



Maa- ja metsätalous-
ministeriö

Vastuullisten ruokapalveluiden hankintaopas





Maa- ja metsätalous- ministeriö

Maa- ja metsätalousministeriö

© 2021 tekijät ja maa- ja metsätalousministeriö

ISBN-numero on 978-952-366-379-4 (verkkójulkaisu)

Julkaisun jakelu Distribution av publikationer

Valtioneuvoston julkaisuarkisto Valto Publikationsarkivet Valto

julkaisut.valtioneuvosto.fi

Taitto: Hurry Oy

Kuvat: EkoCentria/Tero Takalo-Eskola:

kuvat s. 7, 10, 11, 16, 31, 32, 40, 47, 50, 51 ja kansi (tyttö juo maitoa ja muikkuannos)

Maa- ja metsätalousministeriö: kuvat s. 14, 15 ja kansi (herneviljelmä)

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

Viestintävalkea Oy/Eero Kokko ja Mikael Kuitunen:

kuvat s. 8, 9, 17, 22, 32, 34, 35, 38, 40, 43, 49, 50, 53, 58 ja kansi (kokkiopiskelija)

Helsinki 2021

www.mmm.fi

Sisällysluettelo

Lukijalle	5
1 MILLAINEN ON VASTUULLINEN JA TOIMIVA RUOKAPALVELU?	7
1.1 Ruokapalveluiden toimintaympäristöt	8
1.2 Ruokapalvelu kasvatusta- ja opetuspalveluissa	9
1.3 Ruokapalvelu sosiaali- ja terveyspalveluissa	10
1.4 Ruokapalvelu osana palvelukokonaisuuden hankintaa	10
1.5 Henkilöstöruokailu	11
2 RUOKAPALVELUJA OHJAAVAT STRATEGIAT, SITOUKSET JA OHJELMAT	12
2.1 Valtakunnalliset tavoitteet vastuulliselle ruokapalvelulle	12
2.2 Alueelliset tavoitteet ruokapalveluiden vastuullisuudelle	13
2.3 Tilaajan strategia ja tavoitteet ruokapalveluiden vastuullisuudelle	13
3 RUOKAPALVELUIDEN VASTUULLISUUS	14
3.1 Ekologinen vastuullisuus	14
3.2 Sosiaalinen vastuullisuus	18
3.3 Taloudellinen vastuullisuus	20
4 RUOKAPALVELUHANKINNAN SUUNNITTELU	22
4.1 Nykytilan kuvaus	22
4.2 Ruokapalveluhankinnan prosessi	22
4.3 Hankintamenettelyn valinta	27
4.4 Tarjouspyyntö tai osallistumispyyntö	28
4.5 Hankinnan arvon määrittely	28
4.6 Markkinakartoitus ja markkinavuoropuhelu	29
4.7 Ruokapalveluhankinnan asiakirjojen valmistelu	30
4.8 Palvelukuvaus	30
4.9 Ruokapalvelun ateriapäivän sisältö ja hinnoittelumallit	32
4.10 Tilaaminen ja toimitukset	35
4.11 Ruokalistasuunnittelu	37
4.12 Asiakkaiden osallisuus	40
4.13 Aterioiden vastuullisuuden ja ravintosisällön seuranta	40
4.14 Sairauksien ravitsemushoitoon tarvittavat ruokavaliot ja vakaumukselliset ruokavaliot	41
4.15 Erityisruokavalioiden toteuttaminen	42
4.16 Annoskoot ja annosteluohjeet	43
4.17 Palveluntuottajan henkilöstö	43
4.18 Ruokapalveluiden turvallisuus	44
5 VASTUUT SELVIKSI ERI TOIMINTAYMPÄRISTÖISSÄ	46
5.1 Vastuu tiloista ja laitteista	46
5.2 Yhteistyö ja palvelun kehittäminen	48
6 VÄHIMMÄISVAATIMUKSET JA LAADUN PISTEYTYS	49
6.1 Vastuullisuus vähimmäisvaatimuksena ja laadun pisteytyksessä	49
6.2 Konkreettisia vastuullisen laadun vähimmäisvaatimuksia	51
6.3 Ruokapalveluntuottajan henkilöstö	52
6.4 Palveluntuottajan kokemus hankittavaa palvelua vastaavasta toiminnasta (referenssit)	53
6.5 Aistinvarainen laatu	53

