens olika områden. Genom att göra personalen delaktig i planeringen av upphandlingen och beredningen av handlingarna blir personalen engagerad, vilket gör det lättare för dem att överta avtalet. Upphandlingens omfattning och tillgängliga resurser avgör i hur omfattande grad man kan be att ansvarspersoner eller experter från olika sektorer kommer med i arbetsgruppen:

- » Personer som ansvarar för kundens/boendes/patientens vård, barns/ungas/studerandes fosteran eller utbildning
- » Experter på konkurrensutsättning
- » Personer som ansvarar för måltidstjänsterna i beställarens organisation
- » Näringsexpert
- » Serviceplanerare eller -koordinator
- » ICT-expert (inklusive integrering mellan olika system)
- » Experter inom ekonomi och fakturering
- » Som ansvarar för lokaler och utrustning
- » Experter inom ansvarsfullhet
- » Erfarenhetsexperter (särskilt inom hälso- och sjukvården) och olika råd (till exempel äldreråd)
- » Andra behövliga experter

Dessutom kan man be om hjälp av upphandlingsrådgivare eller experter inom olika organisationer, till exempel experter vid [det nätverksbaserade kompetenscentret för hållbar och innovativ offentlig upphandling \(KEINO\)](#).

4.8 SERVICEBESKRIVNING

Servicebeskrivningen är ofta den viktigaste handlingen i anbudsbegäran för upphandling av måltidstjänster. I servicebeskrivningen beskriver man de objekt som omfattas av måltidstjänsten samt de minimikrav som ställs på anbudsgivarna. I servicebeskrivningen och andra bilagor till anbudsbegäran berättar beställaren om allt som anbudsgivaren bör veta när anbudet ska lämnas in. Man bör komma

ihåg att serviceproducenten inte alltid känner beställarens organisation, dess termer eller rutiner. Det är lättare att komma igång med avtalet om man har en lyckad och grundlig servicebeskrivning, och beställarens förväntningar och serviceproducentens verksamhet möter varandra bättre. I servicebeskrivningen bör man beskriva hur beställarens nyckelpersoner deltar i genomförandet av en ansvarsfull måltidstjänst i samarbete med serviceproducenten.



Man kan bekanta sig med upphandlingshandlingar från andra upphandlande enheter när de i fasen för anbudsbegäran har publicerats i HILMA. Man

kan göra sökningar i HILMA till exempel med hjälp av CPV-koder (Common Procurement Vocabulary). Till exempel koden 55300000 är restaurang- och serveringstjänster 55500000 är matserverings- och måltidstjänster.

Faktorer som ingår i servicebeskrivningen är planering, produktion, leverans och utveckling av måltidstjänsten samt faktorer förknippade med kvalitetskontroll och rapportering. Serviceproducenten planerar de matsedlar och recept som behövs för att tillhandahålla den kost som krävs, tillreder måltiderna enligt beställning och levererar dem enligt överenskomna tidtabeller och verksamhetsmetoder. Serviceproducenten svarar ofta också för mattransporten till objekten. Rapporteringen fastställs så att den motsvarar beställarens behov och det lönar sig att i servicebeskrivningen anteckna hur beställaren vill att rapporteringen ska utvecklas under avtalsperioden.

Servicebeskrivningen för måltidstjänsten ska innehålla beskrivningar av kraven hos olika kundgrupper. Behoven hos till exempel äldre beaktas genom att tillreda mat, som bland annat till innehållet och strukturen motsvarar behoven hos kunderna på de enskilda verksamhetsställena och är lätta att äta. Vid planering av måltider, val av råvaror och struktur samt kryddning av måltiderna inom småbarnspedagogiken beaktar man lämpligheten för små barn. Målet är att hög näringsmässig kvalitet förverkligas till alla kundgrupper med de tilldelade anslagen.

I servicebeskrivningen kan man också beskriva andra uppgifter och mål förknippade med måltiderna och måltidssituationen. De har stor betydelse förutom som näringskälla även som glädjeskapande njutning och förbättrare av livskvaliteten. När måltider planeras, matsedlar görs upp, produkter och produktsortiment utvecklas, råvaror väljs och

maten tillreds är det viktigt att se till att den mat som serveras är sådan att hela måltiden äts upp. Namnen på de maträtter som finns på matsedeln ska beskriva den mat som serveras. Maten ska till sitt utseende och sin doft väcka aptiten, den ska vara välsmakande och sådan som kunderna är vana vid och gillar samt varierande. Servicebeskrivningen ska också innehålla information om att ansvarsfullhet ska iakttas i valet av råvaror och på matsedeln. Sådant som ska fastställas i servicebeskrivningen behandlas utförligare i guidens avsnitt 4.9–4.16.

I bilaga 4 finns två exempel på innehållsförteckningar i servicebeskrivningar, den ena gäller måltidstjänster inom kommunens småbarnspedagogik och förskoleundervisning och den andra måltidstjänster för olika verksamhetsområden. En del av kraven i anbudsbegäran, till exempel den mat som ska serveras och ansvarsfullt ordnande av måltidstjänster, presenteras i andra bilagor till anbudsbegäran.



Exempel på servicebeskrivning för serviceboende för äldre:

"Alla klienter har rätt till högklassig näringsterapi. Måltiderna är en del av vårdarbetet. Verksamhetens mål är att trygga ett gott näringstillstånd och att näringsterapi kan genomföras som en del i klientens övergripande vård. En näringsmässigt fullvärdig kost och näringsterapi hjälper till att uppnå goda vårdmål och upprätthåller och främjar kundernas funktionsförmåga och hälsa. Väl planerade och genomförda näringsterapier och måltidstjänster stöder för sin del att de kvalitativa, funktionella och ekonomiska målen uppnås. Klienten har rätt till individuella och flexibla måltider enligt sin aptit och matportionerna ska vara estetiska och väcka aptiten."

"Patienten och klienter inom vård-, omsorgs- och rehabiliteringsservice behöver särskilt stöd vid sammanställning av måltiderna och måltidssituationerna. Klienten ska erbjudas valmöjligheter enligt olika situationer vid måltiderna. Samarbete mellan producenten av måltidstjänster och vård-



personalen samt personalens kompetens är särskilt viktigt när det är frågan om äldre personers näringstillförsel.”

Exempel på servicebeskrivning för småbarnspedagogik:

”Huvuduppgiften för personalen inom måltidstjänsten är att värna om att kosten är fullvärdig näringsmässigt sett och om livsmedelssäkerheten (inklusive specialdieter och hygien). Personalen inom måltidstjänsten har till uppgift att stöda personalen inom småbarnspedagogiken så att de lyckas i sin uppgift inom måltidspedagogik, på så sätt att innehållet i måltiderna är det som man kommit överens om och verksamheten avtalsenlig. Dessutom fungerar personalen inom måltidstjänsten vid behov som experter i ärenden som gäller måltidstjänsten inom småbarnspedagogiken.

Centrala mål i upphandlingen av tjänsten är variation i matsedlar, måltider, produkt- och servicebud, mångsidighet och lämplighet för olika kundgrupper som använder måltidstjänsten. I metoderna för servering av produkten ska kundgruppens och verksamhetsenhetens behov beaktas.

Kundservice, rätt serveringstemperatur på maten, tillräckligt med mat, en trivsamt och ren serverings- och måltidsmiljö säkerställer för sin del en positiv daglig måltidsupplevelse.”



Grunden i servicebeskrivningen är närings- och kostrekommendationerna

Kost som främjar hälsan har definierats i [befolknings- och målgruppspecifika närings- och kostrekommendationer](#). Dessa rekommendationer styr måltidstjänsterna i planeringen och tillredningen av näringsmässigt fullvärdiga måltider för varje måltidsgäst enligt målgruppen. De måltider och mellanmål samt övriga avtalade produkter som serveras ska främja kundernas hälsa och välbefinnande samt säkerställa en god näringstillförsel och att näringstillståndet upprätthålls eller korrigeras.

ORDBOK FÖR NÄRINGSREKOMMENDATIONER

- » **Måltidsspecifik rekommendation** avser huvudmåltid; frukost, lunch och middag som separata måltider.
- » **Kostdag** avser alla måltider och mellanmål som serveras under dagen. En god måltidsrytm är viktig så att måltiderna fördelas jämnt och med tillräckligt mellanrum under dagen. Nattfastan får inte överskrida 11 timmar.
- » **Fullvärdig måltid** avser en måltid, som innehåller en varm huvudrätt, energitillskott, grönsakstillbehör och sallads dressing/olja, måltidsdryck, bröd och vegetabiliskt matfett, som varierar enligt matsedeln. Vid behov kompletteras måltiden med en dessert enligt kundgrupp.
- » **Fullvärdighet** avser en måltid som ur näringsmässig synpunkt är sammansatt enligt näringsrekommendationerna, har lämpligt energiinnehåll och är näringsrik.
- » Kraven på måltidernas **näringskvalitet** uppfylls då näringsrekommendationerna efterföljs. När måltidstjänsten svarar för matgästens hela kostdag ska man se till att kundens kost i sin helhet och även på lång sikt genomförs så att de näringsmässiga kraven och behoven uppfylls.

Att närings- och kostrekommendationerna ska förverkligas, kraven på näringskvalitet uppfyllas samt att måltidspedagogik och näringsterapi ska ingå ska fastställas tydligt i avtalen för måltidstjänster. Omfattande anteckningar om åtgärder samt minimikrav på kvaliteten eller kriterier fungerar också som grund för uppföljning av avtalet och myndighetstillsyn.

4.9 MODELLER FÖR INNEHÅLL I MÅLTIDSTJÄNSTENS KOSTDAG OCH PRISSÄTTNING

Olika prissättningsmodeller för måltidstjänsten kan kartläggas i samband med upphandlingens marknadsdialog. Granskning och jämförelse av olika modeller för prissättning utvidgar perspektivet på genomförandet av modellerna såväl med tanke på kostnaderna som näringstillförseln. Det är bra att diskutera effekterna av prissättningsmodellerna med referensobjekten, för att klargöra vilken modell som lämpar sig för den egna verksamheten.

Beställaren ska besluta om föremålet för upphandlingen är alla måltider under dagen dvs. hela kostdagen, som består av enskilda måltider eller till exempel separata måltidskomponenter (s.k. kilomat).

Kostdag

Det är viktigt att definiera vad som avses med begreppet kostdag och vad som förväntas av tjänsten. En kostdag kan definieras enligt följande: "Beställaren köper som måltidstjänst de måltider som under dagen bildar en kostdag. En kostdag består av frukost, lunch, mellanmål (inklusive kaffe/te), middag och kvällsmål. Serviceproducenten levererar en del av kostdagens komponenter som sådana i detaljhandelns förpackningar till avdelningarna och enheterna. För dessa livsmedel används termen "förmedlingsprodukter som hör till kostdagen" och de ingår i priset för kostdagen.

De förmedlingsprodukter som hör till kostdagen och deras portionsstorlek ska fastställas mycket tydligt i anbudsbegäran, så att serviceproducenten kan beakta alla kostnader för förmedlingsprodukterna. Om definitionen av kostdagen och de förmedlingsprodukter som ingår i den är otydlig kan det leda till prissättning "för säkerhets skull" i serviceproducentens anbudskalkyl, varvid slutresultatet inte är till fördel för varken anbudsgivaren eller beställaren.

Livsmedel som levereras till avdelningarna och enheterna ska vara försedda med förpackningsmärkning enligt livsmedelslagstiftningen (bl.a. varudeklarerationer, uppgifter om ingredienser och allergener samt märkning om bäst före eller sista användningsdag) och livsmedlen ska vara i sina ursprungliga förpackningar (t.ex. i detaljhandelns förpackning). Avdelningarna beställer produkter till önskad leveransdag enligt åtgången av enskilda produkter. I denna modell är kostdagen så att säga komplett, dvs. alla komponenter som hör till måltiden, kärll och underhåll av kärllen, ingår i måltidens pris.

I beskrivningen av kostdagen kan en måltidsspecific definition vara till exempel (utdrag ur en kostdagsbeskrivning för äldre):

- » Serviceproducenten sammanställer en varierad matsedel: vid lunch och middag ska huvudmåltidssåser och så kallad enhetsmat samt deras tillbehör, soppor, gratäng- och gryträtter förekomma jämnt fördelat och varierat på matsedeln.
- » Man använder den tredelade tallriksmodellen, där 1/3 innehåller fisk, fjäderfä, kött, ägg eller baljväxter i olika former.
- » Soppmåltider innehåller rikligt med fisk, fjäderfä, kött, ägg, baljväxter eller grynost
- » Gröt eller välling är tillagad på mjölk eller berikad vegetabilisk dryck.
- » Man prioriterar såser, gratängar, frestelser, potatis- och grönsakspuréer vars energiinnehåll kan ökas med vegetabiliska produkter som används på samma sätt som mjölk och fettillskott som innehåller mjukt fett (se ovan).
- » Huvudrätt som innehåller fisk, kött eller växtprotein. På matsedeln ska det som råvara i huvudrätterna finnas fisk, fjäderfä-, nöt- och griskött eller en vegetabilisk huvudråvara.
- » I valet av råvaror beaktar man näringsrekommendationerna till exempel gällande hur ofta fisk bör användas samt begränsningar för användning rött kött och köttprodukter.
- » Lax (hel lax, t.ex. laxbit, inte laxfärs) ska finnas som fisk på matsedeln åtminstone 1 gång.
- » Energitillbehör: potatis, korn, ris eller pasta.
- » Möjlighet att välja potatismos i stället för hela potatisar (beställs i samband med beställning av måltiden) ingår i priset.
- » Möjlighet att lägga till brun sås (varm) eller gräddfilssås (kall) i beställningen. Möjligheten till tillbehör finns vid både centraliserad och decentraliserad matutdelning (ingår i måltidens pris).
- » Sås som tillbehör (t.ex. brun sås, gräddfilsbaserad sås) rekommenderas så ofta som möjligt.
- » Grönsaker som grönsallad, råkost eller varmt grönsakstillbehör. Vid val av grönsaker och sallader bör man beakta äldre personers förmåga att äta dem (finfördelning, fuktighet, inte långa strängar).
- » Två smakalternativ för salladsdressing (oljebaserad).
- » Vid måltiderna serveras mjukt bröd i skivor eller semla. Dessutom knäckebröd/surskorpa (lunch och middag).
- » På brödet används bredbart fett som innehåller minst 60 % fett och som uppfyller kriterierna för hjärtmärket. Vid planeringen av matsedeln och

vid näringsberäkningar används bredbart fett som innehåller minst 60 % fett och som uppfyller kriterierna för hjärtmärket.

- » Det ska vara möjligt att beställa måltiderna utan bröd på så sätt att bröd och pålägg ersätts med brödpuré. Brödpuré innehåller till exempel en blandning av rågbröd+margarin+skinka som passar med grov passerad kost.
- » Som måltidsdryck serveras mjölk, surmjölk, vegetabilisk dryck, svagdricka eller vatten. Olika alternativ av fettprocent (0–3,5 %) i mjölk och surmjölk enligt kundens behov.
- » Användning av ägg på olika sätt uppmuntras för att öka proteinhalten.
- » Olika maträtter och råvaror används på ett mångsidigt sätt

Exempel på partiell kostdag:

Ingår i kostdagens pris	Avgiftsbelagd beställning
Huvudmåltid som innehåller fisk, kött eller växtprotein eller grönsak som innehåller protein	
Potatis, korn, ris, pasta	
Tillredda grönsaker	
Grönsaker i form av grönsallad eller råkost	Oljebaserad salladsdressing (minst två smakalternativ)
Vid lunch eller middag en bär-, frukt- eller mjölkbaserad dessert	
	Bröd/semla/etc. och margarin
	Mjölk, surmjölk, svagdricka eller annan dryck som serveras med maten



Partiell kostdag

Måltider kan också beställas partiellt på så sätt att till exempel måltider som ingår i sjukhusets centraliserade matutdelning, dvs. frukost, lunch och middag, köps som måltider där alla måltidskomponenter ingår. Mellanmål och kvällsmål beställs som avgiftsbelagda förmedlingsprodukter. Modellen med partiell kostdag är vanlig, men den kräver fortgående handledning av beställaren och serviceproducenten till beställarens personal, för att den planerade näringsmässiga helheten ska uppfyllas som avsett. Man måste komma ihåg att fastställa i serviceavtalet huruvida underhåll av kärnen ingår i den partiella kostdagens pris.

Beställning av enskilda måltidskomponenter (beställning av s.k. kilomat)

Den huvudrätt som serveras vid måltiden och tillhörande komponenter kan beställas separat enligt vikten, och övriga komponenter som hör till måltiden kan beställas som förmedlingsprodukter. I denna modell beställer man till exempel den makaronilåda och de kokta morötterna som finns på matsedeln enligt det antal kilo som behövs och lägger sedan till måltidens tillbehör såsom sallad, bröd och mjölk på enheten. Kilomat kan beställas till exempel till små serviceboendeenheter eller som måltid till eftermiddagsverksamhet för barn. Även om beställning av måltidskomponenterna enligt kilo verkar förmånligt, är det besvärligt att

sammanställa en fullvärdig och mångsidig måltid för kundgruppen utan en planerad måltidshelhet. För detta alternativ bör man beakta kostnaderna för måltiden i sin helhet, eftersom till exempel underhåll av matkärnen vanligen inte ingår i priset.

Förmedlingsprodukter och prissättningen av dem

Sortimentet av förmedlingsprodukter ska godkännas av beställaren. Serviceproducenten kan inte fatta beslut om att sluta leverera produkter. Beställaren bör fastställa en prissättningsmodell för förmedlingsprodukter oberoende av kostdagens innehåll. Det finns många olika faktorer som påverkar livsmedelspriserna, och det är omöjligt för serviceproducenterna att förutse kostnaderna för avtalsperioden. Därför har det i praktiken konstaterats att det inte lönar sig att begära ett fast pris för förmedlingsprodukter i anbudsbegäran utan att beskriva tidpunkter för prisjusteringar till exempel varje kvartal och som prissättningsmodell för förmedlingsprodukter använda till exempel modellen "serviceproducentens inköpspris + 20 %.

Förbrukningen av förmedlingsprodukter ska följas upp och beställaren ska också ha mod att avlägsna onödiga produkter ur sortimentet för förmedlingsprodukter, så att serviceproducenten till exempel inte behöver hålla produkter i sortimentet som inte beställs. För att minska på svinn kan beställaren också fastställa olika leveransrytmer för förmedlingsprodukter som behövs regelbundet och sådana som behövs mer sällan (till exempel produkter som levereras i samband med följande leverans och produkter som levereras efter tre vardagar).

Beställaren måste också känna till förvaringsutrymmena hos de enheter som tar emot förmedlingsprodukterna för att veta hur ofta och vid vilken tidpunkt förmedlingsprodukter kan levereras. Förvaringsutrymmena på beställarens enheter och avdelningar är vanligen planerade för den mängd livsmedel som behövs för dagliga måltider, och därmed är till exempel produktleveranser en gång per vecka inte möjliga.

Allmänt om prissättning

Det ska finnas en fakturagrund för den beställda måltidstjänsten. Man ska kräva att tjänstens enhetspriser omfattar alla kostnader som uppkommer vid produktionen av en avtalsenlig tjänst samt de villkor som har fastställts noggrannare i anbudsbegäran och dess bilagor. Man bör också anteckna i avtalet att serviceproducenten under avtalsperioden inte kan ändra sina processer på så sätt, att ändringen höjer beställarens kostnader, och att



serviceproducenten inte kan debitera avgifter som inte har överenskommit med beställaren. Beställaren kan till exempel i tabellen över ansvarsfördelning (**Bilaga 2**) fastställa vad den tjänst som är föremål för upphandling innehåller. Kritiska faktorer är till exempel anskaffningsansvar för kärl, matbestick, brickor, serveringsbestick, transportvagnar och lådor samt serveringslinjer.

Exempel Två nivåer för prissättning av specialdieter

1. Måltidspris för normal kost, som omfattar till exempel kost för barn, laktosfri kost, kost för äldre, kost för personer med njursvikt, kost med ändrad struktur, kost vid olika tarmsjukdomar och olika former av vegetarisk kost (semi, pescos, lakto-ovo, lakto- och vegan).
2. Måltidspriset för specialdieter är till exempel 20–25 procent dyrare än för normal kost (celiaki, berikad kost, individuell kost, och till exempel kost för dialyspatienter).

Eventuella tilläggsanskaffningar

I beredningsfasen är det viktigt att granska upphandlingen med framförhållning. Vilka tilläggsanskaffningar måste man eventuellt göra under avtalsperioden? Man bör försöka identifiera kommande behov och i servicebeskrivningen anteckna så noggrant som möjligt till exempel förändringar som rör verksamhetsenheter och som är kända i upphandlingens beredningsfas. I anbudsbegäran kan man dessutom begära optionspris på måltider eller tjänster som man kan behöva. Behövs möjlighet till vidareutveckling av upphandlingen? Möjligheter till tilläggsupphandlingar beskrivs noggrant i anbudsbegäran, och dessa ska beaktas i uppskattningen av upphandlingens värde.

Exempel på tilläggsupphandlingar och optionspris som begärs för dem:

- » Matsäckspaket som behövs för att ersätta måltider under distansundervisning
- » Arbetsinsats (€/timme) för personal som anställs i ett nytt servicekök
- » Extra kostnader som är förknippade med förflyttning av enheter på grund av problem i inomhusklimatet (t.ex. extra transportkostnader)

4.10 BESTÄLLNING OCH LEVERANSER

Minimikravet för beställning av måltider, förmedlingsprodukter och till exempel beställningsservering måste vara ett nätbaserat beställningssystem som upprätthålls av serviceproducenten. Det ska vara lätt att använda systemet och att forma det enligt beställarens behov. Om det från beställningssystemet finns en gränssyta för integrering till beställarenhetens system för kundgruppen, till exempel till sjukhusets eller vårdenhetens patientdatasystem, ska beställaren beskriva gränssytan i anbudsbegäran, så att serviceproducenten kan beräkna kostnader förknippade med detta i sitt anbud. Fördelningen och ansvaret för de kostnader som anslutningen orsakar under avtalsperioden ska fastställas i servicebeskrivningen.

I systemet för beställning av måltider behandlar man kunduppgifter och därför ska man i anbudsbegäran även ta ställning till datasäkerheten i beställningssystemet. Utveckling av beställningssystemet under avtalsperioden ska inkluderas i måltidstjänstens pris.

Användarkoderna till beställningssystemet kan vara personliga eller enhets-/avdelningsspecifika. Av datasäkerhetsskäl föredrar serviceproducenterna personliga koder och detta alternativ är också det bästa. Serviceproducenten ansvarar för skapandet av användarkoder och även för utbildning av beställarens personal i användningen av beställningssystemet. Det är bra att fastställa i servicebeskrivningen att beställaren får så mycket utbildning i användningen av systemet som behövs utan avgift.

Det ska vara möjligt att lagra beställningar i förväg i beställningssystemet. Det lönar sig också att fastställa om systemet att beställaren ska kunna se endast de kostalternativ som den egna organisationen använder och inte serviceproducentens hela kostsortiment (till exempel i skolans beställningssystem visas inte kost för äldre personer). Det ska inte heller vara möjligt att anteckna längre text än vad som får plats på matbeställningskortet,

eftersom en del av kundens måltidsbeställning då eventuellt inte uppmärksammas och säkerheten därmed kan äventyras.

I avtalet om måltidstjänsten ska man fastställa behövliga stängningstider för beställning av måltider och förmedlingsprodukter. I daghem är det ändamålsenligt att kunna ändra på beställningarna ett dygn före måltiden. På grund av snabba förändringar i familjernas situation bör man dock i avtalen även anteckna avvikande situationer vid beställning, till exempel beställning av specialkost som snabbbeställning. Även på sjukhus är patientomsättningen snabb och därför bör varje måltid ha en egen stängningstid och möjlighet till snabbbeställning. Inom den specialiserade sjukvården kan det finnas behov av snabbbeställningar efter stängningstidpunkten och måltidstransporten, varvid priset utöver en snabbbeställningsavgift även innehåller en transportavgift.

Exempel på tidtabell över meddelande om måltidsbeställning på daghem:

"Användaren av tjänsten meddelar om ändringar i antalet måltidsgäster enligt följande:

Daghem och gruppdaghem

- » *Frukost: föregående dag före klockan 14.00*
- » *Lunch: tillredningskök på måltidsdagen före klockan 9.00, uppvärmningskök föregående dag före klockan 12.00*
- » *Mellanmål samma dag före klockan 9.00.*
- » *Middag samma dag före klockan 9.00.*
- » *Kvällsmål: Samma dag före klockan 9.00."*

Till exempel inom äldreomsorg med heldygnsovmsorg har stängningstiderna fastställts enligt följande:

I programmet för måltidsbeställning ska det finnas möjlighet till tre stängningstider dagligen. Stängningstiderna är:

<i>frukost</i>	<i>kl. 5.30</i>
<i>lunch</i>	<i>kl. 7.15</i>
<i>middag</i>	<i>kl. 12.00</i>

För beställningar per telefon efter stängningstiden har serviceproducenten rätt att fakturera en snabbbeställningsavgift på 5 €/beställning. Snabbbeställningarna kan vara förmedlingsprodukter eller måltider. Antalet snabbbeställningar rapporteras månatligen i samband med kostnadsrapporten."