6.6	Ravitsemuksellisen laadun vähimmäisvaatimuksia.....	53
6.7	Asiakkaan valinnanmahdollisuus	53
7	TARJOUSPYYNTÖ, HANKINTAPÄÄTÖS JA SOPIMUKSEN SOLMIMINEN.....	54
7.1	Tarjousten tarkastus, arviointi ja päätös.....	54
7.2	Sopimuksen solmiminen.....	54
8	SOPIMUSSEURANTA.....	55
8.1	Sopimuksen haltuunotto.....	55
8.2	Sopimussyhteistyö.....	55
8.3	Sopimusseuranta.....	56
8.4	Sopimuksen täsmentäminen sopimuskauden aikana ja sopimusmuutokset.....	57
8.5	Palvelun laadun seuranta ja mittarit	58
9	RUOKAPALVELUA OHJAAVIA SÄÄDÖKSIÄ JA SUOSITUKSIA	63
9.1	Lait, asetukset ja määräysasiakirjat.....	63
9.2	Ravitsemus- ja ruokasuositukset ohjaavat ruokapalveluiden hankintaa ja tuottamista	66
10	LOPPUPUHE JA KIITOKSET	69
11	KÄSITTEET.....	70
LIITTEET		72
Liite 1	Esimerkki vastuullisuussuunnitelmasta	
Liite 2	Esimerkki vastuunjakotaulukoista	
Liite 3	Tarjouspyynnön tarkistuslista	
Liite 4	Esimerkkejä palvelukuvauksen sisällöstä	
Liite 5	Esimerkkejä osallistamistoimista kouluissa ja päiväkodeissa	
Liite 6	Julkisissa ruokapalveluissa tarvittavat ruokavaliot, niiden käyttötarkoitus ja käytössä olevat tunnukset ja lyhenteet	
Liite 7	Esimerkkejä vaatimuksista, mittareista ja niiden seurannasta	
Liite 8	Sopimusseurannan tarkistuslista	
Liite 9	Esimerkkejä vuosikellosta	
Liite 10	Työpajoihin ja pienryhmäkeskusteluihin osallistuneet organisaatiot	

Lukijalle

Vastuullisten ruokapalveluiden hankintaopas on ensimmäinen kattava ruokapalveluiden hankintaohjeistus, joka käsittelee aihetta ekologisen, sosiaalisen, taloudellisen ja ravitsemuksellisen vastuullisuuden näkökulmasta. Opas määrittelee, millainen on toimiva ja vastuullinen ruokapalvelu, ja kuinka se järjestetään eri toimintaympäristöissä. Se on suunnattu päättäjille, julkisten ruokapalveluiden järjestäjille sekä ruokapalveluista ja niiden hankinnasta vastaaville.

Opas toteuttaa kansallisen julkisten hankintojen strategian tavoitetta kestävästä ja vastuullisista ruokapalvelu- ja elintarvikehankinnoista. Se opastaa, miten ruokapalvelussa tarjottavan ruoan ja elintarvikkeiden laatu määritellään, millaiset vaatimukset palvelulle asetetaan ja miten laatua seurataan.

Oppaan tarkoituksena on auttaa julkisen sektorin toimijoita hankkimaan ruokapalveluja vastuullisesti. Julkiset ruokapalvelut on mahdollista toteuttaa omana tai in-house-yhtiön tuotantona, tai ne voidaan kilpailuttaa yksityiselle toimijalle eli ulkoistaa. Oppaan esimerkit, malliasiakirjat ja tarkistuslistat tarjoavat konkreettista apua sekä oman ruokapalvelun että ruokapalveluhankinnan kehittämiseen. On hyvä tunnistaa, että ruokapalvelut voivat olla myös toisen palvelusopimuksen sisällä, jolloin esimerkiksi asumispalvelua kilpailuttaessa tarjouspyyntöön määritellään myös vastuullisten ruokapalveluiden sisältö.