Måltids- och koständringar görs per telefon även med kort varsel beroende på den beställande enhetens karaktär. Måltider som lagts till och tagits bort beaktas vid faktureringen. Processen för beställ-

ning ska beskrivas i servicebeskrivningen, inklusive stängningstiderna för måltidsbeställningar, praxis för snabbbeställningar och eventuell praxis för reservmåltider. Dessutom ska man i servicebeskrivningen beskriva tillvägagångssätt i avvikande situationer, till exempel vid störningar i ICT-förbindelsen.

Leveranser

Beställarens tidpunkter för måltider avgör när maten ska finnas på enheten. Tidpunkterna beror också på tidpunkten för returnering av matvagnar och transportlådor. Det är viktigt att komma ihåg att fastställa vem som ansvarar för interna transporter på enheterna och till exempel returnering av vagnar och lådor efter måltiden. Arbetstiden för anställda inom måltidstjänster slutar ofta till exempel efter mellanmålet eller middagen. För att kunderna ska få tillräckligt lång tid för måltiden, ska man fastställa hur lång tid måltiden ska få ta på varje enhet (till exempel 1,5 h).

Kvalitetsavvikelser och påföljande sanktioner

Beställaren kan kräva att serviceproducenten omedelbart korrigerar brister och följer upp genomförda korrigeringsåtgärder. Om serviceproducenten försummar en enskild uppgift i måltidstjänsten (kvalitetsavvikelse), kan beställaren ge en skriftlig anmärkning. Beställaren har rätt att debitera en sanktionsavgift av serviceproducenten för upprepade kvalitetsavvikelser, som stör enhetens verksamhet eller orsakar återkommande extra arbete i uppföljningen av tjänsten.

Villkoren för sanktioner, innehållet och den ekonomiska ersättningen beskrivs detaljerat i servicebeskrivningen eller avtalet, så att de fungerar på önskat sätt.

Exempel på beskrivning av sanktioner:

”Beslut om sanktionsavgift fattas då minst tre kvalitetsfel har konstaterats inom tre månader på verksamhetsenheten. Sanktionsbeloppet beräknas enligt $50\% \times \text{måltidspriset} \times \text{objektets dagliga totalantal barn/elever/studerande}$.

Dessutom ersätts bristerna i matutbudet eller kvalitetsproblemen med en tilläggsprodukt eller en produkt med högre kvalitet än normalt i matutbudet vid lunchen, vars innehåll och serveringstidpunkt avtalas med kunden. Även om bristen har gällt endast en del av eleverna, serveras den ersättande produkten till samtliga matgäster på verksamhetsstället”.

Exempel på situationer som leder till en ersättande produkt/gottgörelse för debitering och senare till sanktion:

- » Måltiden är försenad med minst 10 minuter från den överenskomna tidtabellen (försening som beror på serviceproducenten)
- » Maten tar slut upprepade gånger för samma kundgrupp
- » Främmande föremål i maten
- » Maten är skämd
- » Den sensoriska kvaliteten på maten är dålig, till exempel rått tillbehör
- » En beställning som har beställts i tid har inte levererats (bl.a. matsäck för utfärd, beställningsservering)
- » Över 30 minuter långa avbrott i serviceproducentens produktionsstyrssystem
- » De närings- och kostrekommendationer av statens näringsdelegation som har fastställts i servicebeskrivningen följs inte till alla delar
- » Omsorgsplikten försummas, vilket orsakar fara för kunden eller kundens eller beställarens egendom, och kunden eller beställaren kan inte med rimliga åtgärder förhindra detta. Till exempel: matförgiftning, epidemi, allergisk reaktion, eldsvåda.

4.11 PLANERING AV MATSEDELN

Måltiderna är ofta dagens höjdpunkter. I servicebeskrivningen är det viktigt att fastställa matsedlar enligt kundgrupp, på vilka man planerar lämpliga och välsmakande maträtter och tillbehör för dagens måltider för olika kundgrupper. Man förutsätter kompetens och noggrannhet vid planeringen av matsedlarna. Rotationen för matsedeln kan vara 3–6 veckor beroende på enhet, kundgrupp, kosten och verksamhetens karaktär. Matsedeln ska finnas till påseende för kunderna och med hjälp av matsedeln informeras kunderna om de dagliga måltiderna.



Om matsedlarna publiceras endast på en webbplats, ska man se till att de är tillgängliga och att det finns behövliga språkversioner.

Vid planering av matsedeln enligt säsong ska man beakta helger, teman och andra speciella dagar, som man vill att ska framkomma på matsedeln. Nedan finns exempel på eventuella evenemang som framkommer på matsedeln, exemplen har samlats från olika avtal runtom i Finland:

Temat och dagar med önskekost:

- » På serviceboenden för äldre ordnar man två gånger per år så kallade husets dagar. På husets dag serverar man önskekost som kundgruppen har gett förslag om.
- » Två gånger per år frågar man matgästerna i skolor och daghem om önskekost, och serverar dessa på dagar med önskekost. Man försöker också beakta önskemålen vid planeringen av matsedeln.
- » En ekologisk matdag och -vecka (En ekologisk matdag eller t.ex. 23.9 som är en ny årlig europeisk ekodag)
- » En dag och vecka med närproducerad mat
- » En dag och vecka med rättvisemärkta produkter
- » Matsvinnvecka
- » Hjärtvecka
- » Östersjödag
- » De äldres vecka
- » Bröddag eller -vecka
- » Skördedag och -vecka



Helger:

- » Runebergsdagen (nötfri tårta i skolor och daghem)
- » Fastlagstisdagen
- » Alla hjärtans dag
- » Kvinnodagen
- » Påsken (måltidstjänster dygnet runt: ska framkomma på matsedeln tre dagar i huvudrätten och tre dagar i desserten)
- » Första maj
- » Morsdag
- » Midsommar
- » Alla helgons dag
- » Minnesdagen för alla som dött till följd av droger (samtidigt som alla helgons dag) och bostadslösas natt (missbrukarvård)
- » Fars dag
- » Advent
- » Självständighetsdagen
- » Julen (måltidstjänster dygnet runt: ska framkomma på matsedeln tre dagar i huvudrätten och tre dagar i desserten)
- » Nyår
- » Trettondagen

De maträtter som hör till högtidsdagar görs också i versioner som lämpar sig för specialkost. Beställaren ska också komma ihåg att en del av enheterna är öppna endast på vardagar. Om man i avtalet om måltidstjänster inte fastställer att helgmåltider ska serveras föregående vardag på dessa enheter, kan kundens jul förlöpa utan julmat.

Beställaren bör tänka på att sådant som är viktigt för beställaren och kunden framkommer på matsedeln och anteckna dem i servicebeskrivningen. Om man vill att färska jordgubbar och nypotatis serveras till kunden på sommaren eller att hela laxfiléer serveras regelbundet ska detta antecknas i servicebeskrivningen. Beställaren bör också tillräckligt noggrant fastställa vilka produkter (såsom dessert, bakverk och helgmåltidernas nivå) som ska ingå i tjänsten på tema- och helgdagar.

Måltiderna under veckosluten ska skilja sig från vardagsmåltiderna på så sätt att de är av högre kvalitet och annorlunda. Med högre kvalitet avses till exempel att maten tillreds av filéer, speciellt kött (som lammkött) eller att desserten är festligare (som gräddtårta i långpanna). På skiftesdaghem serveras måltider och mellanmål som barnen gillar under veckosluten. Vid frukosten kan sortimentet skilja sig tydligt från vardagens sortiment, då till exempel bär serveras som smoothies och vanligt bröd ersätts med semlor. Om man på enheterna och avdelningarna vill fira till exempel farsdag på särskilt sätt, kan man kräva att serviceproducenten har en meny för beställning av bakelser där enheten kan beställa önskade produkter.

Exempel Hur ska jag beakta olika kundgrupper, om maten tillreds i samma kök?

- » Egna dagar med önskekost för äldre och skolelever, önskekost för äldre till middag eller på veckoslut.
- » Till exempel på fiskdagar serveras fiskpinnar till barnen och fiskbiffar till äldre. Eller malen leverbiff till äldre och köttfärsbiff till barn och skolelever.
- » Som energitillbehör till barn och skolelever serveras pasta, till äldre potatis.
- » Till barn och skolelever serveras smoothies som mellanmål, till äldre kvargpirog.

Variation i matsedeln

Variationerna i matsedeln kontrolleras inom en måltid (t.ex. huvudrätt, grönsakstillbehör, dessert), mellan samma dag och de närmaste dagarna (samma slags eller liknande rätter förekommer inte nära varandra) och även på den fyra eller sex veckor långa matsedeln.

Vid planering av vegetariska rätter ska man se till att maträtterna till sin produktkvalitet motsvarar huvudrätter som innehåller fisk och kött. Vid definitionen av produkttyper är det dock bra att sträva efter att vara flexibel, eftersom detta ger utrymme för att utveckla nya råvarubaserade recept.

Det händer lätt att variationerna på matsedlar för specialdieter är mindre än på matsedlar för normal kost. Man bör satsa på planeringen av matsedlar för specialdieter och se till att näringskvaliteten och den sensoriska kvaliteten är densamma som för normal kost.



» **Varierande mat, till exempel gratänger, såser, soppor, enhetsprodukter**

» **Varierande sallader, råkost och grönsakskomponenter och säsongenlighet**

- » **Varierande råvaror (fisk, växtprotein, kycklingkött, griskött, nötkött)**
- » **Maträtternas namn ska vara förståeliga och beskriva måltiden**
- » **Måltidernas smakvärld enligt kundsegmentet**
- » **Säsonger och helger ska beaktas och minimikraven uppfyllas**

I servicebeskrivningen kan man också fastställa hur ofta det på en rullande matsedel måste finnas eller får finnas vissa råvaror till huvudrätter, och hur ofta och vilka veckodagar det får finnas vissa maträtter. Man kan till exempel kontrollera förekomsten av korvrätter och enhetsprodukter på matsedeln, samt antalet huvudrätter som innehåller växtprotein eller rött kött. Dessutom kan det finnas behov av att fastställa antalet sopp- och grötmåltider och deras placering på matsedeln. Till exempel: "På en 6 veckors matsedel får det finnas sammanlagt högst 6 soppdagar. Soppdagen infaller inte på en måndag eller fredag."

I servicebeskrivningen bör man också tillräckligt noggrant beskriva förekomsten av varma grönsak-

stillbehör och antalet salladskomponenter samt önskat brödsortiment. Dessutom bör man nämna andra tillbehör till måltiden såsom kryddor och kryddsåser samt senap och ketchup.

Exempel på hur förekomsten av HUVUDRÅVAROR fastställs på ett daghems lunchmeny

- » **Fisk 8 gånger/6 veckor**
Omväxlande olika fiskarter enligt de fiskarter som rekommenderas i WWF:s fiskguide, även finländsk insjöfisk
- » **Fjäderfä 6–8 gånger/6 veckor**
Omväxlande olika fjäderfäprodukter i olika former till exempel som helkött och köttfärs.
- » **Rött kött 4–6 gånger/6 veckor**
Omväxlande olika typer av nötkötts-, griskötts- och viltköttsrätter, och köttet serveras i olika former till exempel som helkött och köttfärs.
- » **Korv eller andra köttprodukter**
högst 2 gånger/6 veckor
- » **Vegetarisk måltid 8 gånger/6 veckor**,
1 vegetarisk huvudrätt erbjuds till alla.
Den vegetariska dagen kan vara en soppdag en gång under sex veckor. På den vegetariska dagen serveras inte gröt som sopprätt.

Dessutom:

- » **Det ska finnas en vegetarisk huvudrätt som kan väljas fritt av alla**
4 gånger/vecka
Kunden beställer en vegetarisk huvudrätt som fritt kan väljas till enheter inom småbarnspedagogiken.

Beställaren och serviceproducenten säkerställer i samarbete, att man i planeringen och uppdateringen av matsedeln eftersträvar stadens miljömål.

Matsäck för utfärder

Kunden kan beställa matsäck för utfärder istället för lunch och middag. Matsäcken ska vara tillräcklig med avseende på mängden och kvaliteten och dess näringsinnehåll ska motsvara den lunch eller det mellanmål som serveras. Matsäckstjänsten ska också omfatta specialdieter samt etiska och religiösa behov och portionerna ska vara tillräckliga och av god kvalitet. Det är bra om det finns till exempel fem olika helheter att välja på. Hållbar utveckling



och plastfria förpackningsalternativ beaktas vid planering och packning av matsäcken. Man fäster också uppmärksamhet vid att specialdieter ska packas och märkas noggrant, så att de inte förväxlas med andra kostalternativ. Alternativt kan man packa varm mat för utfärden (separat planerad eller dagens lunch) om det är lämpligt med tanke på utfärdens karaktär. Råvaror för matsäck och tillredningskostnader ska ingå i de angivna måltidsprisen.

Uppgifter om lämplighet

Serviceproducenten ska för måltider och produkter som finns på matsedeln samt även för förmedlingsprodukter definiera lämpligheten vid olika dieter och ge behövliga uppgifter och anvisningar om lämpligheten till beställaren. Produkternas lämplighet vid olika dieter ska märkas ut tydligt både på matsedeln och i omedelbar närhet av de matportioner som skickas till enheterna. Märkningarna ska vara läsbara även efter värmeförvaring och transport. Beställaren ska vid behov ha tillgång till uppgifter om ingredienser och näringsinnehåll i alla produkter.

4.12 KUNDERNAS DELAKTIGHET

Kundernas delaktighet kan till exempel genomföras på så sätt att kunderna får delta i valet av nya maträtter på matsedeln samt ge respons om huruvida favoriträtterna finns på matsedeln tillräckligt ofta. De kan också få avsmaka maträtter vid utveckling av nya recept och ge sina åsikter om dem. Genom



åtgärder som ökar delaktigheten kan man öka godtagbarheten för skolmat och klimatvänlig mat. **I bilaga 5** finns exempel på åtgärder som främjar delaktighet och som man kan kräva att serviceproducenten erbjuder det antal gånger under läsåret som man har kommit överens om. Syftet med delaktighetspaketen är att barn och unga ska få bekanta sig med maten och måltidsverksamheten.

Delaktigheten framkommer också i de dagliga valsituationerna. Man kan till exempel fråga kunden vilken dryck eller vilket bröd han eller hon vill ha, och göra så få val som möjligt för kundens räkning. Serviceproducentens personal kan också ordna stunder för gemensam verksamhet tillsammans med kunderna. De kan till exempel tillsammans baka en bärpaj till mellanmål eller ordna gemensamma fester. De verksamhetsmodeller som önskas antecknas i servicebeskrivningen.

4.13 UPPFÖLJNING AV ANSVARSFULLHET OCH NÄRINGSINNEHÅLL AV MÅLTIDER

Uppföljning av matens ansvarsfullhet, näringsinnehåll och -kvalitet är en fortgående process med vilken serviceproducenten säkerställer att den mat som serveras motsvarar de krav och rekommendationer som har fastställts i avtalet. Uppföljningen omfattar alla faser: planering av matsedel och livsmedelsupphandling, produktifiering och utveckling av recepten samt tillredning och servering av maten. I avtalshandlingarna för måltidstjänsten ska man konkret beskriva vad man avser med måltider som är ansvarsfulla och följer kost- och näringsrekommendationerna. Då en noggrann beskrivning av matsedeln har presenterats i handlingarna, om de måltidstyper som erbjuds, minimikraven på näringskvaliteten i måltidskomponenterna samt beräkningen av näringsinnehållet, är det möjligt att följa upp att näringsrekommendationerna efterföljs och att näringskvaliteten uppfylls i den mat som serveras. Övriga krav på ansvarsfullhet och kvalitet i matsedeln, de maträtter som serveras och livsmedlen ska också ...vara tydligt och entydigt definierade. Dessutom ska man fastställa vilka metoder som används för uppföljningen, uppföljningsintervallen och rapporteringen.

Förutsättningen för noggrann uppföljning av näringsinnehållet, dvs. beräkning av näringsinnehållet, är att man beräknar näringsinnehållet på både maträtts- och matsedelnivå. På veckonivå måste man följa åtminstone energi och de näringsämnen som ger energi (kolhydrater, fetter och proteiner), mättat fett, fibrer, socker och salt. I serviceavtalet

fastställer beställaren uppföljning av näringsinnehållet enligt behov. Inom hälso- och sjukvården kan man behöva uppföljning av vitaminer och spårämnen. Beräkning av näringsinnehåll är ett verktyg som måltidstjänsten använder i praktiken för utveckling av receptiken och måltidshelheterna, inte endast för allmän bedömning av den slutliga menyn.

4.14 DIETER SOM BEHÖVS FÖR NÄRINGS- TERAPI VID OLIKA SJUKDOMSTILL- STÅND OCH DIETER SOM GRUNDAR SIG PÅ ÖVERTYGELSE

I avtalet om måltidstjänster ska man fastställa sådana specialdieter som behövs för näringsterapi vid olika sjukdomstillstånd och dieter som grundar sig på övertygelse (religiösa och etiska), som beställaren vill förverkliga. I anbudsbegäran fastställer man de dieter för vilka serviceproducenten måste ha matsedlar. Beställaren måste ha sakkännedom för att kunna bedöma uppgifter om näringsinnehåll och tillredning av olika dieter. När det är frågan om ett litet avtal, kan behov av matsedlar för dieter medföra problem som gör att man inte får ett enda anbud. Det är mycket viktigt att känna till marknadsläget när man ställer krav.

I dieter av medicinska orsaker lämnar man bort endast råvaror som det på grund av symtom eller vård är motiverat att lämna bort. Produkter som kan undvikas ersätts normalt med en näringsmässigt sett motsvarande produkt och till exempel vid festliga tillfällen med en lämplig ersättande produkt. I anbudsbegäran bör man ge riktlinjer för hur man ska gå till väga om till exempel en närstående till kunden, såsom en elevs förälder, kräver en viss specialdietprodukt.

Riktlinjen kan antecknas på följande vis:

"Måltidstjänsten säkerställer att det finns ett tillräckligt sortiment av alla livsmedelsgrupper för kunder som behöver specialdieter. Måltidstjänsten är inte skyldig att tillhandahålla alla sällsynta livsmedel som kunder eller anhöriga kräver, om det i ifrågavarande livsmedelsgrupp finns minst en råvara som näringsmässigt sett motsvarar det livsmedel som efterfrågas."

I ANBUDSBEGÄRAN bör man observera följande:

- » Göra en så exakt uppskattning av hur många som använder specialdiet som möjligt.
- » Vid uppskattning av behovet av berikad kost använder man screeningresultat om undernäring och felaktig kost.
- » Vid specialdieter finns de större risk för liten variation i maträtterna än vid normal kost. Man bör också satsa på planeringen av matsedlarna för dieter.
- » Man måste satsa resurser på uppföljningen av dieter, så att näringskvaliteten och den sensoriska kvaliteten är densamma som för normal kost.
- » Sammanföring av dieter av produktionsmässiga orsaker ska undvikas. Sammanföring leder till mindre variation och orsakar särskilt för långvariga kunder onödigt ensidig kost.
- » Specialdieter förvaras åtskilt från annan mat och de ska vara tydligt märkta enligt diet. På så sätt uppkommer inte förväxlingsrisk.
- » Extra mellanmål och kvaliteten vid specialdieter såsom typ 1-diabetes
- » Även inom specialdieter ska kraven på näringsinnehåll enligt kostrekommendationerna uppfyllas på veckonivå.
- » Beställaren ger riktlinjerna för genomförande av dieter enligt övertygelse och hur ersättande måltider till exempel för dieter som inte innehåller griskött ska genomföras.

De dieter som erbjuds till kunderna och portionernas storlek fastställs när måltidstjänsten upphandlas och serviceavtalet sluts. Kraven på genomförandet av måltidstjänsten kan i ett avtal för social- och hälsovårdsservice kan utformas till exempel enligt tabellen **i bilaga 6**. När måltidstjänster produceras till barn eller boende eller patienter inom geriatri, utformas listan över de dieter som erbjuds enligt deras behov och praxis för näringsterapi.

Beställaren kan årligen ange att en specialdiet eller dietkombination ska utvecklas. Beställaren och serviceproducenten granskar matsedeln och beräkningarna av näringsinnehåll samt utvecklar matsedeln tillsammans. Serviceproducenten är skyldig att delta i utvecklingsarbetet utan separat debitering.

4.15 GENOMFÖRANDE AV SPECIALDIETER

Genomförande av olika dieter, matsedlar och recept på olika verksamhetsenheter ska beaktas redan under upphandlingen. Inför upphandlingen ska man definiera vad som avses specialdiet, vem som fastställer dietbehov, hur beställningen ska göras, hur specialdieter ska genomföras och ansvarsfördelningen mellan beställarens personal och måltidstjänsterna.

Det krävs planering av matsedlar för att genomföra de dieter som erbjuds. Näringskvaliteten säkerställs på samma sätt som näringskvaliteten i normal kost. Krävande specialdieter är betydligt dyrare att genomföra än normal kost, eftersom måltiderna tillagas individuellt som måttbeställningsarbete. Ansvar och skyldigheter i samband med tillredning av specialdieter orsakar kostnader för serviceproducenten. Därför ska behovet av specialdieter beskrivas detaljerat i handlingarna. På så sätt säkerställer man att kunderna får lämpliga dieter med god näringskvalitet. Genom att fastställa sådana faktorer i förväg undviker man problem under avtalsperioden, hanterar avtalsrisker samt skapar ett konstruktivt och gott samarbete för avtalsperioden.

För de svåraste specialdieter, såsom ketogen diet, ska det finnas en individuell plan för näringsterapi. Den behandlande enheten eller närings-terapeuten fastställer planen och producenten av måltidstjänsten genomför den.

Vegetarisk kost serveras enligt kostrekommendationerna som baskost på samma sätt som kost som innehåller kött och fisk. Olika alternativ för vegetarisk kost visas i Tabell 6. Olika dieter som behövs inom offentliga måltidstjänster. Utbudet och tillgången av dem ska fastställas redan i upphandlingsfasen och antecknas i serviceavtalet.

Maten levereras vanligen från ett tillredningskök till olika kundgrupper. Då är det viktigt att fastställa hur olika ålders- och målgrupper ska beaktas. Man ska särskilt beakta olika behov hos barn och äldre, smakpreferenser hos olika åldersgrupper och delvis också olika sätt att äta. I avtalet definierar man hur måltidstjänsten genomförs för olika målgrupper, så att definitionen kan användas som grund för uppföljningen av avtalet.

Berikad kost

Berikad kost behövs då kunden inte orkar eller kan tillräckliga mängder av normal baskost för att fylla sitt energi- och proteinbehov. Detta fastställs

utifrån en bedömning av näringstillståndet och matintaget när vårdplanen upprättas.

Matportionerna ska vara 1/3–1/2 mindre än en normal måltid för att kunden ska orka äta upp dem. Ändå ska de innehålla rikligt med energi och proteiner. Berikad kost är dock inte detsamma som energirik kost, varvid matportionerna kan göras större för att öka energiintaget.

Delar i berikad kost kompletteras i tillagningskedet med energi- och proteintillskott och fett. Dessutom kan man servera proteinrika och näringsberikade speciallivsmedel eller kliniska kosttillskottsprodukter, måltidskomponenter och mellanmål som innehåller protein. Vid både berikad kost och energirik kost kan man till exempel med hjälp av tätare måltidsrytm, favoriträtter, måltidstillbehör och mellanmål trygga ett tillräckligt energi- och proteinintag.

Kost med ändrad struktur

I avtalet om måltidstjänster ska man fastställa alla ändringar av kostens struktur som kunderna behöver. Kostens struktur kan vara **mjuk, grov, slät, puré och flytande**. Ändringen av strukturen får inte medföra minskat närings- eller energiinnehåll. I avtalet ska det finnas bilder av olika strukturer, anvisningar för portionering och näringsberäkningar. Komponenterna i en måltid ska pureas separat så att måltidsdelarna har olika färger.

Beställaren ska i anbudsbegäran kunna ge en uppskattning av antalet måltider med ändrad struktur, eftersom det är dyrare att tillreda dem jämfört med normal kost. Man kan göra en uppskattning till exempel på årsnivå.





4.16 PORTIONSSTORLEKAR OCH PORTIONERINGSANVISNINGAR

I anbudsbegäran beskriver man vem som portionerar maten på de olika enheterna. Vid daghemmen portionerar personalen ut maten till de yngsta, förskolebarn och skolelever tar åt sig själva, på serviceboenden för äldre kan vårdare portionera ut maten och och på sjukhus finns ofta centraliserad matutdelning, där man sammanställer portionerna färdigt i tillredningsköket. Förutom i det sistnämnda fallet är det ofta en person som inte nödvändigtvis har djupare kunskap om måltidstjänsten eller portionering av mat som portionerar maten. Det är mycket viktigt att beställaren beskriver önskemål om praxis för matutdelning i servicebeskrivningen.

Beställaren ska fastställa vilka energinivåer och portionsstorlekar olika kundgrupper behöver. Utgångspunkten är att definitionerna ska grunda sig på närings- och kostrekommendationer. Serviceproducenten gör upp maträttsspecifika portioneringsanvisningar för olika energinivåer och lämnar anvisningarna till beställaren. En del kundgrupper kräver större portioner (till exempel dagcenter inom missbrukarvården, nyförlösta mammor, elever i idrottsgymnasium) och detta ska lyftas fram redan i anbudsbegäran.