Oppaan alkuosassa esitellään, millainen on vastuullinen ja toimiva ruokapalvelu, ja esitellään ruokapalveluiden toimintaympäristöt ja ruokapalveluiden järjestämistä ja hankintaa ohjaavat strategiat, tavoitteet ja ohjelmat. Ruokapalvelun vastuullisuus-luvussa kerrotaan ruokapalveluiden ekologisesta, sosiaalisesta ja taloudellisesta vastuullisuudesta, ja miten niitä voi edistää ruokapalveluiden järjestämisessä ja hankinnassa. Luvusta 4 alkaen paneudutaan ruokapalveluiden hankinnan valmisteluun ja tarjouspyynnön laadintaan ja esimerkiksi palvelukuvauksen sisältöön. Tarjouspyynnön vähimmäisvaatimuksista ja laadun pisteytyksestä annetaan esimerkkejä luvussa 6, ja sopimuseurantaa ja sen kehittämistä käsitellään luvussa 8. Oppaan luvussa 9 on lisätietoa ruokapalveluiden järjestämisestä ja hankintaa ohjaavista laista ja suosituksista sekä luvussa 11 keskeiset käsitteet. Liitteisiin on koottu esimerkkejä ja tarkistuslistoja tukemaan hankinnan valmistelua, kehittämistä ja seurantaa.

Oppaan esimerkit on muokattu todellisista tarjouspyynnöistä ja sopimuksista, mutta jokainen hankinta ja organisaatio ovat erilaisia ja esille nostettuja esimerkkejä suositellaan käytettävän vain mukautettuna tilaajan organisaatioon ja tavoitteisiin. Opas antaa käytännön neuvoja ja opastusta, mutta ei ole juridisesti sitova.

Ruokapalveluita hankkiville tai kilpailuttaville toimijoille on oppaaseen koottu ohjeita vastuullisen ruokapalveluhankinnan toteuttamiseen ja kilpailuttamiseen. Opas sisältää esimerkiksi tarkistuslistan, jonka avulla on helppo varmistaa, että kaikki ruokapalveluiden toimintaan liittyvät rajapinnat ja vastuut on huomioitu.

Hankintoja valmisteleville opas antaa lisää ymmärrystä ruokapalveluhankinnoista ja käytännön esimerkkejä vastuullisesta hankinnasta.

Ruokapalveluita tuottaville opas antaa ohjeistusta oman toiminnan kehittämiseksi vastuullisemmaksi, ideoita tilaaja-tuottaja -yhteistyön kehittämiseen ja entistä laadukkaampaan palveluun.

Kuntapäätäjille opas tuo lisää ymmärrystä ruokapalveluiden merkityksestä ja vaikutuksista erilaisissa toimintaympäristöissä. Lisäksi se auttaa ruokapalveluiden kokonaisuuden ymmärtämisessä. Opas selventää eri strategioiden ja suositusten huomioimisen merkitystä vastuullisten ruokapalveluiden hankinnassa ja tuottamisessa.

1 Millainen on vastuullinen ja toimiva ruokapalvelu?

H yvä ja vastuullinen ruokapalvelu toimii niin, että asiakkaan oikeus saada maistuva ja laadukas ateria toteutuu. Tarjottu ateria edistää terveyttä, elämän laatua, hyvinvointia ja tarvittaessa sairaudesta toipumista. Monipuolinen ja vaihteleva, sesonginmukaisten ruoka-aineiden ja erilaisten ruokalajien valinta mahdollistaa hyvänmakuisten ja ympäristön kannalta kestävien aterioiden koostamisen.

Vastuullinen ruokapalvelutuottaja huomioi ruoka- ja ravitsemussuositukset, jotka ohjaavat hyvään ravitsemuslaatuun, laadukkaaseen elintarviketarjontaan, ruokaturvallisuuteen, ruokakasvatukseen ja ympäristöstävälliseen ruoan tuotantoon ja kulutukseen. Suosituksilla pyritään edistämään terveyttä ja vähentämään sairauksien riskiä. Ne auttavat ruokalistan suunnittelussa ja ravitsemuslaadun arvioinnissa.

Vastuullisesti toimivat ruokapalvelut huomioivat kansallisen hankintastrategian tavoitteet ekologisesta, taloudellisesta sekä sosiaalisesta kestävydestä. Kokonaisvastuullisuuden tarkasteluun kuuluvat mm. raaka-aineiden tuotantotavat, ruoanvalmistuksessa käytettävät menetelmät, elintarvikkeiden hankintakriteerit, ruoan tarjoilutavat, tarjoi- ja pakkausmateriaalien valinnat, ruoan kuljetus, ruokahävikin vähentäminen ja ylijäämäruoan hyödyntäminen.