I portioneringsanvisningarna för olika portionsstorlekar används volymmått och gram, och även kost med ändrad struktur beaktas. Portioneringsanvisningar med bilder underlättar handledningen av matgästerna till exempel i skolor.

Förutom serviceproducenten kan även beställaren fastställa portioneringsanvisningarna. En del av beställarna vill att de portioneringsanvisningar som man har följt på avdelningarna och enheterna ska användas även om serviceproducenten byts ut efter konkurrensutsättningen. Serviceproducenterna önskar att de skulle få planera portioneringsanvisningarna på det sätt som de anser är bäst. Även om

man ger serviceproducenten fria händer att göra portioneringsanvisningarna, är det bra att i anbudsbegäran fastställa följande:

- » Portioneringsanvisningarna ska planeras så att enhetsmat inte ska halveras.
- » I portioneringsanvisningarna ska tydliga jämna volymmått användas (t.ex. 1 dl, inte 0,8 dl), och de ska vara lätta att tillämpa, med skopa med 0,5 dl mellanrum, eftersom våg vanligen inte används på enheterna.
- » Portioneringsanvisningarna ska vara rimliga. Till exempel tre brödskivor är för mycket för andra än för växande ungdomar. Det är inte befogat att komplettera näringsinnehållet med stora brödportioner som kunderna inte kan äta.
- » Serviceproducenten är skyldig att informera beställaren om till exempel potatisen är av annan storlek än i portioneringsanvisningen. Till exempel kan man i samband med matleveransen meddela om hur mycket av en råvara med avvikande storlek som ingår i en portion.

I anbudsbegäran kan man ålägga serviceproducenten att leverera de bestick och slevar som har använts vid portioneringen tillsammans med måltiderna. På så vis uppnår man jämn kvalitet i portioneringsverktygen.



4.17 SERVICEPRODUCENTENS PERSONAL

Serviceproducentens personal, personalens arbetsnödighet och en stabil personal inverkar på hur måltidstjänstens lyckas. I anbudsbegäran fastställs de minimikrav som ställs på personalen. Kriterier för serviceproducentens personal kan vid god planering också användas som kvalitetskrav eller poängsatta krav i upphandlingen.

Exempel på hur serviceproducentens personal har definierats i anbudsbegäran:

Serviceproducenten ansvarar för att personalen förbinder sig till att iaktta givna arbetsanvisningar samt kvalitetskrav och andra krav och att deras uppförande och arbetssätt motsvarar beställarens säkerhetsanvisningar, allmänna uppförandeanvisningar och andra rimliga anvisningar och bestämmelser. Vidare ansvarar serviceproducenten för att personalen på verksamhetsenheten använder snygga, enhetliga och ändamålsenliga arbetsdräkter samt identitetskort försedda med fotografi och att personalen får utbildning och handledning i arbetsuppgifterna regelbundet utan separat ersättning.

- » Serviceproducentens personal ska ha aktuella hygien och närings- samt Ammattilaisen kädenjälki (tidigare miljöpasset).
- » Serviceproducenten ansvarar för personalens skyddsutrustning (t.ex. mask, visir, plexiglas vid kassorna).
- » Anställda som arbetar med livsmedelshandling ska ha tillräcklig hygienkompetens. De anställda ska ge ett snyggt intryck, smycken eller piercing på synliga områden är inte tillåtet. De som deltar i tillredningen av maten får inte använda gell- eller konstnaglar.
- » Serviceproducentens personal ska behärska kundbetjäning och uppföra sig på lämpligt sätt, eftersom de anställda inom måltidstjänsten på enheterna främjar de pedagogiska målen tillsammans med övrig personal. Serviceproducentens personal stöder uppfostran genom att främja inläring av goda måltidsseder och ett beteende där man visar hänsyn gentemot andra.
- » Behövliga säkerhetsutredningar krävs av de som arbetar bland barn och unga.
- » Serviceproducenten ska ha ett vikariesystem för eventuella sjukdomsfall eller annan oförutsedd frånvaro. Vikarier ska få introduktion om arbetet på enheten före arbetsskiftet.



Namngivna personer

Serviceproducenten namnger en person som har kompetens och ansvarar för arbetslednings- och övervakningsuppgifter. Till denna person kan beställaren ge anvisningar och anmärkningar om skötseln av de avtalade uppgifterna. Serviceproducenten ska dessutom namnge en ansvarsperson för varje enhet och meddela kontaktuppgifterna tydligt till ansvarspersonerna på beställarens enheter. Serviceproducenten ska meddela de telefonnummer via vilka man kan kontakta personalen på enheterna på avtalade tider för varje tillrednings- och servicekök. Serviceproducenten ge namnen på de personer som har begärts i anbudsbegäran innan avtalet inleds, till exempel vid övertagandet av avtalet.

4.18 SÄKERHETEN I MÅLTIDSTJÄNSTEN

Leveranssäkerhet

Den måltidstjänst som beställs ska vara leveranssäker: maten levereras enligt beställningen, vid överenskommen tidpunkt och maten håller jämn kvalitet under hela serveringstiden ända till den sista kunden. I servicebeskrivningen fastställer man hur man ska gå till väga om den mat som serveras tar slut av någon orsak. Beställaren eller serviceproducenten kan ha orsakat felet, men om man har beskrivit den akuta behandlingen av ärendet i servicebeskrivningen är det lättare att reda ut situationen. I avtalet kan man ange sanktioner om maten tar slut på grund av serviceproducenten eller åtminstone kräva att orsakerna till att maten har varit otillräcklig utreds och att korrigerande åtgärder vidtas omedelbart.

Genom att fastställa tider för när personalen är anträffbar kan man lättare reda ut oklara situationer gällande leveranssäkerheten, till exempel *"måltidstjänstens personal ska vara anträffbar kl. 7.00–17.00 och måltider som saknas ska levereras omedelbart."*

Egenkontroll

Serviceproducenten ska ha en skriftlig plan för egenkontroll i enlighet med 15 § i livsmedelslagen. Serviceproducenten kontrollerar själv produkterna och processerna systematiskt och kontinuerligt. Det ska finnas skriftliga redogörelser över egenkontrollen, där objekten för egenkontrollen har antecknats. I planen för egenkontroll beskrivs kritiska punkter och hantering av risker förknippade med dessa. Varje företagare (serviceproducent) inom livsmedelsbranschen har lagstadgad skyldighet att upprätta och genomföra en skriftlig plan för egenkontroll.

I servicebeskrivningen ska man kräva att planen för egenkontroll och dokumentationen av den ska kunna granskas av beställaren när som helst. Serviceproducenten ska omedelbart meddela beställaren om hälsorisker samt åtgärder som har vidtagits för att korrigera ifrågavarande missförhållande. Riskerna kan framkomma vid egenkontrollen eller på annat sätt.

Kontroller som utförs av miljö- och hälsoskyddet är myndighetstillsyn som anknyter till egenkontrollen. Beställaren kan kräva att serviceproducenten lämnar rapporten över myndighetstillsynen för kännedom, eftersom beställaren annars inte nödvändigtvis får information till exempel om sådant som rör fastighetsreparationer.

Matförgiftningar

I servicebeskrivningen ska man fastställa hur man ska gå till väga om serviceproducenten får kännedom om eller misstänker att ett livsmedel har orsakat matförgiftning. Serviceproducenten är skyldig att anmäla en misstänkt matförgiftning i första hand till livsmedelstillsynsmyndigheten, men även omedelbart till en företrädare för beställaren.

Om en produkt som misstänks vara skämd hinner till kunden, ska man kräva att serviceproducenten hanterar matförgiftningssituationen på ett effektivt och korrekt sätt för att förhindra ytterligare skador. Serviceproducenten ska kunna återkalla produkten och vidta tillräckliga åtgärder, även om det ifrågavarande livsmedlet inte ännu har orsakat någon matförgiftning.

Säkerställa tjänsternas kontinuitet

Serviceproducenten ska ha beredskap att producera måltidstjänsterna under alla förhållanden och i särskilda situationer. Måltidstjänster är ofta lagstadgade tjänster för beställaren, och de ska fungera även vid undantagstillstånd. Av denna orsak ska serviceproducenten reservera tillräckliga resurser och reservsystem för att trygga leveransen av måltidstjänster i situationer som avviker från normala förhållanden utan extra kostnader. Det viktigaste i beredskapen är att upprätta planer tillsammans med beställaren och förena måltidstjänsternas beredskapsplaner med beställarens egen beredskapsplan. I beredskapsplanen betonas att verksamheten under normala förhållanden ska ordnas så, att olika krissituationer kan hanteras smidigt och att verksamheten kan fortgå på normalt sätt så länge som möjligt. Kommunens beredskap och roll inom måltidstjänster som en del av beredskapen

för dagligvaruförsörjning beskrivs i Beredskapscentralens handbok (på finska): [Ruokapalvelut osana päivittäistavara huolto - varautumisopas kunnille \(2017\)](#).

Beställaren ska se till att serviceproducenten har beredskap för störningssituationer under normala förhållanden (t.ex. avbrott i el- och vattendistributionen, epidemier, frånvaro bland personalen) och att måltidstjänsterna sköts även i störningssituationer. Beredskapsplanen för måltidstjänsterna upprättas i samarbete, men beställaren ska ge sin syn på specifikt innehåll för kundgrupper och enheter i beredskapsplanen. Till exempel på studentrestauranger kan dagens måltid ersättas med en matsäck, medan det är betydligt svårare och kräver noggrann planering om man ska ordna matsäck på daghem som serverar tre måltider per dag.



5 Tydlig ansvarsfördelning i olika verksamhetsmiljöer

Ansvarsfördelningen och skyldigheterna fastställs i princip av beställaren. Det dyraste ansvaret i avtalet om måltidstjänster är det ansvar som inte har fastställts i avtalet. När man i början av upphandlingsprocessen gör en beskrivning av nuläget, lönar det sig att fästa särskild uppmärksamhet vid sådan praxis som inte finns beskrivet eller som ospecificerat ligger på "någons" ansvar. En serviceproducent som kommer utifrån till beställarens organisation har i princip ingen kännedom om beställarens verksamhets sätt eller önskemål. Den enda källan till denna information är anbudsbegäran och dess bilagor.

Beställaren ska ge serviceproducenten behövlig information om sina mål, sin verksamhet och eventuella kommande förändringar i verksamheten. Serviceproducenten ansvarar för att ge samma information om sin egen verksamhet till beställaren. I avtalet bör man fastställa bindande tidsfrister för förändringar för båda parterna. Till exempel behöver producenten ofta två till tre månader för att grunda en ny enhet, för att behövlig rekrytering, anskaffning av utrustning och livsmedel samt planering av verksamheten ska kunna göras omsorgsfullt. Inom småbarnspedagogiken och olika former av social- och hälsovårdsservice bör man sträva efter att fast-

slå semestrar i beställarorganisationen tillräckligt tidigt, så att även serviceproducenten har möjlighet att planera semestrarna för sin personal.

Samarbetet mellan beställaren och serviceproducenten grundar sig alltid på serviceavtalet eller någon annan handling. Serviceproducenten ansvarar för att ordna produktionen av tjänsten och följa beställarens bestämmelser och anvisningar. I avtalen bör man fastställa att serviceproducenten noggrant ska planera och genomföra alla uppgifter enligt tidtabellerna utan onödiga dröjsmål.

Samarbetet mellan serviceproducenten och beställaren baserar sig på fungerande kommunikation. Enheternas kontaktpersoner har till uppgift att sköta kommunikationen mellan den egna enheten och köket samt bland annat att förmedla information om specialdieter. Den externa och interna kommunikationen i anslutning till tjänsterna bör planeras tillsammans.

5.1 ANSVAR FÖR LOKALER OCH UTRUSTNING

För ordnandet av lokaler för produktionen av tjänsten finns följande alternativ:

- » Beställaren överlåter lokaler och utrustning för producentens bruk. Serviceproducenten betalar ingen hyra, men till exempel avgifter för vatten och el och reparationskostnader för utrustningen och andra motsvarande kostnader kan höra till producenten
- » Beställaren hyr lokalen inklusive utrustning åt producenten och man kommer överens om andra slags avgifter
- » Lokalen är serviceproducentens egen eller hyrs av en tredje aktör

Om beställaren förutsätter att maten ska tillredas i ett kök som beställaren äger, ska detta anges i anbudsbegäran. Till avtal om måltidstjänster bifogas ofta ett hyresavtal, som serviceproducenten godkänner i samband med inlämningen av anbudet. Serviceproducenten har skyldighet enligt avtalet att använda objektet med omsorg och se till att personalen följer de anvisningar och bestämmelser som finns för objektet samt regler för att bevara hälsosamheten, renligheten, ordningen och säkerheten. Serviceproducenten är skyldig att utan dröjsmål meddela till beställaren om fel och brister i fastighetens och utrustningens skick. Dessutom ska serviceproducenten till beställaren för kännedom leverera anmärkningar om lokalerna i miljö- och hälsoskyddets tillsynsrapporter (hälsoinspektörernas kontrollbesök).

Den utrustning i köket som ingår i hyresavtalet ska definieras i en förteckning över utrustningen som bifogas till avtalet. Serviceproducenten ska ges information om apparaternas namn, modeller, kapacitet (t.ex. i liter), eventuella tilläggdelar och egenskaper, ibruktagningår och apparaternas skick. Ansvarsfördelningen gällande apparater och utrustning kan fastställas enligt följande:

- » Beställaren äger den fast monterade storköksutrustningen, serviceproducenten äger mindre apparater och utrustning, såsom kutter, matberedare, matvagnar och serveringslinjer
- » I avtalet kommer man överens om försäljning av köksutrustning till serviceproducenten för avtalsperioden. När avtalet upphör köper beställaren tillbaka utrustningen enligt de villkor som har fastställts i avtalet
- » Beställaren äger "väggarna" dvs. serviceproducenten äger och ansvarar för köksutrustningen i sin helhet (modellen är vanligen möjlig endast vid in-house-avtal)



Ägarskapet för utrustningen och ansvar för förnyande, underhåll och reparationer, försäkringar som krävs och städning fastställs i en tabell över ansvarsfördelningen för lokaler och utrustning.

Det är mycket viktigt att beskriva ansvarsfördelningen i detalj i avtal om måltidstjänster, oberoende av om det är frågan om egen verksamhet, in-house-verksamhet eller ett avtal om måltidstjänster som konkurrensutsätts. Ansvaren beskrivs tydligt och entydigt med hjälp av en tabell över ansvarsfördelningen, se ***bilaga 2***.



Otydliga beskrivningar av gränzytor och ansvar leder med stor säkerhet till ökade kostnader och meningsskiljaktigheter under avtalsperioden. Producenten av måltidstjänsterna ska också vara aktiv: tveka inte att ställa frågor om du märker att ansvarsfördelningen är otydlig i anbudsbegäran.

I servicebeskrivningen fastställs om köket får användas till annan verksamhet än den som beskrivs i avtalet: "I tillredningsköket kan endast måltider som ingår i detta avtal tillredas" eller på annat sätt: "Serviceproducenten kan tillreda en del av måltidskomponenterna och/eller måltiderna i ett externt kök, om detta avtalas med beställaren." Det kan finnas olika användningsvillkor för lokalerna. Om man i avtalet tillåter att mat till enheter utanför avtalet får tillredas i köket, kan villkor för extern försäljning fastställas i avtalet (till exempel beställaren kan debitera en andel av el- och vattenförbrukningen för den externa försäljningen).



Se exempel på beskrivning av gränssytor och ansvar Bilaga 2. Tabell över ansvarsfördelning

Funktionella ändringar i köket

Beställaren måste ha en helhetsuppfattning om de lokaler och den utrustning som den förvaltar och om utveckling av dessa. Om beställaren äger utrustningen i köket, antecknar man ofta i hyresavtalet att beställaren upprätthåller kökets utrustning på nuvarande nivå. Serviceproducenten kan ge förslag om ändringar och reparationer till beställaren, eftersom även beställaren kan ha nytta av förslagen om utveckling av köket. Serviceproducenten strävar ofta efter att effektivisera sin verksamhet. I praktiken kan detta innebära att serviceproducenterna centraliserar sin produktion och sin personal, varvid beställaren kan få begäran om att förnya sin utrustning och öka utrustningens kapacitet.

Exempel på en beskrivning i hyresavtalet:

"Kökens utrustningskapacitet utökas eller ändras endast om det sker förändringar på de enheter som är föremål för avtalet, som inverkar på ordnandet av verksamheten eller om verksamheten utökas eller minskar. Med ökad verksamhet avses till exempel ökad kundmängd eller att en ny enhet grundas. Med minskad verksamhet avses till exempel att kundmängden minskar, någon enhet avslutas eller att det finns behov av ändringar till följd av effektiviserad verksamhet. Serviceproducenten kan föreslå ändringar i produktionsmetoderna och typen av kök, som genomförs på serviceproducentens egen bekostnad (tillrednings-, service- och utdelningskök). Alla ändringar ska godkännas av beställaren."

Det är ändamålsenligt att fastställa i hyresavtalet huruvida hyresgästen har rätt att lägga till egen utrustning i köket, eftersom detta kan påverka tillgången till el och vatten eller ventilationens tillräcklighet. Begränsningen kan antecknas till exempel på följande vis: *"Serviceproducenten kan enligt tabellen över ansvarsfördelning till beställaren föreslå att producenten tar med egen utrustning till objekten på egen bekostnad, men beställaren ska godkänna den föreslagna utökningen."*

En del serviceproducenter har regionalt fungerande produktionskök och vill i dessa centraliserat producera delar av måltider eller maträtter. Beställaren bör i förväg fundera på hur denne förhåller sig

till produktion av tjänsten på verksamhetsenheter utanför det egna köket. Möjligheten att använda kök utanför avtalet ska fastställas redan i anbudsbegäran, så att alla serviceproducenter har jämlika möjligheter att göra så.

Med tanke på uppföljningen av avtalet är det centralt att beställaren vid behov kan se på köken och göra granskningar för att konstatera fastighetens skick. Serviceproducenten ska tillåta beställaren att komma in i lokalerna.

Kort och nycklar för passageövervakning som överläts till serviceproducenten

Beställaren ska utreda vilka kort och nycklar för passageövervakning som serviceproducenten behöver och dessa samt beställarens administrationsprocess för nycklar och serviceproducentens skyldigheter beskrivs i servicebeskrivningen. Till exempel; "Serviceproducenten förbinder sig att förvara nycklar (eller nyckelkoder) noggrant och pålitligt samt följa de krav som beställaren har ställt på förvaringen av nycklarna" eller "Nycklar får inte förvaras i obebodda fordon, låsning av fordonet är inte en tillräcklig försiktighetsåtgärd/Nycklar får inte märkas med identifikationsuppgifter/Serviceproducenten ska ha en aktuell förteckning över nyckelinnehavare/Kontaktpersonen för avtalet kan begära att få se de nycklar som har överlåtits till serviceproducenten".

5.2 SAMARBETE OCH UTVECKLING AV TJÄNSTEN

Beställaren ansvarar för att fastställa önskad kvalitet och serviceproducenten har till uppgift att uppfylla kvalitetskraven. Detaljerna i ansvaret för att kvaliteten uppfylls skiljer sig något i olika kundgrupper och verksamhetsmiljöer, men grundprincipen är densamma. Beställaren ska i anbudsbegäran så noggrant som möjligt fastställa vilket slags samarbete för utveckling av tjänsten, uppföljning av avtalet och rapportering som förväntas av serviceproducenten. Serviceproducenten ska i sitt anbud kunna uppskatta den tid som behövs för uppföljningen av avtalet.

Serviceproducenten ansvarar för tillredningen av välsmakande och näringsmässigt sett fullvärdiga måltider till enheter inom småbarnspedagogiken och utbildningen. Vid måltidssituationen ansvarar personalen inom småbarnspedagogiken och utbildningen för den pedagogiska verksamheten, som inkluderar handledningsskyldighet. Genomförandet av måltidspedagogik fastställs i den lokala läroplanen. Det är bra att berätta om dess innehåll för serviceproducenten, så att producentens personal kan stöda beställarens mål. De måltider som

serveras inom småbarnspedagogiken och utbildningstjänster ska vara aptitliga, hållbart producerade och stöda måltidspedagogiken.

Serviceproducenten ansvarar för att måltider inom social- och hälsovårdsservice anpassas till kundernas dietbehov. Vårdpersonalen och serviceproducenten samarbetar aktivt så att måltidstjänsten stöder kundens vård och rehabilitering. Vård med heldygnsomsorg där kunden är helt beroende av måltidstjänsten och dess kvalitet är typiskt för social- och hälsovårdsservice.

För genomförandet av måltidstjänsten behövs både beställarens och serviceproducentens personal. I avtalet om måltidstjänster ska man tillräckligt noggrant beskriva skyldigheterna för varje yrkesgrupp. I beskrivningen av nuläget inom måltidstjänsterna ska olika yrkesgruppers ansvar och skyldigheter anges (beställning, matutdelning, kärlunderhåll och insamling av brickor osv.). Serviceproducenten bör känna till de uppgifter som beställarens olika yrkesgrupper sköter, men det centrala är att beskriva gränsytan, dvs. var serviceproducentens arbete börjar och var det upphör. Även små faktorer kan inverka på hur en ansvarsfull och högklassig måltidstjänst lyckas.

Kommunikationen har en central roll i en lyckad måltidstjänst. I servicebeskrivningen bör man anteckna grundläggande regler för i vilka situationer och på vilket sätt serviceproducenten meddelar beställarens personal och i vilka situationer kommunikationen sker i samarbete.

Regelbundna samarbetsmöten, en gemensam årsklocka för utveckling av tjänsten och olika nivåer av samarbete bör antecknas, så att de också genomförs under avtalsperioden. Beställaren beskriver den tid och personal som behövs för arbetet samt antecknar alla samarbetsnivåer, ansvar och skyldigheter i en tabell. Det bör fastställas tydligt vem som ansvarar för att planera och ordna samarbetsmöten.

Man kan kräva att serviceproducenten ansvarar för utbildning av den egna och beställarens personal. Det är viktigt att se till att personalen får aktuell utbildning i närings- och miljöfrågor och att till exempel kompetensen inom receptiken för och tillredningen av vegetarisk mat upprätthålls. Skyldigheterna antecknas i serviceavtalet och tabellen över ansvarsfördelningen.

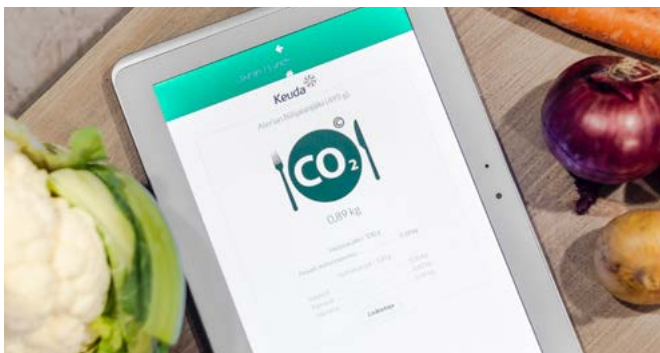
6 Minimikrav och poängsättning av kvaliteten

De kriterier som används för minimikrav i anbudsbegäran ska vara entydiga, mätbara och verifierbara. I anbudsbegäran ska man fastställa, vilka kvalitetsfaktorer som är ovillkorliga minimikrav och på vilka krav man tillämpar poängsättning och som därmed är krav som ger tjänsten mervärde. I anbudsbegäran ska man undvika krav som kan tolkas eller är åsiktsfrågor..



I bilaga 7 ges exempel på krav och mätare i anbudsbegäran och uppföljning av dessa.

Minimikraven och de krav som poängsätts åtskiljas tydligt. Kvalitet som har framställts som ett minimikrav kan inte poängsättas vid jämförelser.



Om kvalitetspoäng används i konkurrensutsettningsfasen ska kvaliteten fastställas noggrant. Kvalitetspoängen kan utgöra till exempel 20–40 procent eller mer av upphandlingens totalpoäng. Jämförelsefaktorer för kvaliteten ska planeras på sådant sätt att poängsättningen av anbuden kan motiveras skriftligt, så att anbudsgivaren förstår motiveringarna. Poängsättning av kvalitet är mycket krävande och beställaren ska noggrant sätta sig in i den, så att konkurrensutsettningen blir rättvis för alla deltagare.

Kvalitet kan poängsättas till exempel enligt följande: Vikt vid jämförelse:

1. Pris 60 %
2. Utvecklingsplan 20 % (kan innefatta till exempel en Plan för ansvarsfull verksamhet enligt **bilaga 1**)

3. Tillfälle att smaka på måltiderna 10 % (måltidernas receptik och råvaror ska motsvara de måltider som i praktiken serveras på objekten i anbudsbegäran)
4. Kundnöjdhet (kund och beställare) 10 %



I anbudsbegäran beskrivs den rapportering som krävs av serviceproducenten och rapporteringsfrekvensen. Beställaren kan begära exempel på rapporter av serviceproducenten för poängsättning som en del av poängsättningen av kvaliteten eller så kan beställaren bifoga rapportmallar, som används under avtalsperioden.