Vastuullinen tilaaja kuvaa tarjouspyynnössään, mitä esimerkiksi ruoka- ja ravitsemussuositusten toteuttaminen ja vastuulliset raaka-aineet ja elintarvikehankinnat tarkoittavat tässä hankinnassa. Kun tilaaja kuvaa tarjouspyynnössään konkreettisesti nykytilan ja kilpailutettavat ruokapalveluiden osa-alueet, onnistuu palveluntuottaja tarjoamaan toivottua kokonaisuutta.

Tilaaja voi asettaa palveluntuottajalle velvollisuuksia ruokailijoiden osallisuuden edistämisestä, palvelun kehittämisestä ja yhdessä tekemisestä. Yksinkertaisimmillaan osallisuus voi tarkoittaa, että asiakkaat osallistuvat uusien ruokaohjeiden testaamiseen tai antavat palautetta. Päiväkodeissa ja vanhusten

asumispalveluissa osallisuus voi olla samanlaista: leipominen yhdessä kasvatus-, hoiva- ja/tai ruokapalveluhenkilöstön kanssa on molemmille asiakasryhmille mieleistä puuhaa.

Ruokapalveluissa työskentelevät alan ammattilaiset suunnittelevat ruokalistat siten, että ne vastaavat vastuullisille ruokapalveluille asetettuja tavoitteita ja asiakkaan tarpeita. Ruokalista tukee ja toteuttaa myös tilaajan organisaation strategiaa.

Vastuullisen ruokapalvelun tilaajan, palveluntuottajan ja muiden toimijoiden yhteistyön tavoitteena on rakentaa vahva kumppanuus, jossa palvelua kehitetään uudet toimintamallit mahdollistavaksi palvelukokonaisuudeksi.

Palveluntuottaja sitoutuu ammattimaiseen töiden järjestelyyn ja toiminnan kehittämiseen. Palveluntuottajan tulee ilman erillistä toimeksiantoa aktiivisesti tutkia ja raportoida tilaajille uusista ratkaisu- vaihtoehdoista, joilla toimitusta ja palvelua voidaan kehittää tilaajan tarpeet ja kustannustehokkuus huomioiden. Tavoitteena on rakentaa luottamukseen pohjautuvat toimintatavat niin, että molemmat osapuolet hyötyvät yhteisen kehittämisen tuloksista. Osapuolet pyrkivät sellaiseen yhteistyöhön, jossa otetaan huomioon ohjaavat strategiat ja suositukset. Näitä ovat esimerkiksi kansallinen hankintastrategia ja ravitsemussuositukset.



Vastuullisen ja toimivan ruokapalvelun TUNNUSMERKKEJÄ:

- » Maistuva, houkutteleva, ravitsemuksellisesti laadukas, monipuolisista ja kestävästi tuotetuista raaka-aineista koostettu ruoka, jota on riittävästi kaikille ruokailijoille
- » Ruokailun oikea-aikaisuus, sekä asiakkaan ja tilaajan että tuottajan näkökulmasta
- » Ruokailuun on varattu riittävästi aikaa
- » Viihtyisä ruokailutila ja miellyttävät ruokahetket
- » Asiakkaiden toiveiden kuunteleminen, esim. maku- tai ruokaraatitoiminta
- » Asiakasryhmän palaute huomioidaan ruokalistasuunnittelussa
- » Vastuullisuuden eri osa-alueet on huomioitu raaka-aine valinnassa, ruokalistasuunnittelussa ja palvelun järjestämisessä
- » Tilaajan ja palveluntuottajan saumaton yhteistyö

1.1 RUOKAPALVELUIDEN TOIMINTAYMPÄRISTÖT

Ruokapalveluiden on tarjottava eri kohderyhmille hyvin suunniteltua ja kunkin asiakasryhmän makumieltymykset, ruokasuositukset ja erityistarpeet huomioivaa ruokaa. Erilaiset toimintaympäristöt vaikuttavat tuotettavan ruoan laadullisiin ja määrällisiin vaatimuksiin ja ravintosisältövaatimukseen sekä ruokapalveluiden vastuunjakoon tilaamisessa, tuottamisessa, toimittamisessa aina ruuan tarjoiluun asti.



Esimerkki: Kun ruokapalvelut ottavat käyttöön [Sydänmerkki-ateriajärjestelmän](#) tai laadullisesti vastaavat ateriat, ne edistävät ravitsemuslaatuvaatimusten toteuttamista. Asiakkaat voivat tehdä terveyttä edistäviä, suositusten mukaisia valintoja.

Ruokapalveluiden hankinta voi olla osa muuta palveluhankintaa esimerkiksi tehostettua palveluasumista tai varhaiskasvatusta. Tällöin kilpailutettavassa sopimuksessa tulee määritellä tukipalveluiden (kuten ruokapalvelut) vähimmäisvaatimukset, odotettu laatu ja vastuut tehtäväkohtaisesti. Tilaajan on hyvä tunnistaa sopimukset sellaisiksi, joissa ruokapalvelun laatu ja toteutus määritellään kuntalaisten yhdenmukaisten palveluiden turvaamiseksi.

TOIMINTAYMPÄRISTÖT, joihin julkiset hankintayksiköt hankkivat ruokapalveluja:

Varhaiskasvatuksen yksiköt // Koulut ja oppilaitokset: perusaste, ammatilliset oppilaitokset, lukiot ja korkeakoulut // Sosiaali- ja terveyspalvelut // Rikosseuraamuslaitoksen eri yksiköt // Puolustusvoimat // Seurakunnat // Valtion ja kuntien virastot ja laitokset

ESIMERKKEJÄ palveluista, joihin ruokapalveluita hankitaan:

Päiväkodit, koulut, oppilaitokset // Ympäri vuorokautinen hoito ja asumispalvelut // Sairaalat // Päivätoimintojen palvelut (esim. vammaispalveluiden päivätoiminta) // Kotona asumista tukevat palvelut // Henkilöstöruokailu // Kahvilapalvelut (esim. sairaaloiden ja oppilaitosten yhteydessä) // Tilaustarjoilut ja tapahtumapalvelut

Esimerkkejä yleisimmistä JULKISISTA ORGANISAATIOISTA, jotka kilpailuttavat ruokapalveluita:

Kunnat // Kuntayhtymät // Sairaanhoidopiirit (jatkoksa hyvinvointialueet) // Valtio // Seurakunnat // Julkisomisteiset osakeyhtiöt, joiden tulee noudattaa hankintalakia





1.2 RUOKAPALVELU KASVATUS- JA OPETUSPALVELUISSA

Varhaiskasvatuksen ruokapalvelu huomioi eri ikäisten lasten ravitsemustarpeet, vaalii perinteitä ja mahdollistaa lasten osallistumisen ruokien pienimuotoiseen valmistukseen ja tarjoiluun sekä tukee kestävään elämäntapaan kasvamista. Ruokapalveluiden henkilökunnalla on tärkeä tehtävä ruokakasvatuksessa. He ohjeistavat ja opettavat lapsia ruokailussa ja tukevat varhaiskasvatuksen henkilökuntaa lapsiryhmien ruokakasvatuksessa.

Varhaiskasvatuksessa voidaan käyttää esimerkiksi pedagogista ruokalistaa. Palveluntuottaja informoi päiväkodin kasvatus- ja opetushenkilöstöä yhteisen tekemisen mahdollisuuksista ja hankkii raaka-aineet tarjottaviin ruokiin. Pedagoginen ruokalista kannattaa suunnitella tilaajan ja palveluntuottajan yhteistyönä.



Kasvatushenkilöstö voi tilata ruokapalvelulta lapsiryhmään ruokakasvatustehtäviä ruokailausten yhteydessä. Tehtävät on suunniteltu ruokailan mukaan vaihtuvin teemoin. Raaka-aineet ja mahdollisesti tarvittavat välineet toimitetaan tuottorina (esimerkiksi tuotteet hedelmärauhan, porkkanaraasteen tai marjapuuron tekemiseen tai sämpylöiden leipomiseen). Vastaavasti voidaan tarjota tuotekoreja esimerkiksi retkievaliäisiin. Lukuvuoden alussa on myös hyvä tarjota enemmän tuttuja ja ruokailijoille mieleisiä perusruokia.