6.1 ANSVARSFULLHET SOM MINIMIKRAV OCH VID POÄNGSÄTTNING AV KVALITETEN

Serviceproducentens miljöprogram, energieffektivitet och koldioxidsnålhet

I anbudet kan man begära en utredning över serviceproducentens miljöprogram för poängsättning. "Serviceproducenten ska ge en utredning över sitt företags miljöprogram samt lösningar och val som främjar energieffektivitet och en beskrivning av hur miljöfrågor har beaktats i produktionen av tjänsten. Beskrivningen ska innehålla följande: miljövänliga anvisningar i måltidstjänsterna, åtgärder för att minska miljöbelastningen vid anskaffning av varor, minskning av avfall, minskning av matsvinn, hantering av avvikelser, korrigerande och förebyggande åtgärder, utbildningsplan för personalen i miljökompetens." Ett minimikrav kan också vara att miljöprogrammet ingår i anbudet.

Utvecklingsarbete för att minska måltidstjänstens koldioxidavtryck kan poängsättas med vissa förbehåll. I anbudsbegäran kan krav som poängsätts vara till exempel: "Serviceproducenten har beräknat matsedelns koldioxidavtryck på en enhet som motsvarar upphandlingsobjektet, utifrån resultatet gjort ändringar i matsedeln, på nytt beräknat matsedelns koldioxidavtryck och påvisat att det har minskat."



Denna typ av bedömning av koldioxidavtrycket är inte ännu helt obestridlig, men beräkningen av koldioxidavtrycket visar företagets aktivitet. Aktiviteten för att göra måltidstjänsterna mer klimativänliga kan också poängsättas enligt följande: "Serviceproducenten har deltagit i ett projekt, vars mål är att minska måltidstjänstens koldioxidavtryck och främja målen för cirkulär ekonomi. Serviceproducenten har i och med projektet gjort ändringar i planeringen av matsedeln som minskar koldioxidavtrycket. Serviceproducenten bifogar till anbudet en utredning över projektet och de ändringar som har gjorts till följd av detta." När metoderna för beräkning av koldioxidavtryck utvecklas, kan man av serviceproducenten kräva beräkning av koldioxidavtrycket. Redan nu kan man kräva åtgärder för att minska koldioxidavtrycket.

Plan för ansvarsfull verksamhet om utvecklingsbehov och -mål i måltidstjänsten

Krav gällande ansvarsfullhet och ekologisk hållbarhet i måltidstjänsten kan poängsättas till exempel med hjälp av en plan för ansvarsfull verksamhet. Av serviceproducenten begär man i planen för ansvarsfullhet en beskrivning av åtgärder, med vilka denne förbinder sig att främja de mål för ansvarsfullhet som beställaren har fastställt. På så sätt kan man i bästa fall av serviceproducenterna få nya, innovativa verksamhetsformer för att lösa hållbarhetsproblem. Målen gällande ansvarsfullhet kan vara förknippade till exempel med ökad andel och åtgång av vegetariska maträtter och fiskrätter på matsedeln samt ökad användning av inhemska växtproteiner, hållbart fångad Östersjöfisk och insjöfisk som råvaror.



I planen kan man begära tillägg om hur man gör kunderna delaktiga, så att de till exempel äter klimativänlig mat bättre. Andelen råvaror med ansvarsfull kvalitet och råvaror enligt säsong på matsedeln kan också poängsättas. Man kan också begära att serviceproducenten i planen beskriver uppföljningen av matsvinn och mätare samt konkreta åtgärder för att minska svinnet.

För de åtgärder och mätare som anbudsgivaren har antecknat i planen för ansvarsfullhet kan poängsättningen till exempel vara: godtagbar åtgärd och mätare = 1 p, inte godtagbar åtgärd = 0 p.

Exempel på Plan för ansvarsfullhet bilaga 1.

Ansvarsfull upphandling av livsmedel

Livsmedlens andel av måltidstjänsternas totala ansvarsfullhet är betydande. I anbudet kan man kräva ansvarsfull upphandling av livsmedel enligt kriterierna i [Guide till ansvarsfull upphandling av livsmedel](#). Detta behandlas utförligare i [avsnittet 3.1 Ekologisk ansvarsfullhet](#). Information om livsmedlens ursprungsland ökar livsmedelssäkerheten och minskar möjligheterna till matförfalskning. Detta kan användas som ett krav som ökar ansvarsfullheten.

Man kan begära rapporter OM ANSVARSFULLA LIVSMEDEL OCH LIVSMEDELS URSPRUNG till exempel enligt följande:

"Under två veckors tid årligen märker serviceproducenten ut på matsedeln de huvudrätter och tillbehör, i vilka andelen inhemska råvaror är över 80 procent av vikten. Man kommer överens om märkningen tillsammans med beställaren i samband med övertagandet av avtalet.

Serviceproducenten kan även informera om ursprunget för andra råvaror än de som är inhemska och om användning av närproducerat. Målet är att öka kännedomen om matens ursprung och användningen av inhemska råvaror i måltidstjänsterna."

En annan metod för uppföljning av ansvarsfulla livsmedel och ursprungsland är att begära information om ursprungslandet för måltidens huvudråvara (fisk, kött, växtprotein) på matsedeln regelbundet och rapportera andelen inhemska råvaror på matsedeln en gång under sommarsäsongen och

en gång under vintersäsongen, vid behov enligt produktgrupp (kött, fisk, mjölkprodukter, spannmål, grönsaker).

Mängden ekologisk mat i måltidstjänsten kan fastställas i handlingarna för anbudsbegäran till exempel i procent av de livsmedel som köps eller i form av stegnivå enligt systemet Stegvis mot eko. I servicebeskrivningen kan beställaren dessutom fastställa noggrannare vilka produkter som ska vara ekologiska i olika måltider. Tillgången till produkterna i ekologisk form ska säkerställas i förväg, till exempel genom en begäran om information.

Exempel på beställarens framställning i servicebeskrivningen om användning av ekologiska produkter på daghemmets matsedel:

”På matsedeln strävar man efter att i första hand använda finländska ekologiska produkter. Ekologiska råvaror används på så sätt att andelen ekologiska råvaror är sammanlagt 30 procent på matsedeln. I specialdieter serveras ekologiska produkter om den ekologiska produkten lämpar sig för dieten. Beställaren kräver inte, att man använder lämpliga ekologiska råvaror (till exempel ekologisk sojadyck) i specialdieter.

På daghemmets sex veckor långa matsedel serveras ekologiska produkter enligt följande

- » Gröt, välling och mysli som serveras till frukost och mellanmål tillagas av ekologiska flingor eller gryn.
- » Ekologiskt knäckebröd eller ekologiska surskorpor.
- » Ekologiskt mjöl och ekologiska flingor används vid bakning.
- » Ekologisk fil eller yoghurt till frukost, mellanmål och kvällsmål.
- » Ekologiska ägg som tillbehör och i matlagning, då mat tillagas på verksamhetsenheten.
- » Ekologisk huvudrätt en gång per vecka.
- » Ärtsoppa av ekologiska ärter.
- » Desserter av ekologiskt producerade råvaror en gång per vecka.
- » Ekologiska grönsaker och frukter i samband med måltiderna.
- » Som dryck fettfri D-vitaminberikad ekologisk mjölk eller mjölkdryck vid varje måltid.”



Minimikrav för hållbara transporter

I den vanligaste modellen för avtal om måltidstjänster ansvarar serviceproducenten för mattransporten och transportavtalet. Beställaren kan dock fastställa minimikrav för transporten i avtalet om måltidstjänster. Det lönar sig att utreda möjligheterna att använda alternativa drivmedel i marknadsdialogen, eftersom gas- och elbilar snabbt blir allt vanligare. Beställaren bör också bedöma om det behövs information om transportrutten och om den behöver antecknas i servicebeskrivningen. Man kan också kräva av måltidstjänstens transport att fyllnadsgraden är hög i fordonen, ruttplaneringen är god och att förarna har utbildning i ekonomiskt körsätt.

För närvarande kan man för måltidstjänsternas transporter fastställa utsläpp relaterat till storlek: *”Den fordonspark som används i transporttjänsten ska uppfylla minst utsläppskraven för Euro 6 under hela avtalsperioden.”*

6.2 KONKRETA MINIMIKRAV FÖR ANSVARSFULL KVALITET

Även för annan praxis som ökar ansvarsfullheten kan det behövas minimikrav. Dessa beskrivs i servicebeskrivningen.

- » Vegetarisk kost serveras som ett fritt valbart alternativ dagligen på de enheter som beställaren har fastställt
- » Vegetarisk kost ska placeras först på serveringslinjen
- » Beställaren fastställer mängden vegetariska rätter och fiskrätter per vecka
- » Serviceproducenten följer åtgången av vegetarisk kost
- » Vegetabiliska drycker får tas fritt vid serveringslinjen
- » För vegankost finns en separat matsedel
- » All vegetarisk kost som serveras kan vara eller kan inte vara vegankost (beställaren fastställer)

- » Beställaren fastställer till exempel med hjälp av kriterierna för Stegvis mot eko, hur mycket ekologiska produkter som ska användas inom måltidstjänsterna
- » Närproducerad mat finns på matsedeln till exempel under temadagar eller -veckor (Beställaren definierar vad som avses med närproducerad mat, till exempel mat som har producerats i det egna landskapet)
- » Beställaren fastställer användningen av rättvisemärkta produkter till exempel genom att räkna upp produkter som uppfyller kriterierna för Rättvis handel
- » Serviceproducenten säljer mat som annars skulle bli matsvinn
- » Serviceproducenten följer mängden matsvinn på den nivå som beställaren har fastställt.
- » De rengöringsmedel som används är försedda med en viss miljömärkning
- » Användningen av engångskärl och förpackningsmaterial begränsas till enbart särskilda tillfällen.
- » Variationer enligt skördesäsong och årstider framkommer på matsedeln
- » Ursprungslandet för huvudråvaror och de viktigaste tillbehören antecknas på matsedeln.
- » I matsalar som beställaren fastställt används inte brickor

Läs mer om ämnet **i avsnitt 3.1 Ekologisk ansvarsfullhet.**



6.3 SERVICEPRODUCENTENS PERSONAL

Minimikrav för upprätthållande av kompetensen och yrkeskunnigheten hos serviceproducentens personal kan vara till exempel:

- » Personalens yrkeskunnighet (utbildning och arbetsår, kompetens)
- » Planerad fortbildning för personalen årligen
- » Introduktionsprogram
- » Näringspass
- » Hygienpass

- » Webbkursen Ammattilaisen kädenjälki (tidigare Ympäristöosaava ammattilainen)

Personalens yrkeskunnighet är grunden för en lyckad måltidstjänst:

- » "Serviceproducenten ansvarar för att måltidstjänsterna produceras med tillräcklig och yrkeskunnig personal enligt följande (utbildning och arbetserfarenhet enligt uppgiftsbenämningen);
- » Serviceansvarig eller chef: yrkeshögskoleexamen (restonom) eller examen på motsvarande institutnivå samt minst fem års arbetserfarenhet.
- » Kock: yrkesexamen inom catering-branschen (kock) eller motsvarande tidigare utbildning kock eller anstaltskock eller storhushållskock) och tillräcklig arbetserfarenhet (minst tre års erfarenhet inom branschen).
Dietkock: dessutom specialyrkesexamen för dietkock.
- » Serveringspersonal: grundläggande utbildning inom catering-branschen eller motsvarande yrkesexamen eller minst fem års erfarenhet inom branschen."

Den språkkunskap som krävs av serviceproducentens personal kan anges till exempel enligt följande: "Serviceproducenten ansvarar för att arbetstagarna har tillräckligt goda kunskaper i finska eller svenska för att kunna sköta arbetet beroende på enhet (Utbildningsstyrelsens nivåskala; chef – utmärkt, kock – god, arbetstagare – nöjaktig)"

I kraven på språkkunskaper ska man beakta serviceproducentens anställda som arbetar nära kunderna i måltidstjänsten (till exempel personal i skolans matsal), som måste ha tillräckliga kunskaper i finska eller svenska. Å andra sidan måste man beakta att tillgången till personal inom måltidstjänster har försämrats under de senaste åren, och därför bör beställaren överväga om man i assisterande uppgifter inom måltidstjänsten (till exempel underhåll av kärlen) kan acceptera svagare kunskaper än detta i finska eller svenska.

Upphandlingens storlek och kunderna är avgörande till exempel för om en näringsexpert behövs. Serviceproducentens näringsexpert kan vara en person som har studerat närings- eller livsmedelsvetenskap som huvudämne och har avlagt högre högskoleexamen samt har minst två års erfarenhet av måltidstjänster och planering av specialdieter inom måltidstjänster. Man kan kräva att näringsexperten erbjuder utbildning i näringsterapi xx timmar/år till beställarens personal.

6.4 SERVICEPRODUCENTENS ERFARENHET AV VERKSAMHET SOM MOTSVARAR DEN TJÄNST SOM UPPHANDLAS (REFERENSER)

Av den serviceproducent som ska väljas i upphandlingen av måltidstjänster kan man kräva erfarenhet från produktion av motsvarande tjänst. I anbudsbegäran ska man tydlig beskriva vilka referenser som krävs, till exempel:

- » Kundgrupper
- » Inom social- och hälsovårdsservice primärvård versus specialiserad sjukvård
- » Metod för matutdelning (centraliserad/decentraliserad)
- » Antal kunder som omfattas av avtalet
- » Avtalets längd

Serviceproducenten ska ha tillstånd att använda referensavtalet och det ska vara möjligt att kontakta den aktör som ansvarar för referensavtalet för att bekräfta referensen. Det är möjligt att bland serviceproducenternas referenskunder göra en kundnöjdhetsenkät, som kan poängsättas som en del av den kvalitativa jämförelsen av anbudsbegäranden.



6.5 SENSORISK KVALITET

En yrkeskunnig kock behandlar råvaror och tar samtidigt fram deras naturliga egenskaper och smaker. Måltidernas smaksättning planeras så att de motsvarar kundernas preferenser. Det ska vara möjligt att identifiera maträtten och dess huvudråvaror. Man ska fästa uppmärksamhet vid matens struktur och hur produktionsmetoderna påverkar den portion som tillreds. Sensorisk kvalitet kan användas som ett kriterium som poängsätts till exempel vid konkurrensutsättning av hemmåltidstjänster. Då ordnar beställaren ett bedömningsfall, varvid serviceproducenten levererar de måltider som ska bedömas. Vid bedömning av den sensoriska kvaliteten ska man noggrant fastställa hur bedömningsrådet ska göra bedömningen. Det

rekommenderas att bedömningen genomförs i form av ett så kallat blindtest, varvid bedömningsgruppen inte vet vems måltider den bedömer. Man ska kräva att portionerna har tillretts av råvaror och med receptik som ingår i upphandlingen.

6.6 MINIMIKRAV FÖR NÄRINGSMÄSSIG KVALITET

Minimikraven för näringsmässig kvalitet i måltidstjänsterna kan fastställas i anbudsbegäran till exempel enligt följande:

- » *"Måltiderna ska planeras enligt närings- och kostrekommendationerna för kundmålgruppen. Att närings- och kostrekommendationerna följs kan konstateras på matsedeln eller genom måltidsspecifika beskrivningar."*
- » Måltiderna tillreds enligt standardrecept (Måltidstjänsten genomförs med ett produktionsstystem, åtminstone i stora upphandlingar)
- » Minimikraven för näringskvalitet enligt näringsrekommendationerna för olika måltidskomponenter eller kriterierna för hjärtmärket tillämpas. De kan konstateras till exempel genom märkning på matsedeln för olika måltidskomponenter.
- » Det ska finnas tillgång till beräkningar av näringsinnehåll för den kost som finns på matsedeln och för andra dieter som beställaren har fastställt. Rekommenderat intag av näringsämnen på matsedlarna uppfylls på veckonivå (eller enligt måltidsspecifika rekommendationer)

6.7 KUNDENS VALMÖJLIGHETER

Ett minimikrav kan vara att kunden ska ha möjlighet att välja mellan olika måltidsalternativ. Beställaren kan också poängsätta alternativen enligt de egna behoven. Inom hemmåltidstjänster och på sjukhus kan man kräva att serviceproducenten gör upp två olika matsedlar. Det, hur kunden kan göra sitt val ska fastställas i servicebeskrivningen. Valet kan göras till exempel på en blankett eller i ett separat system för måltidsbeställning. Man bör beakta kundens förmåga att använda datasystem. Om kunden kan välja bland olika alternativ, bör beställaren i förväg fundera på beställningslevnadsrytmen så att rytmen inte drar ut för mycket på tiden.

Valmöjligheten är ny både för beställaren och serviceproducenten och det lönar sig att öppet diskutera önskemål och utmaningar under marknadsdialogen!

7 Anbudsbegäran, upphandlingsbeslut och att ingå avtal

När upphandlingsannonsen har publicerats upphör den fria kommunikationen mellan beställaren och anbudsgivarna. I anbudsfasen ersätts den av en formell och skriftlig fas för frågor och svar som är öppen för alla. Fasen är viktig med tanke på riskhanteringen. På så vis kan man också säkerställa att anbudsgivarna har förstått vad man efterfrågar i anbudsbegäran.

SAMMANFATTNING:

Lyssna och korrigera, om det finns behov. Annons om rättelse är ett viktigt verktyg vid små korrigeringar. Genom en annons om rättelse ger man mer information till producenten för beräkning av anbudet och om avtalsperioden. Omfattande ändringar i anbudsbegäran är dock inte möjliga.

7.1 GRANSKNING AV ANBUDEN, BEDÖMNING OCH BESLUT

När anbudstiden är slut öppnar beställaren alla anbud samtidigt. Anbudsgivarna måste uppfylla de fastställda lämplighetskraven för att anbudet ska tas med i bedömningen av huruvida anbudet överensstämmer med anbudsbegäran. Anbudet ska uppfylla kraven i anbudsbegäran och jämföras enligt det som har angetts i anbudsbegäran. Under fasen för granskning och jämförelse av anbudet är det inte längre möjligt att göra ändringar i anbudet. Valet av måltidstjänster görs med de jämförelsepoäng som har angetts i anbudsbegäran. Beslutet ska innehålla en verbal beskrivning av motiven till beslutet, så att alla anbudsgivare förstår hur anbudet har jämförts.



- » *Anbudet jämförs på det sätt som har angetts i anbudsbegäran.*
- » *Upphandlingsbeslutet baserar sig på de jämförelsegrunder som har angetts i anbudsbegäran.*
- » *Beslutet ska innehålla en verbal beskrivning av motiven till beslutet, så att alla anbudsgivare förstår hur anbudet har jämförts.*

7.2 INGÅENDE AV AVTAL

Vid offentliga upphandlingar upprättas alltid ett skriftligt upphandlingsavtal. Det ingås när upphandlingsbeslutet har vunnit laga kraft. Avtalet om upphandlingen av måltidstjänsten sluts utifrån det avtalsutkast som har funnits som bilaga till anbudsbegäran och upphandlingsannonsen. I det här skedet är det inte möjligt att göra väsentliga förändringar i villkoren, och därför är det bra att tillsammans kontrollera att båda parterna har förstått målen och villkoren i avtalet på samma sätt. Den som bereder avtalet för upphandling av måltidstjänster ser till att avtalet undertecknas officiellt.



8 Uppföljning av avtalet

8.1 ÖVERTAGANDE AV AVTALET

I början av avtalsperioden bör man se till att de avtalshandlingar som innehåller praktiska frågor i avtalet (anbudsbegäran, anbudet jämte bilagor, avtalet, andra bilagor till anbudsbegäran, handlingar från fasen med frågor och svar) är lättillgängliga för användning i båda organisationerna. Upphandlingsavtal jämte bilagor är offentliga handlingar, och därför finns det ingen orsak till att hemlighålla dem för personalen. Det är betydligt lättare att förvalta avtalet om man har läst avtalshandlingarna. Dessutom bör beställarens företrädare gå igenom avtalet och sådant som är viktigt för beställaren till exempel tillsammans med restaurangchefen. I det anbud som serviceproducenten lämnar kan det finnas sekretessbelagda bilagor eller till exempel enhetspris. Beställaren ska ge sin personal anvisningar om hantering av sekretessbelagda uppgifter.

Om man har krävt att serviceproducenten ska bifoga en plan för övertagandet till anbudet, fungerar denna som en bra grund för övertagandet av avtalet. Beställaren bör också upprätta en plan för övertagandet av avtalet och introduktion i sin egen verksamhet. Denna plan sammanförs i tillämpliga delar med serviceproducentens plan.

I upphandlingar där producenten förutsätts att använda beställarens lokaler kan den företrädare för beställaren som ansvarar för underhållet av beställarens kök komma överens om ett möte med serviceproducenten i fasen för övertagande av avtalet. Vid mötet går serviceproducenten och beställaren tillsammans igenom och granskar lokalerna samt objektets skick när det övergår till den nya serviceproducenten. Ett motsvarande möte bör också ordnas när avtalet upphör. Vid mötet går man igenom kökslokaler, utrustning och system. Beställaren bör ha en blankett för lokalerna och utrustningen, där lokalerna olika delkomponenter framgår (ventilation, utrustning, lås osv.). Serviceproducenten och beställarens företrädare som ansvarar för objektets underhåll går igenom den objektspecifika introduktionen och antecknar observationerna på blanketten.



Om avtalet innebär förflyttning av personal, ska man också se till att de får introduktion i ny praxis, såsom nya recept och råvaror för tillredning av mat,

verksamhetsmetoder, organisationen, arbetstidsarrangemang osv.

8.2 AVTALSSAMARBETE

Serviceproducenten tillämpar inte ensam avtalet i praktiken, utan beställarens personal har en central roll i att avtalet fungerar och ger det resultat för vilket det har konkurrensutsatts. Fungerande och smidiga servicekedjor säkerställer att slutresultatet överensstämmer med målen och effektiv användning av resurserna. Ansvar och uppgifter för dem som ingår i servicekedjan är tydligt fastställda, och de utvecklas genom regelbundet samarbete. Partnersamarbete mellan beställaren och serviceproducenten är en förutsättning för ett gott avtals-samarbete.

Genom avtalssamarbetet eftersträvas en bra avtalstid.

Serviceproducenten är skyldig att delta i det samarbete som har fastställts i avtalet och följa genomförandet av tjänsterna och utveckla dem i samarbete med beställaren. För uppföljningen av avtalet är det bra att använda en digital arbetsyta, som personer utnämnda av både beställaren och serviceproducenten har åtkomst till.

Både serviceproducenten och beställaren utnämner kontaktpersoner för samarbets- och uppföljningsmöten som man håller regelbundet. I avtalet bör man ange vem som ska sammankalla till möten och vem som upprättar PM. Det är vanligt att uppföljningen av avtalet sker på flera nivåer: till exempel på enhetsmöten går man igenom sådant som påverkar smidigheten i vardagen varje månad (beställarens företrädare, t.ex. avdelningsskötare eller daghemsföreståndare) två gånger i året följer man upp ekonomin tillsammans med beställarens ekonomiexperter. Beställarens och serviceproducentens näringsexperter bedömer näringskvaliteten åtminstone när matsedlar byts ut.

Beställaren är skyldig att utan dröjsmål meddela serviceproducenten om ändringar som påverkar

antalet måltider (ändringar antalet platser på en enhet, enheter som stängs, flyttas eller sammanslås). Beställaren ger serviceproducenten den information som denne behöver för verksamheten om sina mål, sin verksamhet och eventuella kommande förändringar i verksamheten. Serviceproducenten ansvarar för att ge samma information om sin egen verksamhet till beställaren.

Samarbetet mellan serviceproducenten och beställaren grundar sig på ett fungerande samarbete. De personer som ansvarar för enheternas verksamhet och kontaktpersonerna för avtalet har till uppgift att se till att kommunikationen fungerar mellan enheterna och serviceproducenten samt bland annat informationsutbytet gällande specialdieter.

När avtalet inleds, kom ihåg dessa:

- » Möten mellan beställaren och serviceproducenten i övertagningsfasen. Beställaren är med.
- » Utbildning för beställarens personal om innehållet i avtalet (beställarens uppgift)
- » Utbildning för beställarens personal om användningen av beställningssystemet och responsgivning (serviceproducentens uppgift)
- » Kontroll av uppgifter och utrustning, nycklar/passagerättigheter, åtkomsträttigheter till system i skick

8.3 UPPFÖLJNING AV AVTALET

Avtal om måltidstjänster är ofta långvariga, strategiskt viktiga och av högt värde. Uppföljningen av avtalet bör vara regelbunden, och för detta bör tillräckligt med tid och personalresurser reserveras. Till uppföljning av avtal om måltidstjänster hör bland annat:

- » Att komma överens om principer för samarbetet, till exempel vilka kontaktpersoner för avtalet som håller kontakt i vilka ärenden
- » Delta i möten för uppföljning av avtalet. Samarbetet blir lättare om man upprättar föredragningslista och PM vid mötena
- » Rapportering enligt avtalet
- » Följa upp respons och komma överens om behövliga korrigerande åtgärder
- » Följa upp innehållet och kvaliteten i måltidstjänstens måltider
- » Följa upp näringskvaliteten i måltidstjänsterna
- » Följa upp kraven på ansvarsfullhet (ekologiskt, socialt och ekonomiskt)
- » Genomföra kundnöjdhetenkäter
- » Genomföra utvecklingsprojekt och projekt som stöder delaktighet tillsammans med kunderna
- » Kontakt och kommunikation under avtalsperioden

I tabell 3 visas ett konkret exempel på nivåer för avtalsuppföljning inom social- och hälsovårdsservice.