Perusopetuksessa kouluruokailun tehtävä on edistää oppilaiden tervettä kasvua ja kehitystä, opiskelukykyä sekä ruokaosaamista ja kestävä elämäntapaa. Kouluruokailu on osa opetusta. Se integroituu useiden oppiaineiden opetussisältöihin ja monialaisiin oppimiskokonaisuuksiin. Tavoitteet asetetaan paikallisessa opetussuunnitelmassa ja koulukohtaisissa vuosisuunnitelmissa. Niissä myös määritetään resurssit kouluruokailulle ja koulun ruokakasvatukselle. Opettajilla on kouluruokailun ohjausvastuu. Ruokailuympäristön viihtyisyys ja rauhallisuus takaavat hyvän opiskelua tukevan ruoka- ja lepo hetken oppilaille. Rauhallinen ympäristö edistää kouluruokailuun osallistumista ja ruoan maistuvuutta.

Toisen asteen eli lukio- ja ammatillisen koulutuksen oppimisympäristöt ja opiskelutavat vaihtelevat. Opiskelijat ovat erilaisissa elämäntilanteissa olevia aikuistuvia nuoria tai työikäisiä aikuisia. Toisen asteen opiskelija on oikeutettu maksuttomaan opiskelijalounaaseen. Monimuotoisessa ammatillisessa koulutuksessa opiskelijoille voidaan tarjota maksuton ateria myös ilta-aikaan. Lukioissa ja ammatillisessa koulutuksessa tarjotaan usein maksuttoman lounaan lisäksi maksullisia aamu- ja välipaloja. Opiskelijat voivat ruokaila oppilaitoksen ravintolassa. Työelämässä oppimisen jaksolla he voivat syödä henkilöstö- tai lounasravintoloissa, saada eväät tai ateriatuella järjestetyn sopimusruokailun. Alan opiskelijat suorittavat harjoittelunsa usein myös ammatillisten oppilaitosten ravintoloissa.

Kelan ateriatuki antaa korkeakouluopiskelijoille mahdollisuuden nauttia monipuolisen ateriakokonaisuuden kohtuulliseen opiskelijahintaan opiskelija- ja muissa henkilöstöravintoloissa, jotka täyttävät ateriatuen vaatimukset. Ateriatuetun opiskelija-aterian järjestämistä, tuottamista ja tarjoamista ohjaa kohderyhmäkohtainen ruokailusuositus. Sen tavoitteena on taata opiskelijoille yhdenvertaiset mahdollisuudet maittaviin, monipuolisiin ja ravitsemustarpeet täyttäviin aterioihin opiskelupaikasta tai ruokavaliosta riippumatta. Kela edellyttää, että opiskelijoiden ravintolapalveluista ja niiden kilpailutuksesta vastaavat tahot huomioivat päätöksissään ja järjestelyissään ruokailusuosituksessa esitetyt opiskeljaruokailua koskevat periaatteet ja ravitsemuslaadun vähimmäisvaatimukset.



1.3 RUOKAPALVELU SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUISSA

Sosiaali- ja terveyspalveluiden ruokapalveluiden tavoitteena on turvata asiakkaan hyvä ravitsemustila. Hoito-, hoiva- ja kuntoutusyksiköissä huolehditaan, että tarjottu ruoka tukee asiakkaan ravitsemushoidon yksilöllistä toteuttamista osana kokonaisuhoitoa. Ruokailu myös opettaa asiakkaalle, miten sairauden vaatima ruokavalio toteutetaan käytännössä. Se on myös osa ympärivuorokautista hoitoa, kuntoutusta ja viriketoimintaa. Ravitsemuksellisesti täysipainoinen ruoka ja ravitsemushoito auttavat hoitotulosten saavuttamista ja edistävät asiakkaiden toimintakykyä ja terveyttä. Ruoan tulee olla maukasta, vastata asiakkaiden makumieltymyksiä ja sopia rakenteeltaan eri asiakasryhmille. Hyvin suunniteltu ja toteutettu ravitsemushoidon mukainen ruokapalvelu tukee osaltaan sosiaali- ja terveyspalveluiden laadullisten, toiminnallisten ja taloudellisten tavoitteiden saavuttamista.

1.4 RUOKAPALVELU OSANA PALVELUKOKONAISUUDEN HANKINTAA

Ruokapalvelu voi olla osa suurta hankittavaa kokonaisuutta, esimerkiksi vammaisten asumispalveluiden hankintaa. On tärkeää, että myös näiden sopimusten ruokapalveluiden vastuullisuus määritellään tarjouspyynnössä. On hyvä tunnistaa, minkä tyyppiset yritykset ovat kilpailutuksessa todennäköisesti mukana ja muokata vaatimustaso heille mahdolliseksi. Esimerkiksi kodinomaista muuta-

man paikan hoitopalvelua tarjoava kolme henkilöä työllistävä yritys tuskin suunnittelee ruokapalveluitaan tuotannonohjausjärjestelmällä. Toisaalta, myös pienet yritykset voivat tehdä ruokalistasuunnittelua ja hankkia elintarvikkeet vastuullisesti.