”Kännetecknen på en förändringsbenägen kultur är öppenhet för nya innovationer och tillfällen, kontroll över riskfaktorer, kreativitet att utveckla den egna verksamheten, snabb reaktion och uppmärksamhet.”

(J. Kotter 2009) Uppföljning av avtal är en metod för att kontrollera, förutspå och sänka både interna och externa kostnader och förbättra verksamhetens kvalitet och produktivitet.

Tabell 3. Exempel på olika nivåer för uppföljning av avtal inom social- och hälsovårdsservice.

Evenemang	Deltagare	Beskrivning	Mötesintervall	Vart rapporterar man
Samarbetsmöten som hålls på avdelningarna	Avdelningsskötare Lokalvårdare Avdelningens kostansvariga Serviceproducentens chef	Företrädarna för beställaren och serviceproducenten träffas på avdelningen och går igenom samt utvärderar måltidstjänsternas funktionalitet	1–3 x år	Blankett där man samlar numeriska bedömningar för avtalets medelvärde
Arbetsgrupp, vars medlemmar främst är matgäster	Företrädare för enheternas ledning, företrädare för beställarens näringskommitté Serviceproducentens chef	Beställarens och serviceproducentens företrädare träffas och går igenom föregående om måltidstjänsternas funktionalitet på en högre nivå. Man behandlar Haipro-anmälningar (händelser som äventyrar patientsäkerheten) och till exempel problem med faktureringen. Man går igenom kommande högtider och ärenden förknippade med dem. Man ger riktlinjer för kommande utbildningar	2–4 x år	PM som kan läsas av personalen på alla enheter som berörs av mötet samt av producentens personal
Arbetsgrupp där kontaktpersonerna för avtalet och bådars ledning ingår	Både beställarens och producentens ledare, till exempel ekonomidirektören, ledarna för tjänsterna	Beställarens och serviceproducentens behandlar rapportering av produktionen, samarbetet och till exempel ekonomin. Ärenden i den föregående arbetsgruppen lyft vid behov upp för behandling i denna arbetsgrupp.	2 x år	PM som kan läsas av personalen på alla enheter som berörs av mötet samt av producentens personal



Uppföljningen av avtalet är samarbete. Under avtalsperioden arbetar man för att uppnå de mål som har fastställts i fasen för anbudsbegäran. I bilaga 8

finns ett exempel på checklista för uppföljning av avtal.

8.4 PRECISERING AV AVTALET UNDER AVTALSPERIODEN OCH AVTALSÄNDRINGAR

Under avtalsperioden kan man upptäcka behov av att göra ändringar i avtalet om måltidstjänsten. De kan till exempel vara förknippade med leveranstider, prisändringar, beställning av tilläggssarbete eller ändringar i måltidstjänstens innehåll. Behovet av ändringar i avtalet kan också bero på ändringar eller omstruktureringar som berör serviceprodu-

centens företag. I upphandlingslagen (136 §) finns dock begränsningar för ändringar under pågående avtalsperiod i avtal om måltidstjänster som har upphandlats enligt lagen. Upphandlingslagen förbjuder väsentliga ändringar i avtalet under pågående avtalsperiod utan att ett nytt upphandlingsförfarande dvs. en ny konkurrensutsättning genomförs enligt upphandlingslagen.

Som väsentliga ändringar betraktas till exempel sådana ändringar som 1) skulle ha gjort det möjligt för ytterliga deltagare att delta i upphandlingsförfarandet, 2) gör avtalet ekonomiskt sett mer fördelaktigt för avtalsparten, 3) utvidgar avtalets omfattning betydligt eller 4) medför att avtalsparten ersätts med en ny avtalspart.

I vissa fall ger dock upphandlingslagen möjlighet till väsentliga ändringar i avtalet utan ett nytt upphandlingsförfarande. Det är tillåtet att göra en väsentlig ändring i avtalet i fyra fall:

- 1) Ändringen baserar sig på avtalsvillkor eller ändringsklausuler som var kända vid tidpunkten för upphandlingsförfarandet och som anges i upphandlingsdokumentet, förutsatt att de villkoren är klara, exakta och entydiga, såsom options- eller prisändringsvillkor,
- 2) Om det behövs kompletterande arbeten av den ursprungliga avtalsparten och ett byte av avtalsparten inte är möjligt av ekonomiska eller tekniska skäl och skulle medföra betydande olägenheter eller sådana omkostnader för den upphandlande enheten som på ett betydande sätt överlappar varandra;
- 3) Den ursprungliga avtalsparten ersätts med en ny avtalspart med ett entydigt villkor för ändring av avtalet eller den ursprungliga avtalspartens ställning överförs till en annan aktör till följd av någon form av strukturella arrangemang eller företagsköp
- 4) Det är fråga om en avtalsändring av ringa värde.

I upphandlingslagen finns noggrannare bestämmelser till exempel om ändringar i avtalet och tillåtna värden vid avtalsändringar.

På grund av begränsningarna i upphandlingslagen lönar det sig att reservera tillräckligt med tid för beredning av handlingarna för upphandlingen och noggrant beskriva alla behövliga ändringssituationer etc., så att problem inte uppstår vid behov av eventuella ändringar i avtalet under pågående avtalsperiod.



8.5 UPPFÖLJNING AV TJÄNSTENS KVALITET OCH MÄTARE

Det är viktigt att förklara begreppen och termerna i serviceavtalshandlingarna konkret och begripligt, så att de tolkas enhetligt. Det är också viktigt att beställarens och serviceproducentens personal känner till avtalets innehåll, dess skyldigheter och mål.

Uppföljningen av tjänstens kvalitet kan delas in i olika helheter:

1. Förverkliga tjänstens kvalitet och avtalat utvecklingsarbete
2. Verifiera och följa upp den näringsmässiga kvaliteten
3. Verifiera och följa upp målen för ansvarsfullhet

TIPS:

Gör en årsklocka för uppföljning av avtalet (bild 3). Anteckna färdigt möten för grupper på olika nivåer som deltar i avtalsuppföljningen. Anteckna också tidpunkter för behandling av rapporter och kundnöjdhetenkäter i årsklockan. Då årsklockan bifogas till upphandlingsdokumenten, kan anbudsgivaren vid upprättandet av anbudet beräkna den arbetstid och de resurser som behövs för uppföljningen.

Bild 3. Årsklocka för småbarnspedagogik och utbildning



1. Förverkliga tjänstens kvalitet och avtalat utvecklingsarbete

Den verksamhetsmiljö, för vilken tjänsten upphandlas, inverkar på kvalitetsuppföljningen och mätarna för avtalets funktionalitet. Till exempel för mätning av kvaliteten på personalmåltider och avtalets funktionalitet behövs andra mätare och mål än för avtal som gäller upphandling av måltidstjänster inom serviceboende med heldygnsomsorg. I personalrestauranger kan man följa kvaliteten och kundnöjdheten till exempel utifrån antalet matgäster och åtgången av olika maträtter samt kundresponser. Vid heldygnsomsorg måste man regelbundet följa näringsbrist och undernäring hos kunderna och den mängd berikad kost som beställs.

Exempel på kvalitetsuppföljning av tjänsten:

- » Mätningar av kundnöjdheten – fundera färdigt vilken skala som ska användas och fastställ miniminivån
- » Reklamationer, deras antal, behandling och fortsatta åtgärder
- » Antalet matgäster och eventuella förändringar
- » Konstaterad åtgång av olika måltidsalternativ
- » Förverkligande av planen för tema- och helgutbudet som har fastställts och erhållen respons
- » Bedömning av den sensoriska kvaliteten, smakeråd, kvalitetsrundor osv. Den sensoriska kvaliteten kan mätas och utvecklas genom att samla kundrespons och systematisk bedömning av matproduktionen. Färskheter för det bröd och de grönsaker som serveras ska också bedömas som en del av kvaliteten.
- » Mätare för det ekonomiska resultatet och aktiv uppföljning
- » Mängden matsvinn och förändringar
- » Överenskomna åtgärder för utveckling av tjänsten har utförts



Ambitiösa mål för KUNDNÖJDHETEN. Målet för kundnöjdheten kan poängsättas till exempel enligt följande:

- » Anbudsgivaren fastställer i sitt anbud en målnivå för kundnöjdheten, som denne måste överskrida, i annat fall tillämpas sanktioner. De givna målnivåerna poängsätts, beställaren fastställer en miniminivå i anbudsbegäran
- » Serviceproducenten fastställer i sin anbudsbegäran en sanktion, som tillämpas om resultatet ligger under målnivån.

Uppföljning av respons

Vid uppföljning av måltidstjänster är det mycket viktigt att alla parter får ge respons om tjänsten. Det är vanligen klokt att styra responsen från olika parter i måltidstjänsten till olika system. Till exempel skolelever kan ge respons via en responsapp. I personalrestauranger kan responsen om måltiden ges via producentens webbplats eller genom att trycka på en emoji-knapp vid restaurangens ut-

gång. Seniorskunder svarar däremot gärna på intervjuer eller enkäter i pappersform. Inom hälso- och sjukvården förmedlar vårdarna respons och patienterna kan även själva ge direkt respons till måltidstjänsterna, men respons samlas också regelbundet in via elektroniska kundnöjdhetenkäter.

- » Man svarar alltid på respons om responsgivaren har gett sina kontaktuppgifter
- » Som svar på responsen räcker det inte med "skickat till produktutvecklingen", utan den som svarar på responsen ska berätta om eventuella korrigerande åtgärder
- » I skolor och läroanstalter kan respons samlas in till exempel med hjälp av elektroniska enkäter
- » Inom service för äldre är det problematiskt att få skriftlig respons av kunderna
- » Äldre personer kan samlas till en måltid där personalen diskuterar dagens måltider med dem, antecknar responsen och levererar den till köket

Vid uppföljning av matens kvalitet räcker det inte med att följa näringsinnehållet, eftersom detta inte berättar något om den sensoriska kvaliteten eller om variationer på matsedeln och intresset. Den sensoriska kvaliteten (matens utseende, doft, smak, serveringstemperatur och struktur samt estetik) ska bedömas för både huvudrätten och de delar som kompletterar måltiden. Man kan till exempel följa upp färskheten i bröd, grönsaker och frukter och mångsidigheten. Man bör fästa uppmärksamhet vid måltidshelheten, hur helheten ser ut till exempel användning av olika färger. Samma råvaror ska inte ingå i maträtten och tillbehören, till exempel morot i maträtten och riven morot i salladen.



Under avtalsperioden kan man ordna SMAKRÅD tillsammans med kunderna. Smakrådet bedömer under ledning till exempel sensoriska egenskaper hos tre olika måltider:

- » Synsinnet: Matens utseende, såsom matens färg och struktur
- » Luktsinnet: Matens doft, såsom örtaromer
- » Smaksinnet: Är matens smak söt, sur, besk, salt eller umami
- » Känslsinnet: Hur känns maten i munnen, dvs. matens struktur, känns den hal, sträv, behöver grönsakerna tuggas, matens temperatur
- » När man hanterar och tuggar maten uppkommer ljud, till exempel, till exempel knarr, knaster, väsande eller fräsande ljud
- » Kemiskt sinne: Känns maten brännande eller stickande i munnen till exempel på grund av starka kryddor

2. Verifiera och följ upp den näringsmässiga kvaliteten

Företrädare för serviceproducenten och beställaren kontrollerar tillsammans att den mat som serveras motsvarar de måltidsbeskrivningar, rekommendationer, beräkningar av näringsinnehåll och krav på ansvarsfullhet som har fastställts i avtalet. Vid uppföljningen ingår alla produktionsfaser – planering av matsedeln, planering av livsmedelsanskaffning, produktifiering, utveckling av recept samt tillredning av maten – i säkerställandet av den näringsmässiga kvaliteten, och i vidare mening den ansvarsfulla kvaliteten.

Uppföljningen av den näringsmässiga kvaliteten i maten ska vara en fortgående process. Förverkligandet av närings- och kostrekommendationerna och uppföljningen av måltidernas näringskvalitet beskrivs konkret i servicebeskrivningen och avtalet om måltidstjänsten. Hur näringsrekommendationerna förverkligas kan man följa och säkerställa näringskvaliteten i den mat som serveras endast om det i handlingarna finns en noggrann beskrivning av matsedeln, de måltidstyper som serveras, förekomsten av olika typer av maträtter, innehållet i olika måltidstillbehör och minimikraven för näringskvaliteten samt beräkningar av näringsinnehåll.

Beräkning av näringsinnehåll är ett verktyg som måltidstjänsten använder i praktiken för utveckling av recepten och måltidshelheterna och inte endast för allmän bedömning av den slutliga matsedeln. Då beräkning av näringsinnehållet används för uppföljning, fastställer man uppföljningsintervall och metoder samt rapportering. Till exempel rapporteras beräkningar av näringsinnehållet i basmatsedeln för alla kundgrupper, den vegetariska matsedeln, matsedlarna för flytande och glutenfri kost minst en gång per år eller alltid då ändringar görs i matsedeln.

Matens näringsmässiga kvalitet kan också kontrolleras med de kriterier för en måltid som uppfyller Hjärtmärket och som har utvecklats för offentlig bispisning. Med hjälp av dessa är det möjligt att göra en riktgivande bedömning av den mat som serveras. Med hjälp av kriterierna för Hjärtmärket kan man också följa hur näringskvaliteten uppfylls vid livsmedelsanskaffning.

I serviceavtalet kan man fastställa uppföljningen av näringsinnehållet enligt beställarens behov. Inom hälso- och sjukvården kan man till exempel behöva uppföljningsuppgifter om vitaminer och spårämnen, för att kunna garantera att patienternas näringsterapi förverkligas. För en noggrann upp-

följning av näringsinnehållet (beräkning av näringsinnehåll) krävs beräkning av näringsinnehållet på både maträtts- och matsedelnivå. Näringsfaktorer som ska följas på veckonivå är åtminstone energi och de näringsämnen som ger energi (kolhydrater, fetter och proteiner), mättat fett, fibrer, socker och salt. Man kan även följa andra näringsämnen som är centrala för olika kundgrupper. Till exempel på matsedlar för barn följer man intaget av kalcium och vitamin C och i vegetarisk kost intaget av järn och vitamin B.

3. Verifiera och följa upp målen för ansvarsfullhet

De mål för ansvarsfullhet som presenteras och krävs i anbudsbegäran definieras i en form som kan följas upp och vid behov även mätas. I anbudsbegäran anges metoden och intervallen för uppföljningen. Mätbara mål för den mat som serveras är till exempel:

- » Andelen vegetarisk mat av den mat som serveras (kg)
- » Andelen ekologiska livsmedel av livsmedelsanskaffningarna (kg)
- » Andelen närproducerade livsmedel av livsmedelsanskaffningarna (kg)
- » Andelen inhemska livsmedel av livsmedelsanskaffningarna, eventuellt enligt produktgrupp (kg)
- » Förbrukning av grönsaker och fisk (kg)
- » Andelen fiskarter på gröna listan i WWF:s fiskguide av den fisk som serveras
- » Användningen av miljöcertifierade (t.ex. Rättvis handel) produkter enligt avtalet (vissa livsmedel)
- » Användning av kriterierna i guiden för ansvarsfull livsmedelsupphandling vid anskaffning av kött, ägg och mjölk
- » Mängden matsvinn och förändringar; matsvinn g/portion eller g/dygn/kund, vilket svinn (tallriks-, linje- eller tillredningssvinn)

Dessutom är det viktigt att följa andra fastställda mål för ansvarsfullhet, såsom:

- » Förverkligande av serviceproducentens miljöprogram och lösningar som främjar energieffektivitet
- » Förverkligande av serviceproducentens plan för ansvarsfull verksamhet (se exempel i Bilaga 1)
- » Energi- och vattenförbrukning samt användning av kemikalier
- » Utbildningar som krävs till exempel miljökompetens och aseptik för vegetarisk mat
- » Uppfyllande av sysselsättningsvillkoret (antalet sysselsatta enligt avtalet)



Enligt ett lärdomsprov som utfördes vid Kuopio universitetssjukhus, Selvitys elintarvikehävikistä (Utredning av livsmedelssvinn, på finska) var svinnet för förmedlingsprodukter per avdelning 10 euro om dagen (cirka 20 patientplatser). Utifrån detta kan var och en räkna ut svinnet i euro på sin egen enhet.

TIPS:

Serviceproducenten ska årligen lämna en rapport till beställaren, och i samband med denna konstaterar man om de fastställda kriterierna har uppnåtts. Avtalet kan innehålla möjligheter till bonus om målet överskrids och sanktioner om målet inte uppnås.

9 Bestämmelser och rekommendationer som styr måltidstjänster

9.1 LAGAR, FÖRORDNINGAR OCH FÖRESKRIFTER

Måltidstjänsterna styrs av många lagar, förordningar, föreskrifter och rekommendationer. Ordnan- det av dem omfattas också av skyldigheter enligt kommunallagen och hälso- och sjukvårdslagen att främja invånarnas välbefinnande och hälsa. Lagen om småbarnspedagogik, lagen om grundläggande utbildning, gymnasielagen, lagen om yrkesutbild- ning och statsrådets förordning om grunderna för måltidsstöd för högskolestuderande styr ordnan- det och genomförandet av måltidstjänsterna, men även det samarbete som utförs med aktörerna. I lagar och föreskrifter som styr tjänster riktade till

olika åldersgrupper finns bestämmelser som gäller främjande av välbefinnande och hälsa, inklusive tryggande av näringsintaget och ordnande av tjänster. I närings- och kostrekommendationerna har den rättsliga grunden och bindande föreskrif- ter, såsom nationella läroplaner, alltid beaktats. Utgångspunkten är att avtalen om måltidstjänster ska genomföras enligt gällande lagar, förordningar och rådande god praxis inom branschen. Tjänsten ska uppfylla kraven enligt Europeiska unionens bin- dande rättsakter, finsk lagstiftning samt föreskrifter utfärdade av myndigheter. I tabell 4 finns en sam- manställning av lagar, förordningar samt föreskrif- ter som styr ordnandet av måltidstjänster.

Tabell 4. Lagar och förordningar som styr måltidstjänster samt föreskrifter som styr verksamheten (bl.a. läroplanen) (Obs! Listan är inte uttömmande.)

LAGAR OCH FÖRORDNINGAR	PÅVERKAR AVTAL OM MÅLTIDSTJÄNSTER
<u>Förordning om service och stöd på grund av handikapp 759/1987</u>	Serviceboende och ordnande av detta. Eventuella kostnader för specialdiet.
<u>Livsmedelslag 297/2021</u>	Livsmedlens och livsmedelskontaktmaterialens säkerhet, en god hälsomässig livsmedelskvalitet och övrig kvalitet enligt livs- medelsbestämmelserna, tillräcklig och korrekt information om livsmedlen och livsmedelskontaktmaterialen, spårbarhet, natio- nella kvalitetssystem, livsmedelsverksamhet, livsmedelslokal, livsmedelstillsyn En producent av måltidstjänster ska ha tillräckliga och korrekta uppgifter om de livsmedel som denne producerar, bearbetar och distribuerar. En plan för egenkontroll krävs av måltidstjän- ster. En person som hanterar oförpackade och lättfördärliga livs- medel i en livsmedelslokal ska ha ett hygienpass som påvisar livsmedelshygienisk kompetens enligt en modell som godkänts av Livsmedelsverket.

LAGAR OCH FÖRORDNINGAR PÅVERKAR AVTAL OM MÅLTIDSTJÄNSTER

Livsmedelsmarknadslag (1121/2018)

Lagen tillämpas på avtal och praxis som gäller handel med jordbruksprodukter och livsmedel mellan näringsidkare. Lagen föreskriver om vissa villkor (s.k. förbud mot praxis som strider mot god affärssed), som begränsar avtal mellan köparen och leverantören och som måste beaktas vid upphandling och anskaffning av jordbruksprodukter och livsmedel. Förbud mot praxis som strider mot god affärssed tillämpas i situationer då köparen är en myndighet (t.ex. en upphandlingsenhet) eller om köparens omsättning är minst 2 miljoner euro, leverantören har en mindre omsättning än köparen och åtminstone en av dem är etablerad i Europeiska unionen.

Avfallslag 646/2011

Mål för återvinning av avfall, effektiverad sortering av avfall och utvidgning av producentansvarssystemet samt skyldighet att dokumentera och ge information om livsmedelsavfall

Kemikalielag 599/2013

En aktuell förteckning över kemikalier (främst tvätt- och rengöringsmedel > tvätt- och rengöringsmedelsförordningen).

Språklag 423/2003

I tjänsterna ska skyldigheterna enligt språklagen beaktas. Språklagen ska beaktas även i avtal om måltidstjänster.

Kommunallag 410/2015

Kommunen ska främja sina invånares välfärd och sitt områdes livskraft samt ordna tjänsterna för sina invånare på ett ekonomiskt, socialt och miljömässigt hållbart sätt.

Enligt kommunallagen (22 §) ska kommunen se till att kommuninvånarna och de som utnyttjar kommunens tjänster har förutsättningar att delta i och påverka kommunens verksamhet.

Lag om yrkesutbildning 531/2017

100 § Rätt till avgiftsfria måltider

En studerande inom heltidsutbildning för en grundexamen eller inom utbildning som handleder för arbete och ett självständigt liv har rätt till avgiftsfria måltider de dagar då den studerandes personliga utvecklingsplan för kunnandet förutsätter att den studerande är närvarande på en utbildningsplats som utbildningsanordnaren anvisar. En läropliktig studerande har ovan avsedd rätt även inom heltidsutbildning för en yrkesexamen. Dessutom har en studerande även rätt till andra dagliga avgiftsfria måltider inom en utbildning som i enlighet med anordnartillståndet ordnas i en internatskola samt vid utbildning som leder till grundexamina om vilka det föreskrivs genom förordning av statsrådet och där förvärvandet av kunnandet förutsätter att den studerande är närvarande en längre tid än en ordinarie arbetsdag på en utbildningsplats som utbildningsanordnaren anvisar. [\(30.12.2020/1218\)](#)

Lag om tillhandahållande av digitala tjänster 306/2019

Tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer

LAGAR OCH FÖRORDNINGAR PÅVERKAR AVTAL OM MÅLTIDSTJÄNSTER

[Lag om stödjande av den äldre befolkningens funktionsförmåga och om social- och hälsovårdstjänster för äldre 980/2012](#)

Stödja och främja den äldre befolkningens välbefinnande, hälsa, funktionsförmåga och förmåga att klara sig på egen hand.

[Lag om offentlig upphandling och koncession 1397/2016](#)

Lagen ger upphandlingsenheterna anvisningar om hur de ska konkurransutsätta upphandlingar som omfattas av tillämpningsområdet för upphandlingslagen.

[Gymnasielag 714/2018](#)
35 § Studiesociala förmåner

Studierande i gymnasieutbildning för unga har rätt till en avgiftsfri måltid de arbetsdagar då läroplanen kräver att den studerande är närvarande på en utbildningsplats som utbildningsanordnaren anvisar. Vid utbildning som med stöd av 4 § 2 mom. ordnas som internatutbildning har den studerande dessutom dagligen rätt till andra, tillräckliga måltider.

[Lag om grundläggande utbildning 628/1998](#)

31 § Avgiftsfri undervisning

48 d § Rätt till en trygg miljö och studiesociala förmåner

Den som deltar i grundläggande utbildning och förskoleundervisning ska varje arbetsdag avgiftsfritt få en fullvärdig måltid som är ändamålsenligt ordnad och övervakad.

[Grunderna för läroplanen för den grundläggande utbildningen](#) innehåller pedagogiska mål, bland annat måltidspedagogik och måltiden som ett lärområde. Dessutom har man fastställt att man regelbundet ska följa upp deltagandet i skolmåltiderna och matens och måltidssituationens kvalitet.

[Grunderna för förskoleundervisningens läroplan](#) innehåller mål för ordnandet av måltider samt centrala principer och måltidspedagogik.

Ett barn som deltar i morgon- och eftermiddagsverksamheten skall få mellanmål.

[Grunderna för morgon- och eftermiddagsverksamheten inom den grundläggande utbildningen](#) innehåller anvisningar om principerna för servering av mellanmål, mellanmålets sammansättning samt mål och innehåll för fostrande handledning under mellanmålet.

[Hälso- och sjukvårdslag 1326/2010](#)

Enligt hälso- och sjukvårdslagen avses med hälsofrämjande verksamhet sådan verksamhet som är inriktad på individen, befolkningen, samhällsgrupperna och livsmiljön och som syftar till att upprätthålla och förbättra hälsan och arbets- och funktionsförmågan. Målet är också att minska hälsoskillnaderna mellan olika befolkningsgrupper.

LAGAR OCH FÖRORDNINGAR PÅVERKAR AVTAL OM MÅLTIDSTJÄNSTER

[Beredskapslag \(1552/2011\)](http://www.finlex.fi/sv/laki/ajan-tasa/2011/20111552)
www.finlex.fi/sv/laki/ajan-tasa/2011/20111552

Statsrådets, statsmyndigheters, kommuners och samkommuners allmänna skyldighet att vidta förberedelser och bland annat trygga medborgarnas matförsörjning.

[Statsrådets förordning om grunderna för måltidsstöd för högskolestuderande 375/2020](#)

En studentmåltid är en måltidshelhet som omfattar huvudrätt, sallad, dryck, bröd och smörgåsfett. En specialportion är en måltidshelhet som är tillredd av dyrare råvaror och motsvarar en studentmåltid. Studentmåltiden ska fylla de allmänna kvalitetskraven i fråga om hälsosam och näringsrik mat.

[Lag om småbarnspedagogik 540/2018](#)
11 § Kost och måltider

Ett barn som deltar i småbarnspedagogik ska erbjudas hälsosam och lämplig kost som fyller barnets näringsbehov, om inte något annat följer av karaktären på den småbarnspedagogiska verksamhet som ordnas på något annat ställe än på ett daghem eller i familjedagvård. Måltiderna ska vara ordnade och handleda för alla barn som är på plats.

Enligt lagen ska en anordnare av småbarnspedagogisk verksamhet bedöma sin verksamhet planmässigt och regelbundet. Detta gäller även måltider och måltidspedagogik.

[Grunderna för planen för småbarnspedagogik](#) innehåller pedagogiska mål och innehåll för måltider och måltidspedagogik.

9.2. NÄRINGS- OCH KOSTREKOMMENDATIONERNA STYR UPPHANDLINGEN OCH PRODUKTIONEN AV MÅLTIDSTJÄNSTER

Hälsofrämjande kost enligt rekommendationerna ingår i principerna för hållbar utveckling och stöder genomförandet av åtgärderna enligt FN:s Agenda2030 (utrota hunger, förbättrad nutrition, matsäkerhet och hållbart matsystem) samt målen för det nationella samhälleliga åtagandet för hållbar utveckling. Tryggande av god kost för befolkningen och förebyggande av undernäring samt likvärdiga och jämlika måltidstjänster är centrala delområden i social, ekonomisk och ekologisk hållbarhet. Enligt statsrådets principbeslut ska näringsrekommendationerna och minimikraven enligt rekommendationerna för näringskvaliteten i den mat som serveras användas vid upphandling av måltidstjänster (Statsrådets principbeslut om en nationell strategi för offentlig upphandling, 2020. <https://valtioneuvosto.fi/paatokset/paatos?decisionId=0900908f806d890d>).

De kost- och näringsrekommendationer (se Tabell 5 nedan) som Statens näringsdelegation har gett för specifika befolknings-, ålders- och målgrupper styr upphandling, konkurrensutsättning och genomförande av måltidstjänster. Kost enligt näringsrekommendationerna främjar både hälsan och uthålligheten. Närings- och kostrekommendationerna utgör grunden vid planering av måltidsutbudet och matsedeln samt sammanställningen av de måltider och mellanmål som serveras. I rekommendationerna fastställs näringsinnehållet i den mat som serveras.

Närings- och kostrekommendationerna styr också målen, innehållet och genomförandet av måltidspedagogik samt integreringen av den i fostran och utbildning. När det är frågan om näringsterapi innehåller rekommendationerna definitioner av yrkesansvar, samarbete, kundernas delaktighet och hörande av kunderna samt vård- och servicekedjor där måltidstjänstens funktionalitet är viktig med tanke på näringstillförseln.

Närings- och kostrekommendationerna innehåller rikligt med ställningstaganden och konkreta åtgärder för att främja ansvarsfulla matval och en helhetsmässig hållbar utveckling samt pedagogiskt stöd och handledning för en hållbar livsstil. Den mat som serveras på vårdinstitutioner styrs förutom av näringsrekommendationerna även av god medicinsk praxis-rekommendationerna och allmänna principer för näringsterapi samt kundens individuella specialbehov.

Närings- och kostrekommendationerna innehåller anvisningar för uppföljning, bedömning och rapportering av genomförandet av rekommendationerna. I rekommendationerna finns också verktyg för egenbedömning och uppföljning av genomförandet av kostrekommendationerna och näringsinnehållet i den mat som serveras. Vid upphandling av måltidstjänster kan man också kräva att dessa tas i bruk. Man kan också kräva att personalen påvisar sin näringskompetens med ett Ravitsemuspassi (näringspass, endast på finska).

Tabell 5. Nationella närings- och kostrekommendationer för hela befolkningen samt för olika ålders- och målgrupper. Aktuella närings- och kostrekommendationer finns på Livsmedelsverkets webbplats: www.ruokavirasto.fi/sv/teman/halsoframjande-kost/narings--och-matrekommendationer/

REKOMMENDATION	MÅLGRUPP, INNEHÅLL/ANVÄNDNINGSSYFTE
<p>Mat ger hälsa – Finska näringsrekommendationer 2014 (på finska finns korrigerad version 5), Statens näringsdelegation.</p> <p><u>Mat ger hälsa – Finska näringsrekommendationer 2014</u></p>	<p>Hela befolkningen</p> <p>De nationella näringsrekommendationerna innehåller gemensamma kostrekommendationer för hela befolkningen och olika åldersgrupper och används som grund vid kostplanering.</p> <p>De används vid planering och genomförande av måltider för den vuxna befolkningen (personalrestauranger, försvarsmakten och Brottsförmyndigheten).</p>
<p>Tillsammans kring matbordet – kostrekommendationer till barnfamiljer, Statens näringsdelegation och Institutet för hälsa och välfärd 2019</p> <p><u>www.julkari.fi/handle/10024/137769</u></p>	<p>Gravida och ammande kvinnor, spädbarn och barn i lekåldern, skolbarn och unga samt barnfamiljer.</p> <p>Används inom måltids- och näringspedagogik och kosthandledning för ovan nämnda målgrupper samt som grund för kostrekommendationer inom småbarnspedagogiken och den grundläggande utbildningen.</p>
<p>Mat ger hälsa och glädje – rekommendation om måltiderna inom småbarnspedagogiken, 2018, Statens näringsdelegation, Utbildningsstyrelsen och Institutet för hälsa och välfärd</p> <p><u>www.julkari.fi/handle/10024/136167</u></p>	<p>Barn i lekåldern</p> <p>Används vid anordnande av måltider på verksamhetsenheter inom småbarnspedagogiken (daghem, inkl. gruppdaghem, dagklubbar, lekparksverksamhet, mm., där man serverar måltider och/eller mellanmål).</p> <p>Innehåller pedagogiska mål, innehåll och bedömning för måltidspedagogik.</p>

REKOMMENDATION

Vi äter och lär tillsammans – rekommendation för skolbespisningen, 2017, Statens näringsdelegation, Utbildningsstyrelsen och Institutet för hälsa och välfärd

www.julkari.fi/handle/10024/131835

MÅLGRUPP, INNEHÅLL/ANVÄNDNINGSSYFTE

Skolelever

Används vid anordnande av måltider för elever och läroanstaltens personal inom den grundläggande utbildningen.

Innehåller riktlinjer för måltidspedagogik och pedagogiska mål för elevbespisningen inom den grundläggande utbildningen samt innehåll som ska beaktas i läroplanen.

Livskraft på äldre dar – kostrekommendation för äldre personer, 2020, Statens näringsdelegation och Institutet för hälsa och välfärd www.julkari.fi/handle/10024/140762

Äldre personer

Används vid anordnande och genomförande av måltidstjänster för äldre personer inom hemmåltidstjänster, serviceboenden och serviceboende med heldygnsomsorg, vård- och rehabiliteringsenheter samt inom dagverksamhet där kunderna serveras måltider och/eller mellanmål.

Innehåller anvisningar för genomförande av individuell näringsterapi till äldre personer (bedömning av näringstillståndet och risken för undernäring, val av diet, berikad kost, kliniska näringspreparat samt genomförande av mat med ändrad struktur samt specialdieter). Innehåller beskrivningar av processen för näringsterapi, yrkesmässigt ansvar samt anvisningar för uppföljning och bedömning.

Näringsterapi. Kostterapi. Rekommendation till sjukhus, hälsocentraler, service- och vårdhem och rehabiliteringscentra, 2010, Statens näringsdelegation.

www.ruokavirasto.fi/teemat/terveytta-edistava-ruokavaliio/ravitsemus--ja-ruokasuositukset/ravitsemushoito/

Rekommendationen revideras för närvarande, den nya rekommendationen publiceras i slutet av 2022.

Sjukhuspatienter/kunder inom vårdservice

Används inom måltidstjänster på sjukhus, hälsovårdscentraler och andra vårdinrättningar. Rekommendationen innehåller kriterier för anordnande av måltidstjänster och måltidernas näringskvalitet samt anvisningar för måltider på avdelningar och genomförande av näringsterapi inklusive screening för undernäring och kost med ändrad struktur samt näringsterapi och dieter vid olika sjukdomar.

Innehåller beskrivningar av processen för näringsterapi, yrkesmässigt ansvar samt anvisningar för uppföljning och bedömning.

REKOMMENDATION

Maten ger välbefinnande och gemenskap – Kostrekommendation till yrkesläroanstalter och gymnasier, 2019, Statens näringsdelegation och Utbildningsstyrelsen.

www.julkari.fi/handle/10024/60362/browse?type=author&value=Utbildningsstyrelsen+%28OPH%29

MÅLGRUPP, INNEHÅLL/ANVÄNDNINGSSYFTE

Studerande i läroanstalter på andra stadiet (studerande i yrkesläroanstalter och gymnasier)

Används vid anordnande av måltider för studerande och personal i läroanstalter på andra stadiet. Innehåller också bland annat anvisningar för anordnande av måltider och kostförmåner vid inläring i arbetslivet.

Kan också användas som läromedel i yrkesläroanstalter (bland annat välfärdsplaner och studier inom olika yrkesområden) och i gymnasier (bl.a. hälsokunskap).

Mat ger välbefinnande och studieförmåga – rekommendation om måltider för högskolestuderande, 2021, Statens näringsdelegation och FPA

www.kela.fi/web/sv/samarbetspartner-laroanstalter-studentrestauranger-studentmaltidens-innehall

Högskolestuderande (studerande i yrkeshögskolor och universitet)

Används vid anordnande av måltidstjänster för högskolestuderande. I rekommendationen fastställs minimikraven för servering och sammanställning av studentmåltider med måltidsstöd samt minimikrav för näringskvaliteten.

10 Avslutning och tack

Guiden för upphandling av ansvarsfulla måltidstjänster är den första heltäckande guiden för upphandling av måltidstjänster. Guiden har producerats i samarbete med experter inom måltidstjänster. Mer information om hur kraven på ansvarsfullhet ska implementeras i upphandlingar av måltidstjänster har efterfrågats.

Guiden har utarbetats av en utnämnd arbetsgrupp som bestod av företrädare för Jord- och skogsbruksministeriet, statens näringsdelegation, Institutet för hälsa och välfärd (THL), Åbo stad samt Egentliga Tavastlands sjukvårdsdistrikt och Norra

Savolax sjukvårdsdistrikt. Savon koulutus kuntayhtymä och Ju-Ha Consulting ansvarade tillsammans med expertgruppen för produktionen av guiden och ordnandet av workshoppar.

Under utarbetandet av guiden ordnades fyra workshoppar, där ett stort antal experter inom branschen hördes, bland annat upphandlingsexperter i sjukvårdsdistrikten samt företrädare för beställare och måltidstjänster. Dessutom ordnades diskussioner i små grupper, där man mer detaljerat fokuserade på olika teman i guiden. Utkastet till guiden har kommenterats av en grupp personer som har deltagit i beredningen. En förteckning över de organisationer som har deltagit i workshoppar och diskussioner finns **i bilaga 10**.

Ett varmt tack till alla personer som har medverkat i utarbetandet av guiden.

Ett särskilt tack till de experter som har skrivit texter i guiden för deras ihärdiga, ambitiösa och entusiastiska arbete.

I UTARBETANDET AV GUIDEN DELTOG:

Utnämnd arbetsgrupp

Haukioja Suvi	Åbo stad
Koskela Petri	Jord- och skogsbruksministeriet
Lyytikäinen Arja	Statens näringsdelegation
Rantalainen Laura	Kuopio universitetssjukhus
Raulio Susanna	Institutet för hälsa och välfärd, THL
Vihersaari Tuula	Egentliga Tavastlands centralsjukhus, till 30.8.2020
Väänänen Auli	Jord- och skogsbruksministeriet
Arolaakso Anu	Savon koulutus kuntayhtymä
Väänänen Sari	Savon koulutus kuntayhtymä
Koljonen Mia	Ju-Ha Consulting Oy
Kynkäänniemi Päivi	Ju-Ha Consulting Oy

I guiden finns exempel från bland annat följande kommuner, välfärdsområden och sjukvårdsdistrikt:

Helsingfors stad
Åbo stad
Vanda stad
Egentliga Tavastlands sjukvårdsdistrikt
Päijänne-Tavastlands välfärdsområde

11 Begrepp

UPPHANDLING AV MÅLTIDSTJÄNSTER – BEGREPP

In house-bolag Staten, kommunerna och samkommunerna ska konkurrensutsätta sin upphandling så som föreskrivs i upphandlingslagen dvs. lagen om offentlig upphandling och koncession. In-house-arrangemang grundar sig på 15 § i upphandlingslagen, enligt vilken lagen inte tillämpas på upphandlingar, som staten eller kommunen gör hos en egen anknuten enhet. Med en anknuten enhet avses en enhet som är formellt fristående och självständig med tanke på beslutsfattandet. Staten, kommunen eller samkommunen ska självständigt eller tillsammans med andra upphandlande enheter utöva ett bestämmande inflytande över den anknutna enheten på samma sätt som över sina egna verksamhetsställen.

In-house-bolaget kan bedriva högst fem procent av sin affärsverksamhet och med högst en andel på 500 000 euro tillsammans med andra aktörer än staten, de kommuner eller samkommuner som utövar ett bestämmande inflytande över bolaget.

Kund – Användare av tjänsten eller servicen. Till exempel en patient på stadens sjukhus, en klient på ett serviceboende för äldre eller en klient inom boende- och missbrukarservice, klienternas anhöriga. I måltidstjänster inom småbarnspedagogik och utbildning är kunden till exempel en elev, ett barn i dagvård eller barnets familj. Beställarens personal på en avdelning, en enhet eller ett grupphem osv. som beställer tjänsten och till vilken tjänsten produceras, är också en kund.

Beställare – enligt upphandlingslagen upphandlande enhet (t.ex. staten, en stad, kommun, samkommun, församling eller en motsvarande offentlig upphandlande enhet), som är den part som köper eller beställer upphandlingsavtalet. Beställaren fastställer avtalsvillkoren vid offentliga upphandlingar. Vid in-house-avtal fungerar en företrädare för köparens organisation som beställare. (Vid produktion av måltider i form av egen verksamhet finns det ingen egentlig beställare, men det är viktigt att till exempel sådant som rör servicebeskrivningen finns antecknat som drifthandbok etc.)

Serviceproducent – ett företag, sammanslutning eller en yrkesutövare, som producerar tjänsten (eller någon fastställd del av måltidstjänsten). Serviceproducenten kan också vara en intern producent i kommunen eller staden. Serviceproducenten producerar de tjänster som har avtalats med Beställaren och ansvarar för kontrollen av produktionsprocessen och kvaliteten i tjänsterna till Beställaren.

Offentlig upphandling – Med offentlig upphandling avses upphandlingar av varor, tjänster eller byggtreprenader som görs av en upphandlande enhet och om görs med offentliga medel eller offentlig makt.

Avtal om måltidstjänst – med avtalet kommer man överens om de villkor och metoder med vilka måltidstjänsten köps eller produceras. I avtalet fastställs beställarens strategiska avsikter. Serviceproducenten ska vid produktionen av tjänsten uppfylla villkoren i avtalet samt för den tjänst och produkt som produceras. I avtalet jämte bilagor (inkl. anbudet) fastställs parternas ansvar och skyldigheter. Innehållet i avtalet om måltidstjänster ska också uppfylla kraven i språklagen och lagen om tillhandahållande av digitala tjänster.

Näringssterapi inom vård-, omsorgs- och rehabiliteringsservice – Med näringssterapi avses både kost som främjar hälsa och välbefinnande och näringssterapi vid olika sjukdomar. Ett tillräckligt näringsintag tryggas kundcentrerat med hjälp av diet enligt den individuella situationen eller sjukdomen och/eller vid behov med kliniska näringspreparat.

Näringspedagogik – Syftet med näringspedagogik är utveckling av värderingar, attityder, kunskap, färdigheter och verksamhetssätt förknippade med mat och livsmedel som främjar hälsan hos barn och vuxna samt i samhället. Inom näringspedagogik avser man med hälsa fysisk, psykisk och social hälsa och välbefinnande.

Måltidspedagogik inom småbarnspedagogiken och den grundläggande utbildningen – Syftet med måltidspedagogik är att främja en positiv attityd till maten och ätandet hos barnet samt stöda mångsidiga matvanor som främjar hälsan. Måltidspedagogiken genomförs vid de dagliga måltiderna och i samband med annan pedagogisk verksamhet inom småbarnspedagogiken. Måltidspedagogik

som genomförs i skolorna ingår i praktiken i måltidssituationerna och olika läroämnen på många nivåer vid studier av olika frågor, föreställningar och attityder genom diskussioner, uppgifter, upplevelser och grupparbeten. Inom måltidspedagogiken väcker man intresset för att iakttä och fundera över fenomen och information som rör mat ur olika perspektiv. Dess huvudmål är mångfasetterade: de kan vara förknippade med kunskap om matkulturer, att främja en hållbar livsstil, känna till livsmedelssystemet och främja hälsan.

MÅLTIDSTJÄNSTER OCH KÖK – BEGREPP

Decentraliserat system för matutdelning – Maten tillreds i ett produktionskök, där det fördelas i serveringskärl enligt antalet matgäster och specialdieter på enheterna. Beställarenhetens personal beställer maten enligt planen. Maten levereras färdigt delat avdelningsvis/enhetsvis. Maten portioneras på beställarenheten (avdelningarna, daghemmen, servicehusen osv.) på tallrikar och måltiden sker antingen i en gemensam matsal eller i invånarnas/kundernas rum. Producenten av måltidstjänsten ger beställaren portioneringsanvisningar för varje maträtt.

Serviceproducenten ansvarar vanligen för mattransporten till enheterna. Vårdpersonalen och assisterande personal ansvarar för förberedning av måltidssituationen, serveringen av maten till kunderna och eventuell behövlig hjälp i måltidssituationen.

Centraliserat system för matutdelning – Centraliserad matutdelning används vanligen på sjukhus. Avdelningens personal ansvarar för bedömningen av näringstillståndet och fastställer behovet av diet, gör måltidsbeställningen och hjälper patienterna vid måltiden.

Maten tillreds i ett produktionskök och delas färdigt i kärl på bricka enligt uppgifterna i måltidsbeställningen om kundens diet. Serviceproducenten portionerar maten, alla kärl och bestick som behövs vid måltiden samt matservett enligt patientspecifika måltidskort och dieter. Matdrycker, bröd och pålägg delas på brickorna på avdelningarna.

Tillredningskök (produktionskök) – I tillredningskök produceras mat för transport till service- och utdelningskök. Det kan finnas en matsal i samband med tillredningsköket, där serviceproducentens personal arbetar. Serviceproducenten ansvarar enligt det som har fastställts i avtalet för till exempel tillredning av mat och förmedlingsprodukter, packning och transport.

Servicekök – Maten levereras från ett tillredningskök till serviceköken, där maten vid behov värms upp och serveras till kunderna. Serviceproducentens personal arbetar i serveringsköken. I avtalet kan man fastställa, hur delar av måltiden kan tillredas i serviceköket (t.ex. sallader).

Distributionskök – Maten levereras till objekten som färdiga helheter från tillredningsköket. I distributionsköket arbetar antingen beställarens eller serviceproducentens personal. I distributionsköken kan det också finnas anställda med kombinerade arbetsuppgifter, som sköter måltiderna och städar. Dessa anställda svarar för dukning, servering och underhåll av kärlen. Tillredningsköket packar maten i serveringskärl och transportlådor till exempel enligt daghemsgrupp. Livsmedel som hör till måltiderna levereras enligt beställning.

Förmedlingsprodukter – Förmedlingsprodukter är livsmedel som levereras till objekten. Förmedlingsprodukter är till exempel mjölk, bröd, pålägg, yoghurt, grönsaker, frukter och annat som hör till måltiderna. Färdigmat kan också vara förmedlingsprodukter, liksom kundens önskekost till exempel gröt, soppa, smoothies eller kliniska näringstillskott. Förmedlingsprodukterna kan enligt avtalet antingen ingå i måltidsdagen eller vara avgiftsbelagda livsmedel.

Serviceproducenterna har också förmedlingsprodukter till exempel i personalrestauranger, varvid man med förmedlingsprodukter avser produkter, som finns till försäljning som så kallade kaféprodukter, till exempel läskedrycker, glass och sötsaker.

BILAGOR

- Bilaga 1** Exempel på plan för ansvarsfull verksamhet
- Bilaga 2** Exempel på tabell över ansvarsfördelning
- Bilaga 3** Checklista för anbudsbegäran
- Bilaga 4** Exempel på innehåll i servicebeskrivningen
- Bilaga 5** Exempel på aktiviteter som skapar delaktighet i skolor och daghem
- Bilaga 6** Dieter som krävs i offentliga måltidstjänster, deras användningssyfte samt betäckningar och förkortningar som används
- Bilaga 7** Exempel på krav, mätare och uppföljningen av dem
- Bilaga 8** Checklista för uppföljning av avtalet
- Bilaga 9** Exempel på årsklocka
- Bilaga 10** Organisationer som har deltagit workshoppar och diskussioner i smågrupper

Exempel på plan för ansvarsfull verksamhet

Anvisning till anbudsgivaren: Anbudsgivaren kan få poäng för åtgärder och mätare gällande planen för ansvarsfullhet. Anbudsgivarens uppgifter, åtgärder och mätarna för dessa antecknas i de gula fälten. Samma åtgärd kan inte föreslås i flera punkter.

Anbudsgivare:

PLAN FÖR ANSVARSFULL VERKSAMHET

Staden xxxx har som mål att vara koldioxidneutral 20xx, och för att uppnå detta beaktar staden klimataspekter som en viktig faktor i sina upphandlingar. Man förutsätter att den valda serviceproducenten beaktar de klimat- och miljökonsekvenser som det objekt som är föremål för upphandling i detta upphandlingsavtal orsakar, och strävar efter att minska dess koldioxidavtryck under avtalsperioden med denna plan för ansvarsfullhet.

Serviceproducenten förbinder sig till utvecklingsarbetet enligt planen under avtalsperioden och till att rapportera om genomförda åtgärder årligen i samband med avtalsöversikten, varvid åtgärder och mätare kan utvecklas i samarbete med beställaren.

1. ANDELEN VEGETARISK KOST UTÖKAS

Inom måltidstjänster orsakar produktionen av råvaror för blandkost den övervägande delen av klimatkonsekvenserna. Genom att utöka andelen vegetarisk kost i måltidstjänsten kan man minska utsläppen betydligt. Vid utökning av den vegetariska kosten är det av största vikt att beakta specialbehoven hos klienter på serviceboenden, särskilt ett tillräckligt proteinintag och andra näringsbehov (till exempel att säkerställa att maten är lättsmält och välsmakande). Vid utökning av den vegetariska kosten ska kunderna få vara delaktiga till exempel genom provsmakning.

Hur utökar ni andelen vegetarisk kost under avtalsperioden i den verksamhet som är föremål för upphandling i upphandlingsavtalet?

Anvisning till anbudsgivaren: Anteckna nedan den åtgärd som poängsätts och mätare för uppföljning av att åtgärden genomförs

1.1. Anbudsgivarens konkreta åtgärd som är genomförbar i just den här tjänsten samt mätare för utökad andel vegetarisk kost på matsedeln

1.1.

1.2. Anbudsgivarens konkreta åtgärd och mätare för att göra kunderna delaktiga och beakta deras särdrag.

1.2.

2. MAN UTVECKLAR RECEPT MED VARS HJÄLP MAN KAN MINSKA KLIMATUTSLÄPPEN OCH SKYDDA ÖSTERSJÖN I STADENS MÅLTIDSTJÄNSTER

Förutom genom att utöka den vegetariska kosten kan man även minska klimatutsläppen och miljöbelastningen genom att utveckla receptiken. Genom att prioritera produkter enligt skördeäsong och ersätta råvaror med betydande inverkan på klimatet med råvaror som näringsmässigt sett motsvarar dem, kan man inom måltidstjänsterna minska utsläppen betydligt. Genom att fästa uppmärksamhet vid Östersjöfisk på matsedeln, såsom strömming, gädda, braxen och karpfiskar, kan man dämpa övergödningen i havsområdena och trygga återställningen av ekosystemet.

Hur främjar ni minskade klimatkonsekvenser och skyddet av Östersjön i recepten och utvecklingen av dem under avtalsperioden i den verksamhet som är föremål för upphandling i upphandlingsavtalet?

Anvisning till anbudsgivaren: Anteckna nedan den åtgärd som poängsätts och mätare för uppföljning av att åtgärden genomförs

2.1. Anbudsgivarens konkreta åtgärd som är genomförbar i just den här tjänsten samt mätare för utökad andel hållbart fångad Östersjöfisk på matsedeln.

2.1.

2.2. Anbudsgivarens konkreta åtgärd som är genomförbar i just den här tjänsten samt mätare för utökad andel produkter enligt skördesäsong på matsedeln.

2.2.

2.3. Anbudsgivarens konkreta åtgärd och mätare för att göra kunderna delaktiga och beakta deras särdrag.

2.3.

3. MINSKNING AV MATSVINNET I VERKSAMHETEN

Genom god kontroll över matsvinnet sparar man på naturresurserna, minskar avfallsmängden och effektiviserar kontrollen över eventuella sidoströmmar i processen. Största delen av matsvinnet bildas av rester från måltidsservering och för stor produktion av mat som inte kan användas på nytt. Centrala åtgärder för att förebygga matsvinn är att bättre kunna förutse åtgången av maten samt olika tillagnings- och förvaringsmetoder. Man bör också aktivera kunderna i minskningen av matsvinnet. När maten omvandlas till svinn, har de råvaror som använts vid tillagningen och produktionssatsningarna gått till spillo samt miljö- och klimatkonsekvenser uppkommit i onödan.

Hur minskar ni matsvinnet under avtalsperioden i den verksamhet som är föremål för upphandling i upphandlingsavtalet?

Anvisning till anbudsgivaren: Anteckna nedan den åtgärd som poängsätts och mätare för uppföljning av att åtgärden genomförs

3.1. Anbudsgivarens konkreta åtgärd som är genomförbar i just den här tjänsten samt mätare för förebyggande av matsvinn i verksamheten.

3.1.

3.2. Anbudsgivarens konkreta åtgärd och mätare för att göra kunderna delaktiga och beakta deras särdrag.

3.2.

Exempel på tabell över ansvarsfördelning

Beställarens och Serviceproducentens ansvar för driftskostnader, lokaler och utrustning samt kostnadsansvar i tillrednings- och servicekök

Ansvar för kostnader och ägare

Kostnadslag	Specificerat	Serviceproducent	Beställare
Kökslokaler	Hyra för lokaler (i hyran ingår sedvanlig avfallshantering)	x	
	Fastighetens avfallsstation		x
	Uppsamlingskärl för bioavfall på avdelningarna (lockförsatt kärl, där bioavfall förknippat med måltidstjänsten returneras)	x	
	Uppsamlingskärl för bioavfall i samband med köket	x	
	Bioavfallskostnader (bioavfall som kommer från köket och avdelningarna/enheterna)	x	
	Eventuell plastinsamling	x	
Avtal som behövs för produktionen av tjänsten	Bl.a. transport, livsmedel, utrustning	x	
Ruokasali	Hyra för lokalen		x
	Uthyrning av lokaler till utomstående		x
	Stolar och bord		x
	Matkärl och bestick	x	
	Brickor	x	
	Serveringsbestick som används i matsalen och annat lösöre som behövs vid måltidsserveringen	x	
	Engångskärl och tillbehör, servetter som hör till måltiden (i matsalen, på avdelningarna/enheterna och vid mötesservering)	x	
	Borddukar och andra textilier	x	
	Dekorationer i matsalen till exempel i samband med högtider och olika teman	x	
	Dekorationer och långdukar i salen	x	
	Vitriner utanför förteckningen över utrustning och möbler som producenten behöver (t.ex. brödbord, salladsbuffé osv.). Om el/avlopp behövs för utrustningen, ska Beställaren först godkänna att den tas in i matsalen	x	
	Tydlig utmärkning av måltider och specialdieter i matsalen	x	
	Dietmärkningarna ska vara synliga i matsalen	x	
	ICT	Telefon, anslutningar	x
Kassasystem		x	
Utrustning och program som behövs för registrering av måltiderna			x
Datorer, nätuppkoppling		x	
ICT-utrustning och program som behövs för produktionen av måltidstjänsterna		x	
Underhåll av köksutrustningen	Avkalkning av ugnen beställs årligen eller enligt Beställarens anvisningar.	x	
	Service av grytdiskmaskinen årligen eller enligt Beställarens anvisningar.	x	

Kostnadslag	Specificerat	Serviceproducent	Beställare
Serveringslinjen och dess delar	Värme- och kylbassänger (tilläggsutrustning)		x
	Neutrallinje (tilläggsutrustning)		x
	Brick- och bestickvagn, tallriksdispenser osv.		x
	Korgvagnar		x
	Returvagnar för matkärl		x
	Mjölk- och vattendispensrar		x
	Avfallskärl med underrede	x	
Transport av måltider och förmedlingsprodukter	Transport av måltider och förmedlingsprodukter	x	
	Transportkärl och -lådor	x	
	Mattransportvagnar (nuvarande)		x
	Producentens mattransportvagnar	x	
	Dokumentering, underhåll och leverans av transportplaner till Beställaren enligt servicebeskrivningen.	x	
	Uppföljning av transporterernas genomförande	x	
Produktionsprocess	Beställning av måltider		x
	Planering och genomförande av produktionen	x	
	Packning av mat och förmedlingsprodukter och leverans till avdelningar och enheter	x	
	Rengöring av transportkärl, -lådor och -vagnar	x	
	Ansvar för måltiderna under transporten (bl.a. hela och snygga förpackningar, temperaturer enligt reglerna).	x	
	Upphandling av livsmedel med Serviceproducentens avtal	x	
	Egenkontroll av Serviceproducentens produktion och matsalen. Ansvar övergår till Beställaren i samband att maten överläts (kund- eller boendemåltider).	x	
	Planering av produktionsmängd	x	
	Ansvar för att det finns tillräckligt med mat	x	
	Ansvar för så liten mängd bioavfall och matsvinn som möjligt	x	
	Planering av matsedeln enligt avtalet och näringsrekommendationerna	x	
	Godkännande av matsedeln enligt servicebeskrivningen		x
	Planering av måltidsinnehållet	x	
	Portioneringsanvisningar	x	
	Kontroll av näringsinnehåll genom beräkning av näringsinnehållet i olika dieter och rapportering av näringsinnehållet enligt överenskommelse	x	
	Genomförande och upprätthållande av näringskvaliteten	x	
	Beställning av förmedlingsprodukter		x
	Leverans av förmedlingsprodukter enligt beställningarna	x	
	Produktutveckling	x	
	Utveckling av måltidstjänsterna i samarbete och framförande av behov för utveckling av tjänsten	x	x
	Beaktande av kvalitetskraven för livsmedlen	x	
	Personaladministration och relaterade skyldigheter	x	
	Kontakt till branschen	x	x
Eventuella kvalitets-, miljö- och säkerhetssystem	x		

Kostnadsslag	Specificerat	Serviceproducent	Beställare
	Tvätt- och rengöringsmedel och tillbehör som behövs för produktionen av tjänsten	x	
	Kökspersonalens arbetsdräkter och kökstextilier	x	
	Utvärdering och utveckling av tjänsten (serviceproducentens egen verksamhet)	x	
	Fakturering enligt servicebeskrivningen	x	
Avtalssamarbete	Information om avvikelser omedelbart till Beställaren enligt servicebeskrivningen, så att de negativa följderna kan minimeras	x	
	Kundnöjdhetssenkäter enligt servicebeskrivningen	x	
Maskiner, utrustning och inredning (fast)	Ugnar (med gejdrar/vagn med gejdrar)		x
	Diskmaskin (utan korgar)		x
	Korgar för diskmaskin	x	
	Grytor (med tilläggsutrustning)		x
	Spisar och stekbord		x
	Kaffebryggare (ansluten till vattenledningen)		x
	Kylförvaringsutrymmen (kylskåp och frysar, kyl- och frysrum)		x
	Kall- och neutralvittriner	x	
	Kylnings-skåp		x
	Kylmaskiner		x
	Tvättmaskin	x	
Mattransport	Transportkärl och -lådor	x	
	Mattransportvagnar		x
	Producentens eventuella transportvagnar	x	
Maskiner, utrustning och inredning (lös)	Grönsaksskärare	x	
	Universalmaskin stor golvmmodell		x
	Universalmaskin liten bordsmodell	x	
	Vask för tvättmedelstunna	x	
	Kaffebryggare (ej ansluten till vattenledning)	x	
	Mikrovågsugn	x	
	Värmeplatta	x	
	Spisplatta (liten, bordsmodell)	x	
	Mixer/matberedare, för yrkesbruk	x	
	Andra småmaskiner	x	
	Bordsvagnar	x	
	Golvbonare	x	
	Kylskåp, hemhushåll		x
	Frys, hemhushåll		x
	Golvståg (mottagningsståg)		x
	RST-ytor		x
	Förpackningsmaskin för hemmältider	x	
	Kontorsmöbler	x	
Lösöre, små föremål	Våg, bordsmodell	x	
	Matlagningskärl (GN-kärl, kastruller, knivar, skärbrädor osv.)"	x	
	Avfallskärl med underrede	x	
	Andra små föremål	x	

Tabell över ansvarsfördelning, städning

Städning och rengöring		Serviceproducenten	Beställaren
Kök	Daglig städning av lokaler för matlagning	x	
	Grundlig städning av lokaler för matlagning	x	
	- rökkanal (inkl. vvs-anläggningar) 1/år		x
	- kökets fettfilter, ångkupa och fetträna	x	
	Dagligt underhåll och rengöring av köksutrustning och -maskiner	x	
	Underhållsstädning av sociala utrymmen och toaletter för serviceproducentens personal	x	
	Grundlig rengöring av golv i sociala utrymmen och toaletter för serviceproducentens personal, samt fönstertvätt 1 x år	x	
	Underhållsstädning och grundlig rengöring av golv i kökets kontorsutrymme	x	
	Grundlig rengöring av golv i kökets kontorsutrymme 1 x år	x	
	Tvätt av städtextilier	x	
	Tvättmaskin	x	
	Matsal	Daglig rengöring av serveringslinjerna, även utsidorna	x
Golven kring serveringslinjen, om den städning som beställaren sköter redan har utförts för ifrågavarande dag		x	
Daglig rengöring av bord och stolar i matsalen		x	
Daglig städning i matsalen (golv)			x
Underhåll av matsalen och grundlig städning			x
Behövlig städning efter servering i representationslokaler (inte golven, inte inredningen)		x	
Hålla matsalen snygg under måltiden		x	
Städning efter avslutad måltid:			
- eventuella stänk på ytor; golv och väggar		x	
- eventuell mikrovågsugn i matsalen		x	
Linjen för diskinlämning och dess omgivning, även kärl för matrester		x	
- avfallssäckar vid diskinlämningen	x		

Checklista för anbudsbegäran vid upphandling av måltidstjänst

I ANKNYTNING TILL UPPHANDLINGEN (BL.A.):

- » Avtalstid och eventuella optioner
- » Upphandlingsförfarande (öppet/selektivt/annat, t.ex. förhandlat förfarande)
- » Upphandlingens CPV-kod
 - Fastställ upphandlingens CPV-kod
 - Måltidstjänster är vanligen tjänsteupphandlingar enligt bilaga E.
 - Upphandlingar enligt bilaga E görs enligt upphandlingsannonsmodellen för bilaga E.
 - Observera att tröskelvärdena är annorlunda för tjänsteupphandlingar enligt bilaga E.
- » Man måste besluta om man ska godta delanbud, alternativa anbud eller parallella anbud
- » Skyldigheter enligt beställaransvarslagen
- » Krav gällande registrering, till exempel att tillhöra handelsregistret, förskottsuppbördsregistret, arbetsgivarregistret och registret över momsskyldiga
- » Villkor för anlåtande av underentreprenörer
- » Krav gällande finansiell och ekonomisk situation
- » Anbudets språk (på vilket språk anbudet kan lämnas)
- » Vid behov till exempel frågor gällande dataskydd, informationssäkerhet och sekretess
- » I vilken ordning olika handlingar i upphandlingen ska följas
- » Fastställa de minimikrav som ställs på anbudsgivaren och eventuella behovsprövade uteslutningsgrunder
- » Information om hur och när anbudet ska lämnas in

AVTALSUTKAST SOM PUBLICERAS TILLSAMMANS MED ANBUDSBEGÄRAN

- » Avtalsutkast som bifogas till handlingarna för upphandlingen, så att anbudsgivaren vet vad denne förbinder sig till och att alla anbud som lämnats in är sinsemellan jämförbara
- » Objekt för upphandlingen och beskrivning
- » Uppgifter om fakturering och betalningsvillkor
- » Sanktions- och bonusmodeller
- » Pris och förfarande för ändring av dem:
 - När anbudet lämnas in ska det i anbudsbegäran eller till exempel i en prisbilaga vara tydlig utmärkt, vilka pris som ska anges i anbudet
 - I avtalet beskrivs hur, när, i vilka situationer och på vilka grunder ändringar i avtalsprisen kan framställas under avtalsperioden (och vid behov optionsperioden)

FAKTORER SOM ANKNYTER TILL PRODUKTIONEN AV MÅLTIDSTJÄNSTEN:

- » Krav på yrkesmässig kompetens hos serviceproducentens personal
- » Sådant kunnande i produktionsmetoder som krävs av serviceproducenten
- » Krav på språkkunskaper hos serviceproducentens personal
- » Utbildning som serviceproducenten ordnar för sin personal

SERVICEBESKRIVNING

- » I servicebeskrivningen ska man ge all information som behövs för produktionen av tjänsten
- » I servicebeskrivningen ska man för serviceproducenten beskriva värderingarna och strategierna i beställarens organisation
- » Man beskriver bland annat kundgrupper, antal måltider och olika slag av måltider, produktions- och utdelningsmetoder, producentens eller beställarens lokaler, vem som ansvarar för utrustningen och transporten?
- » Man beskriver noggrant den måltidstjänst som man behöver och upphandlar, bland annat de måltider som behövs och kraven på deras innehåll och näringsinnehåll
- » Obligatoriska kvalitetskrav gällande måltidstjänsten enligt lagar, förordningar, strategier och rekommendationer
- » Uppfyllande av närings- och kostrekommendationerna för kunderna
- » Krav gällande miljöansvar, bland annat krav gällande ansvarsfulla livsmedel
- » Uppfyllande av krav på social ansvarsfullhet i upphandlingen

ANDRA HANDLINGAR SOM KRÄVS, till exempel

- » Objektförteckningar
- » Blanketter för kvalitetsbedömning
- » Blanketter gällande personuppgifter och sekretess
- » Olika tabeller över ansvarsfördelning
- » Rapporteringsmodeller
- » Krav på ansvarsfulla livsmedel
- » Utkast till hyresavtal
- » Beskrivning av ett eventuellt sysselsättningsvillkor och rapportblanketter
- » Förteckningar över utrustning och planritning

KONTROLLERA:

- Motsvarar beskrivningen av upphandlingen det man vill upphandla?
- Har man i beskrivningen av upphandlingen noggrant beskrivit upphandlingens omfattning, så att man får jämförbara anbud?
- Har man definierat alla viktiga uppgifter i upphandlingen, så att alla anbudsgivare kan lämna ett anbud?
- Finns det bra uppgifter (t.ex. behövt antal måltider och specialdieter) för serviceproducentens anbuds-kalkyl?

Exempel på innehåll i servicebeskrivning för måltidstjänst

Sektorn för fostran och utbildning – småbarnspedagogik och förskoleundervisning

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Servicebeskrivning för måltidstjänst	3
1. Tjänstens namn	3
2. Måltidstjänstens kundgrupper.....	3
3. Måltidstjänstens kundantal och uppgifter om användningsgrad.....	3
4. Tjänstens mål.....	3
5. Minimikravnivå för tjänstens innehåll, kvalitet, tillgång och tillräcklighet.....	5
5.1 Allmänna principer för planeringen.....	5
5.1.1 Beaktande av måltidspedagogik i planeringen av matsedeln.....	6
5.2 Måltidstjänster som erbjuds inom småbarnspedagogiken och förskoleundervisningen.....	6
5.2.1 Måltider som serveras vid objektet.....	6
5.2.2 Tidpunkter för måltiderna.....	7
5.2.3. Måltidstjänster under sommar-, höst-, jul- och sportlov.....	7
5.2.4. Produkter som serveras vid alla måltider dagligen.....	7
5.2.4.1 Innehåll i frukost, mellanmål och kvällsmål och planeringsintervall för sortimentet.....	8
5.2.4.2 Serveras i alla kundgrupper dagligen vid lunch/middag (se 5.2.1).....	9
5.2.4.5 Förekomsten av maträttstyper på matsedeln för lunch/middag.....	9
5.2.4.5 Förekomsten av huvudrätter i maträtterna på lunchmatsedeln.....	9
5.2.4.6 Förekomst och minimikvalitetsnivå för måltidstillbehör på matsedeln för lunch/middag.....	10
5.2.4.7 Måltidens dessert.....	11
5.2.6 Mellanmål som ingår i priset för lunch/middag.....	11
5.3 Andra principer som gäller alla kundgrupper.....	12
5.3.1 Specialdieter och och födoämnesbegränsningar av religiösa eller etiska orsaker.....	12
5.3.2 Högtider och teman under året.....	13
5.3.3 Minimikravnivå för planering av ekologisk och närproducerad mat/skördevecka.....	14
5.3.4 Matsäck.....	15
5.3.5 Mellanmål för skolelever.....	15
5.4.5 Portionsstorlekar och relativ andel för huvudrätterna i maträtterna.....	16
6. Mötes- och evenemangsservice.....	17
7. Beställning av tjänster och meddelanden om ändringar.....	17
8. Produktionssätt för tjänsten.....	18
8.1 Märkning av produkterna och produktinformation.....	19
9. Lokaler och utrustning.....	19
9.1 Användningsrätt för lokaler och utrustning.....	20
9.2 Måltidstjänster under renoveringar och ombyggnad.....	20
9.3 Städning av köket och separata lager som köket använder samt matsalen.....	20
9.4 IT-utrustning och dataförbindelser.....	21
9.5 Telefonsamtal och kopiering.....	21
9.6 Serveringsverksamhet för utomstående som inte hör till fastighetens egentliga användare.....	21
10. Prissättning.....	21
10.1 Prisbildning (serviceavgift/måltidspris).....	21
10.2 Övriga kostnader som är inkluderade i måltids- och produktprisen såsom bl.a.:.....	22
11. Fakturering.....	22
11.1 Fakturerings sätt.....	22
11.2 Personallunch och övervakningsmåltider.....	23
11.3 Evenemangsservering.....	23
12. Ansvarsfullhet, miljöfrågor och sortering av avfallsfraktioner.....	23
13. Samarbete mellan parterna.....	24
13.1 Samarbetsmetoder.....	24
13.1.1 Delaktighet för beställarens företrädare.....	24
13.1.2 Delaktighet för kundens företrädare.....	25
13.1.3 Delaktighet för användarkunden.....	25
13.2 Kommunikation – information.....	25
13.4 Rapportering och statistikföring.....	25
13.5 EU-mjölkstöd.....	26

13.5.1 Prislista för EU-mjölkstöd och sortiment.....	26
14. Kvalitetsuppföljning	26
14.1 Kundnöjdhetenkäter	27
14.2 Spontan kundrespons.....	27
14.3 Reklamationer	27
15. Serviceproducentens personal och serviceproducentens ansvar/uppgifter	28
15.1 Språkkunskap.....	28
15.2 Andra krav för serviceproducentens personal.....	28
15.2.1 Plan för egenkontroll.....	28
15.2.2 Hygienpass.....	28
15.2.3 Personalens ID-kort	29
15.2.4 Utbildning	29
16. Beställarens skyldighet att medverka.....	29
16.1 Nycklar.....	29
16.2 Sociala utrymmen och utrymmen för omklädning och redskap.....	29
17. Vikariearrangemang.....	29
18. Måltidstjänster i avvikande situationer.....	29
19. Sanktioner.....	30

Välfärdssamkommunens olika verksamhetsområden

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1 VÄLFÄRDSSAMKOMMUNEN SOM BESTÄLLARE	3
1.1 Servicebeskrivningens betydelse	4
1.2 Mål för upphandlingen.....	4
1.2.1 Mål – Patientmåltider.....	4
1.2.2 Mål – Måltider för äldre personer.....	5
1.2.3 Mål – Måltider för klienter inom familje- och socialserviceenheter.....	5
1.2.4 Mål – Personalmåltider.....	5
1.3 Minimikrav för tjänsten	6
1.4 Objekt som lämnats utanför upphandlingen.....	7
2 UPPHANDLINGSOBJEKT.....	8
2.1 Patientmåltider	8
2.1.1 Centralsjukhus	9
2.1.2 Psykiatri	10
2.1.3 Polikliniker, dagkirurgisk avdelning och andra enheter	10
2.1.4 Rehabiliteringssjukhus	10
2.1.5 Hälsostation.....	11
2.2 Serviceboenden med heldygnsomsorg för äldre	11
2.2.1 Servicecenter för serviceboende med heldygnsomsorg för äldre	11
2.3 Boendeenheter för personer med funktionsnedsättning.....	12
2.4 Enheter med dagverksamhet inom service för personer med funktionsnedsättning eller service för personer i arbetsför ålder.....	12
2.4.1 Måltider och matsäck inom ambulande dagverksamhet	12
2.5 Måltider vid vård under skolloven.....	12
2.6 Måltider på enheter inom familjesocialarbete och barnskydd	13
2.7 Förmedlingsprodukter	13
2.8 Personalmåltider	13
2.8.1 Övervakningsmåltider för personalen.....	14
2.8.2 Studentmåltider.....	14
2.8.3 Måltider för civiltjänstgörare.....	14
2.8.4 Betalsätt för personalmåltider	14
2.9 Mötes- och utbildningsservering.....	15
2.10 Kaféverksamhet.....	15
3 BESTÄLLNINGSSYSTEM	16
4 LOGISTIK.....	17
5 KVALITETSNIVÅ.....	18
5.1 Patientsäkerhet.....	18
5.2 Näringsmässig kvalitet.....	18
5.2.1 Portionsstorlek för dieter och specialdieter	18
5.2.2 Näringsvärden	19

5.2.3 System för verksamhetsstyrning.....	19
5.2.4 Principer för planering av matsedeln	19
5.2.5 Variation i matsedeln.....	20
5.3 Sensorisk kvalitet.....	20
5.4 Hygienisk kvalitet.....	20
5.5 Verksamhetens kvalitet	21
5.6 Personalens kompetens.....	21
6 UPPFÖLJNING AV TJÄNSTEN.....	23
6.1 Rapportering	23
7 ÖVERVAKNING AV TJÄNSTEN.....	23
7.1 Mätare	23
7.1.1 Kundrespons.....	23
7.1.2 Kontroll över matsvinn och ansvarsfulla verksamhetssätt	24
7.1.3 Driftsäkerhet	24
8 UTVECKLING	25
9 SAMARBETE OCH INFORMATION	25
10 MÅLTIDSBESKRIVNINGAR.....	25

Exempel på aktiviteter som skapar delaktighet i skolor och daghem

PRESENTATION AV GRÖNSAKER

Producenten av måltidstjänsten levererar rotsaker, bär och frukter eller andra grönsaker enligt skördesäsong som smakprov till barn och elevgrupper. Som smakprov levereras smakportioner (t.ex. ca en halv deciliter eller en matsked/provsmakare) med minst fem olika råvaror enligt skördesäsong. Råvarorna ska höra till olika produktgrupper (t.ex. grönsak+bär+baljväxt). Paketet är i första hand avsett för småbarnspedagogiken och förskolan och erbjuds under verksamhetsåret till ett begränsat antal beställare. Prissättningen för smakprovspaketet ska fastställas i anbudsbegäran.

INLÄGG OM ANSVARSFULL MAT

Producenten av måltidstjänsten förbereder ett expertinlägg om hälsosam och miljövänlig mat för barn, unga, personal och/eller föräldrar. Talaren kan vara en anställd i köket eller serviceproducentens expert och innehållet anpassas enligt åhörarna.

BESÖK I KÖKET

Barn och unga får bekanta sig med verksamheten i köket 1–2 dagar. De får utföra assisterande uppgifter enligt deltagarnas ålder och bekanta sig med kökets vardag i praktiken. Deltagarna kan begränsas enligt enhet till att gälla endast en åldersgrupp eller ett läroämne, till exempel förskoleelever, elever inom huslig ekonomi eller elever i årskurs 8.

MÖJLIGHET ATT DELTA I MÅLTID

En dag som daghemmet, skolan eller läroanstalten väljer (t.ex. på introduktionsdagen) serveras skolmat till föräldrarna. Syftet med praxisen är att motverka felaktiga föreställningar om maten bland föräldrarna. Möjligheten att delta i en måltid erbjuds till ett begränsat antal beställare under verksamhetsåret. Serviceproducenten tar emot föräldrarnas beställningar. För måltiderna faktureras måltidspriset för beställarens personal.

MATPANEL

Barnen eller ungdomarna bildar en matpanel för kökspersonalen i syfte att utveckla måltiderna på den egna enheten. I panelen diskuteras sådant som intresserar barnen och ungdomarna, bland annat den mat som serveras, metoder för att göra ändringar i måltiderna på den egna enheten, måltidernas framtid och matlagningssätt. Teman och särskilda diskussionsämnen ska avtalas med serviceproducenten i förväg, så att serviceproducenten kan förbereda sina svar på frågorna.

KAMPANJER

En klass eller grupp på någon enhet organiserar en kampanj tillsammans med köket. Kampanjen ska stöda enhetens och serviceproducentens mål för ansvarsfullhet. Tema för kampanjen kan vara till exempel att minska matsvinnet eller att öka åtgången av vegetarisk kost.

EXEMPEL PÅ GENOMFÖRANDE:

Elevkåren kommer överens med köket om att delta i Matsvinnveckan (www.havikki-viikko.fi). Köket producerar information om sin verksamhet som anknyter till temat (t.ex. mängden matsvinn och matsedlar) som elevkåren får använda. Eleverna skriver information, gör affischer och håller morgonsamlingar som uppmuntrar enheten att minska på tallrikssvinnet.

BILAGA 6.

Dieter som krävs i offentliga måltidstjänster, deras användningssyfte samt beteckningar och förkortningar som används.

Dietens beteckning	Dietens namn	Förkortning	Beskrivning av användningssyftet*
NORMAL	Normal kost	NORMAL	Kost för personer, vars hälsotillstånd eller sjukdom inte kräver specialdiet, t.ex. diabetiker, personer med höga blodfetter, högt blodtryck, gikt och gallsten.
VEGETARISK Lakto-vegetarisk Lakto-ovovegetarisk	Vegetarisk+mjölk Vegetarisk+mjölk+ägg	VEGETARISK VEGETARISK-ÄGG	Vegetarisk diet, där man använder mjölkprodukter eller mjölkprodukter och ägg. Genomförandet ska preciseras med måltidstjänsten.
VEGETARISK-FISK Pesco-vegetarisk	Vegetarisk+mjölk+ägg+fisk	VEGETARISK-FISK	Vegetarisk diet, där man använder mjölkprodukter, ägg, fisk och skaldjur.
VEGAN	Vegan	VEGAN	Vegetarisk diet där man använder endast produkter från växtriket. I vegansk diet ersätts produkter från djurriket med produkter från växtriket som tryggar ett tillräckligt näringsinnehåll.
INGETRÖTTKÖTT	Inget rött kött	INGET-RÖTT-KÖTT	Diet utan rött kött (t.ex. nöt, svin, får, vilt, inälvor).
LÅG LAKTOSHALT	Låg laktoshalt	LL	Diet för personer med laktosintolerans som tål små mängder laktos. I matlagningen används produkter med låg laktoshalt och laktosfria produkter.
LAKTOSFRI	Laktosfri	L	Diet för personer med laktosintolerans, som får symtom av mat med låg laktoshalt. I matlagningen används laktosfria produkter.
ÄNDRAD STRUKTUR mjuk	Mjuk kost	MJUK	För personer med lindriga tuggproblem. Maten kan finfördelas med gaffel.
ÄNDRAD STRUKTUR puré, grov	Grov purékost	GROVPURÉ	För personer vars tuggförmåga inte är tillräcklig för mjuk kost eller som av annan orsak behöver puread kost som är lättare att svälja (t.ex. efter en taroperation vid övergång från flytande kost till kost med normal struktur). Maten är finfördelad, men inte slät. Till exempel köttfärs kan användas.
ÄNDRAD STRUKTUR purékost, slät (dysfagi)	Slät purékost	SLÄTPURÉ	Används vid sväljsvårigheter till exempel för personer som har sväljproblem (dysfagi) och/eller aspirationsrisk. Maten och råvarorna är helt släta, och vätskan är inte separerad. Vätska förtjockas med amylasresistent stärkelse.
ÄNDRAD STRUKTUR flytande	Flytande kost	FLYTANDE	Maten är helt flytande. Den ska vara så tunn att den kan drickas med sugrör. Den kompletteras enligt behov med näringstillskottspreparat (energi- och proteininnehåll).

MJÖLKALLERGI	Mjölkalergi	MJÖLKFRI	Dieten innehåller inte mjölk eller mjölkprotein. Inte samma sak som laktosfri dvs, att undvika mjölksocker.
ÄGGALLERGI	Äggallergi	ÄGGFRI	Dieten innehåller inga ägg eller delar av ägg eller äggprodukter i någon form.
FISKALLERGI	Fiskallergi	FISKFRI	Dieten innehåller inte fisk, räkor eller andra skaldjur eller delar av dem i någon form.
GLUTENFRI	Glutenfri	G	Celiakidiet, som innehåller glutenfri havre och andra spannmål som naturligt är glutenfria samt glutenfri stärkelse.
BERIKAD	Berikad	BERIKAD	Diet för undernärda personer, personer som löper risk för undernäring eller som lider av dålig aptit. Portionsstorleken är 1/2-2/3 av en normal portion (energi- och proteininnehållet höjs i förhållande till portionsstorleken för att säkerställa tillräckligt intag).
PROTEINRIK	Proteinrik	PROTEINRIK	Diet för personer, som behöver mer protein än det som finns i normal kost, men inte energitillskott. Till exempel sårpatienter med god aptit.
TARMDIET Beteckningen för dieten kan också vara MAG-TARMKOST	Diet för tarmpatienter	TARMKOST (MAG-TARM)	Diet för personer som nyligen har fått en ileostomi, J-påse (IPAA), personer som genomgått en omfattande tarmoperation eller vars magsäck har avlägsnats helt eller delvis. Kan också användas för personer med känslig mage och akuta gallbesvär. Kosten innehåller inte långa fibrer, råvaror som är sega eller som bildar gaser, frön eller hinnor och inte heller nötter. Dieten är laktosfri och nästan utan undantag fiberfattig. Dieten är avsedd för en kort tidsperiod.
FETMAOPERERAD	Fetmaoperation	FETMAOP	Diet för personer som nyligen har genomgått en fetmaoperation. Till att börja med serveras flytande kost och därefter övergår man stegvis till purékost/mjuk kost och när återhämtningen har framskridit till fast mat. Maten är laktosfri och portionsstorleken är mycket liten.
KALIUMFATTIG	Kaliumbegränsning	KALIUMFATTIG	Diet för personer vars kaliumkoncentration i blodet stiger för högt, till exempel vissa njurpatienter. Njurpatienter som behöver kaliumbegränsning ansluts till kost med begränsat fosforinnehåll. Man begränsar mjölkprodukter, potatis, fullkornsprodukter, kaffe och kaliumrika grönsaker, bär och frukter.

SALTFATTIG	Saltbegränsning	SALTFATTIG	Diet för personer som behöver saltbegränsning, till exempel personer med Ménières sjukdom. Inget salt tillsätts vid matlagningen. Kosten innehåller saltfria livsmedel och livsmedel som innehåller så lite salt som möjligt (salt max 2 g/dygn).
DIALYS	Dialys	DIALYS	Dieten är lämplig vid hemo- och peritonealdialys. Man begränsar fosfor-, salt- och vätskeintaget och ser till att protein- och energiintaget är tillräckligt. Om kaliumbegränsning behövs, beställs DIALYS+KALIUMFATTIG.
FOSFORFATTIG	Fosforbegränsning	FOSFORFATTIG	Diet för personer som har till exempel njursvikt. Fosforintaget begränsas bland annat genom begränsad användning av mjölk-, charkuteri- och fullkornsprodukter.
INDIVIDUELL DIET	Individuell diet	Livsmedel som ska undvikas eller är lämpliga meddelas separat och/eller portionsstorlekar	Tillstånd och sjukdomar som kräver en individuell vårdplan, såsom dieter vid allergi/överkänslighet (utöver de som finns på listan ovan mjölk, ägg och fisk), ketogen diet, individuell diet vid känslig tarm, dvs. IBS, samt dietkombinationer som någon sjukdom kräver. Om det i dieten finns rikligt med födoämnen som ska undvikas, meddelas lämpliga maträtter.

* När måltidstjänster produceras till barn eller geriatriska klienter eller patienter, ska matsedeln för dieter anpassas enligt målgruppens behov och praxis för näringsterapi.

BILAGA 7.

Exempel på krav eller kriterier för måltidstjänsten, mätare och uppföljningen av dem

Mål, som följs upp	Mätare	Rapportering och uppföljning
<p>Avtalssamarbetet löper smidigt.</p> <p>Tydliga strukturer och ansvar har fastställts för båda parterna i samarbetet.</p> <p>Interaktionen är öppen och lösningscentrerad.</p>	Smidighet i samarbetet: beställningar, leveranser och kommunikation med serviceproducentens personal.	Vid uppföljningen går man igenom upplevelser av samarbetet tillsammans med serviceproducenten och verksamhetsenheter.
Förverkligande av närings- och kostrekommendationerna	Uppföljning av näringsinnehållet i avtalade matsedlar	Man går igenom förverkligandet av närings- och kostrekommendationerna i avtalade matsedlar.
Huruvida matsedeln är i enlighet med avtalet	Sammanställning (se punkten rapportering)	<p>I början av avtalet sammanställer man en entydig lista över de krav som ställs på matsedeln och följer hur de uppfylls (t.ex. specialdieter)</p> <p>Till exempel variationen i maträtterna (gratänger, såser, soppor, enhetsmat), variationer i huvudråvarorna (fisk, växtprotein, fjäderfä, griskött, nötkött), beaktande av säsong, högtider och teman enligt avtalet.</p>
Måltiderna stöder elevernas ork och hälsa	Antal matgäster (t.ex. i skolan)	Uppföljning av antalet matgäster. Samarbetet för att öka antalet matgäster.
Antal personer med undernäring och felaktig kost bland äldre	Antal beställningar av berikad kost (producenten) Förekomsten av undernäring och felaktig kost (beställaren)	Man följer upp antalet beställningar av berikad kost och jämför med resultaten vid bedömningar av näringstillstånd med MNA/NRS eller annan metod
Tjänstens kvalitet	Genomförande av kundnöjdhetenkäter (antal/år) Mottagen respons och reklamationer Ogynnsamma händelser och farliga situationer som orsakats kunden (antal/tidsperiod)	<p>Rapportering av resultat från kundnöjdhetenkäter</p> <p>Responsantal vid klassificering enligt ämnesområde</p> <p>Reklamationer och korrigerande åtgärder med anledning av dessa Svar på respons och åtgärder utifrån dem</p> <p>Genomgång av ogynnsamma händelser och farliga situationer och avtal om förebyggande åtgärder.</p>
Antal portioner	Styckeantal och utveckling för antalet	Rapportering av antalet portioner enligt måltidstyp, specialdieter separat, dessutom mängder för förmedlingsprodukter. Rapporteringen görs månadsvis, kumulerande och enligt kostnadsställe. Dessutom antal förverkligade personalmåltider.

Utveckling av serviceproduktionen	Man kommer till exempel årligen överens om en konkret lista över utvecklingsprojekt som ska genomföras och delmålen. Utvecklingen kan gälla till exempel koldioxidneutralitet och att minska koldioxidavtrycket eller en gemensam plan för ansvarsfullhet.	Rapportering och uppföljning av utvecklingsprojekt. Dokumentera målen för följande tidsperiod.
Samarbete	Deltagande i samarbetsmöten Serviceproducentens reaktionsförmåga Genomförande av kundråd, kvalitetsronder eller kvalitetsbedömningar (antal/tidsperiod) Kvalitetsuppföljning av måltiderna (man bedömer och poängsätter smak, struktur, färger, snygghet, estetik, utseende)	Antal samarbetsmöten och förverkligande av sådant som är överenskommet. Rapportering över kundråd och kvalitetsronder eller kvalitetsbedömningar och avtal om fortsatta åtgärder. Kvalitetsuppföljning av måltiderna till exempel i samband med kundråd eller kvalitetsronder/kvalitetsbedömningar. Kvalitetsuppföljningen av måltiderna genomförs genom att smaka på kundmåltider och ge respons om dem eller bedöma dem skriftligt.
Ansvarsfulla livsmedel; bl.a. spårbarheten för råvarorna, kvalitet enligt kriterierna för ansvarsfullhet (se Guide till ansvarsfull upphandling av livsmedel) och andelen inhemska råvaror	Andelen inhemska råvaror (t.ex. kött-, ägg- och mjölkprodukter) Andelen fiskarter på gröna listan i WWF:s fiskguide av den fisk som serveras Andelen inhemska bär.	Man följer upp att kravnivån för ansvarsfulla livsmedel uppfylls enligt avtalet.
Användning av ekologiska råvaror	Inköpt kilogram/produkt eller procent av totalinköpen eller nivå enligt Stegvis mot eko	Användningen av ekologiska råvaror följs upp enligt det som har fastställts i avtalet. Uppföljningen görs utifrån inköpt kilogram per produkt, procent av totalinköpen eller utifrån nivå enligt Stegvis mot eko.
Användning av närproducerad mat (Närproducerad mat enligt beställarens definition)	Inköpt kilogram/produkt eller procent av totalinköpen. Enligt det som har fastställts i avtalet.	Man följer upp att kravnivån i avtalet för användning av lokala råvaror uppfylls.
Användning av rättvisemärkta produkter	Enligt det som har fastställts i avtalet	Man följer upp att kravnivån i avtalet för användning av rättvisemärkta produkter uppfylls.
Yrkeskunnigheten hos serviceproducentens personal	Utbildningsnivån hos serviceproducentens personal Användning av vikarier Antal utbildningsdagar (antal/person) för serviceproducentens personal och utbildningarnas innehåll Ammattilaisen kädensjälki, antal Hygienpass, antal Näringspass, antal Arbetsnöjdhet hos serviceproducentens personal	Utbildning hos den personal som arbetar på de enheter som omfattas av avtalet. Användning av vikarier (timmar eller arbetsdagar) under uppföljningsperioden. Rapporteras till exempel halvårsvis. Rapporteras till exempel halvårsvis. Rapporteras till exempel halvårsvis. Rapporteras till exempel halvårsvis. Rapportering av resultaten från arbetsnöjdhetenkäter som har utförts bland personalen och jämförelse med tidigare resultat till exempel årligen

Information och kommunikation, intern och extern	<p>Man samlar respons av personalen, till exempel i samband med avtalsuppföljningsmöten, om huruvida de har fått tillräckligt med information om måltidstjänsterna och information i rätt tid</p> <p>Kundernas nöjdhet med kommunikationen om måltidstjänsterna.</p>	<p>Punkt som ska behandlas på ärendelistan vid möten för avtalsupphandling till exempel halvårsvis.</p> <p>Kundnöjdhetsenkät.</p>
Näringsförbindelse	Ja/nej	Om ja, förverkligandet vs. de uppställda målen samt åtgärderna. Aktörens rapporteringsuppgifter.
Kontroll över matsvinnet	Matsvinn g/portion eller g/dygn/kund (bioavfall, tallrikssvinn, matrester eller tillredningssvinn)	Förändringar i matsvinnet och mängden matsvinn rapporteras till exempel vid byte av matsedel.
Hållbar utveckling och cirkulär ekonomi	<p>Uppföljning av hur serviceproducentens miljöplan förverkligas</p> <p>Energiförbrukning, energisnåla arbetsmetoder</p> <p>Vattenförbrukning, arbetsmetoder som sparar på vatten</p> <p>Tvätt- och rengöringsmedel är försedda med en viss miljömärkning</p> <p>Engångskärlen är tillverkade av förnybara material</p> <p>Minimikraven för mattransporterna uppfylls (utsläppskraven för transportmedlen, hög fyllnadsgrad i transportmedlen, god ruttplanering och utbildning i ekonomiskt körsätt för förarna)</p>	Rapporteringsmetoder och -intervall avtals separat
Sysselsättningsvillkor	Antal sysselsatta och anställningsavtalens längd	Rapportering enligt avtalet (det rekommenderas att en blankett som är planerad för rapporteringen har bifogats till anbudsbegäran)

Exempel på checklista för uppföljning av avtalet

Avtalsuppföljning är en möjlighet att skapa ett utvecklingspartnerskap mellan beställaren och serviceproducenten och målet ska vara en gemensam modell för fortgående förbättring.

I avtalet om måltidstjänsten ska beställaren fastställa vad avtalsuppföljning innebär, vilka verktyg som ska användas i avtalsuppföljningen och hur den ska genomföras.

Det är klokt att utarbeta en årsklocka för uppföljningen av avtalet och även utveckla den tillsammans.

BILDA EN STYRGRUPP FÖR AVTALET OM MÅLTIDSTJÄNSTEN

- » Styrgruppens uppgift är ekonomisk och juridisk uppföljning av avtalet
- » Genomförs till exempel två gånger per år
- » I arbetsgruppen ingår till exempel en chef inom pedagogik och utbildning, ekonomidirektören, avtalskontaktpersonerna, producentens kundrelations-/servicechef

Styrgruppens uppgift är till exempel att:

- » Övervaka att måltidstjänsten motsvarar det som har fastställts i avtalet och att arbetsuppgifterna enligt avtalet genomförs enligt avtalad tidtabell
- » Vid behov bilda olika arbetsgrupper
- » Följa kostnaderna i relation till målen
- » Fungera som handläggningsorgan för förändringsledning
- » Avtala om olika aktörers roller och ansvar i kommunikationen
- » Lösa meningsskiljaktigheter enligt sin beslutanderätt
- » Följa faktureringen
- » Följa ekonomin (innefattar kumulativ uppföljning och jämförelse med tidigare)
- » Följa upp att skyldigheterna enligt beställansvarslagen uppfylls
- » Granska utvecklings-/ändringsbehov gällande ekonomin och ställa prognoser

FÖLJA UPP TJÄNSTENS KVALITET, S.K. FORTGÅENDE UPPFÖLJNING

- » Genomförs till exempel en gång per månad
- » I uppföljningen deltar utnämnda representanter för beställaren och serviceproducenten

I uppföljningen ingår bl.a. att:

- » Gå igenom kundresponserna, analysera och komma överens om fortsatta åtgärder, fortgående utvärdera responsprocessen
- » Behandla reklamationer och fastställa tidtabell för korrigerande åtgärder samt dokumentera
- » Planera genomförande av kundnöjdhetenkäter

- » Upprätta en plan för kvalitetsutveckling och följa upp förverkligandet av kvalitetslöften (eventuella bonus- och sanktionsbestämmelser)
- » Dölja upp serviceproducentens egenkontroll
- » Göra kontrollbesök: kvalitetsronder/kvalitetsbedömning på enheterna (minst en gång per år/enhet)
- » I gruppen ingår enhetens chef, kostansvarsperson, vid behov lokalvårdare
- » Representant för beställaren (till exempel avtalskontaktpersonen)
- » Företrädare för producenten eller beställaren som deltar i måltidstjänsten på enheten
- » Företrädare för serviceproducenten

FÖLJA UPP EKOLOGISK HÅLLBARHET

- » I samband med den månatliga uppföljningen av tjänstens kvalitet

I uppföljningen ingår bl.a.

- » Matsvinn och ändringar som skett
- » Förverkligande av kvalitetslöften för råvaror, bl.a. ekologiska produkter och närproducerat
- » Uppfyllande av ansvarsfullhetskraven enligt avtalet för råvaror i olika produktgrupper
- » Utvecklingsprojekt för att minska matsedelns koldioxidavtryck
- » Eventuell utveckling av resurssnåla produktionsmetoder

FÖLJA UPP DEN NÄRINGSMÄSSIGA KVALITETEN

- » Genomförs till exempel 1–2 gånger per år eller i samband med uppdatering av matsedeln.
- » I bedömningen deltar som beställarens företrädare en näringsterapeut och som serviceproducentens företrädare kostplanerare eller näringsexperter samt andra behövliga aktörer.

I uppföljningen ingår bl.a. att:

- » Kontrollera att planeringen av matsedeln följer avtalet (variation, skördesäsonger, beaktande av kundsegmentets preferenser)
- » Följa upp de näringsmässiga målen (näringsinnehåll, även i specialdieter)

BEREDSKAP/BEREDSKAPSPLAN

- » Måltidstjänsternas beredskapsplan ska förenas med beställarorganisationens beredskapsplaner, så att samarbetet löper smidigt vid eventuella avvikande situationer och alla känner till de avtalade verksamhetsmodellerna.
- » Kom ihåg att bjuda in producenten av måltidstjänsten till beredskapsövningar.

Exempel på årsklockor

EXEMPEL PÅ ÅRSKLOCKA FÖR SJUKHUS

När ges rapport?	Ärende som rapporteras	Tidpunkt för varje evenemang	Vem- till vem ges rapporten?
Månatligen	Prestationer (prestationsrapport/delårsrapport) - statistik (måltider, förmedlingsprodukter, euro) - respons, behandling - bioavfall och energi - produktion uppföljningsmöte		Företrädare för beställaren – ekonomidirektören Företrädare för beställaren – företrädare för service- producenten
Januari	Avdelningsronder (vilka avdelningar) Extern auditering Kostarbetsgrupp Genomförande och uppföljning av verksamheten · utvecklingsplaner Oätta portioner: frukost, lunch och middag		Gruppens medlemmar
Februari	Avdelningsronder (vilka avdelningar)		
Mars	Avdelningsronder (vilka avdelningar) Extern auditering Oätta portioner Näring, uppföljning · matsedlar, näringsvärde		Avtalas i samarbete
April	Kundnöjdhetsenkät Avdelningsronder (avdelningar) Volymuppgifter, vårdplatser, stängningar Genomförande och uppföljning av verksamheten · plan för sommaren · resultat av kundnöjdhetsenkäten, fortsatta åtgärder Kostarbetsgrupp Uppföljning av ekonomin		Patienter, personal vecka xx Avtalas i samarbete
Maj	Avdelningsronder (avdelningar) Extern auditering Utbildning för kostkontaktpersoner Kostarbetsgrupp Miljöbalans Budget		
Juni-juli	Avdelningsinfo, vikarier		
Augusti	Avdelningsronder (avdelningar) Kostarbetsgrupp Extern auditering Genomförande och uppföljning av verksamheten · resultat för miljöbalansen		
September	Avdelningsronder (avdelningar) Antal måltider per enhet, vårdplatser Uppdatering av servicebeskrivningen Oätta portioner: frukost, lunch och middag		
Oktober	Avdelningsronder (avdelningar) Utbildning för kostkontaktpersoner Näringsuppföljning · matsedlar, näringsvärde		

November	Avdelningsronder (avdelningar) Stängning tidpunkter Genomförande och uppföljning av verksamheten · uppdatering av servicebeskrivningen Uppföljning av ekonomin Kostarbetsgrupp Extern auditering Uppdatering av faktureringsprocessen Oätna portioner: frukost, lunch och middag		Beställaren och serviceproducenten kommer överens tillsammans Redovisningstjänst
December	Prislistor Julmiddag, personalen Uppdatering av kosthandboken		Beställare – serviceproducent

EXEMPEL PÅ ÅRSKLOCKA FÖR SERVICEBOENDE FÖR ÄLDRE

Evenemang eller aktivitet inom måltidstjänsterna	Vår	Sommar	Höst	Vinter
Matsedelperiod	2–4 matsedelperioder under ett år			
Högtider och andra ändringar i matsedel	Runebergsdagen Fastlagstisdagen Kvinnodagen Påsk Första maj Mors dag	Midsommar Färska jordgubbar Nypotatis	Skörd Äldreveckan	Fars dag Alla helgons dag Självständighetsdagen Jul Nyår
Husets dag på serviceboenden för äldre 1	1			
Arbetsgrupp för serviceproduktionen (2 h x 4 + förberedelse/år)	1+1		1	1
Grupp för avtalsuppföljning (2 h x 2–3 + förberedelse/år)	1		1	1
Kund- och/eller anhörigenkät och enkät till personalen	1		1	
Kvalitetsbedömningar (1 x avdelning eller enhet/år)				
Utbildning i näringsterapi (40 h/år)	Kan ordnas på våren, hösten och vintern			
Beräkningar av näringsinnehåll 2–4 x år + vid behov	Vid byte av matsedel			
Utveckling av rapporteringen	Fortgående utveckling			
Uppföljning av bioavfall och matsvinn 2–4 x/år	Vid byte av matsedel			
Kundråd en gång per år på Tranbackahemmen	Kan ordnas på våren, hösten och vintern			
Samarbete med avdelningar på serviceboenden för äldre: t.ex. att baka tillsammans med klienterna på avdelningarna, att delta i matutdelningen på avdelningarna, osv.). Bedömning av arbetsmängden: 2 h x 2. Producentens restaurangchef/chef har ansvaret.	Kan ordnas på våren, hösten och vintern			
Uppföljning av måltidssituationen på avdelningarna. Producentens restaurangchef/chef har ansvaret.	1,5 h x 4			

BILAGA 10.

Organisationer som har deltagit i workshoppar och diskussioner i smågrupper

Ackas kommun
Arkea Oy
CGI
Compass Group Ab
Esbo stad
Hansel Ab
Helsingfors stad
Helsingfors universitetssjukhus
Tavastehus stad
Jamix Oy
Kajanalands förbund
Egentliga Tavastlands sjukvårdsdistrikt
Mellersta Österbottens centralsjukhus
Karleby stad
Kuopio stad
Motiva Oy
Mäntsälä kommun
Uleåborgs stad
Palmia Oy
Pirkanmaan Voimia Oy
Norra Savolax sjukvårdsdistrikt
Pyltico Oy
Päijänne-Tavastlands välfärdsområde
Parkano kommun
Riihimäki stad
Saimaan Tukipalvelut Oy
Seinäjoki stad
Servica Oy
Siilinjärvi kommun
Siun Sote, Norra Karelen
Sotkamo kommun
Företagarna i Finland rf
Tammerfors stad
Åbo stad
Åbo universitets centralsjukhus
Valonia
Statsrådets kansli
Vanda stad



Jord- och skogsbruks-
ministeriet

Regeringsgatan 3 A, Helsingfors
PB 30, 00023 Statsrådet
mmm.fi

ISBN-nummer är 978-952-366-379-4 (elektronisk publikation)