Esimerkki palvelusetelin käytöstä kotiateriapalveluissa: "Ateriapalvelu voidaan myöntää asiakkaalle, jolla on päivittäistä henkilökohtaista avuntarvetta ja jat-

kuva ateriapalvelun tarve, vähintään viisi kertaa viikossa. Ateriapalvelun palvelupäätös perustuu asiakkaan palvelutarpeen selvitykseen. Palvelua saava asiakas ei kykene huolehtimaan riittävän monipuolisesta ravitsemuksesta eikä hänellä ole mahdollisuutta ruokailla kodin ulkopuolisissa ruokailupaikoissa. Ensisijaisesti ateriapalvelu myönnetään kotihoidon asiakkaalle, kun muut aterian hankkimis- ja valmistusmahdollisuudet, kuten ruokailu läheisessä ruokailupaikassa ja lähipiirin apu on selvitetty. Ateriapalvelun myöntämisestä tehdään erillinen viranhaltijapäätös, joka toimitetaan asiakkaalle. Ateriapalvelu voidaan järjestää palvelusetelillä. Kotiin toimitetun aterian palvelusetelin arvo on X €/ateria. Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta palvelusetelin arvon ja aterian hinnan välisen erotuksen."



1.5 HENKILÖSTÖRUOKAILU

Ruokapalvelusopimukseen voi sisältyä palveluntuottajan velvollisuus tarjota tilaajan henkilökunnalle henkilöstöruokailua. Henkilöstöruokapalvelu voidaan myös hankkia erillisenä. Etenkin sosiaali- ja terveyspalvelut voivat sisällyttää hankintaan henkilöstöruokailun lisäksi myös kahvilapalveluita. Tätä opasta ja esimerkkejä voidaan käyttää sopimukseen sisältyvän ja erillisesti hankittavan vastuullisen henkilöstöruokapalvelun ja kahvilapalveluiden hankinnan apuna.

Ruokapalvelun tulee ruokalistasuunnittelulla mahdollistaa työntekijälle vaihteleva, monipuolinen, oikea-aikainen ja työhyvinvointia tukeva ja edistävä ruokailu. Palvelukuvauksessa voidaan vaatia, että palveluntuottajan tulee tarjota päivittäin kolme eri ruokavaihtoehtoa. Toinen vaihtoehto on kirjata palvelukuvaukseen vaihtoehtojen minimimäärä ja laatu ja edellyttää palveluntuottajalta, että henkilöstöruokailua kehitetään yhteistyössä asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Myös henkilöstöravintolan tai -ruokalan aukioloajat ja -päivät (arkipyhät, juhlapyhät ja viikonloput) sekä tarpeen mukaan myös vuorotyössä olevien palveluajat tulee määritellä.

Esimerkiksi vuoropäiväkodissa ja sairaaloissa toiminta on ympärivuorokautista. Sen vuoksi henkilökunnalla voi olla tarve tilata henkilöstöruoka-annoksia yksiköihin ja osastoille. Palveluntuottajan tulee palvelukuvauksessa kuvata osastoille tilattavan henkilöstöruokailun tilaus- ja toimitus- tai noutoprosessi. Vaihtoehtona voi olla myös ympärivuorokautinen aterioiden noutopiste eli take away -palvelu. Lisäksi tulee kuvata, miten ateriat maksetaan ja maksaako tilaaja eli työnantaja osan tällaisen henkilöstöaterian hinnasta. Työnantajan subventio,

aterioiden rekisteröimismahdollisuudet sekä eri maksutavat, kuten käteinen, korttimaksu, aterian veloittaminen palkasta tulee kirjata palvelukuvaukseen selvästi.

Henkilöstöruokailu voi olla niin sanottua laitospalvelua. Verohallinto määrittelee vuosittain rahallisen arvon ravintoedulle jonka päiväkodin, koulun, sairaalan tai muun vastaavan laitoksen henkilökuntaan kuuluva voi saada laitospalvelun yhteydessä. Ravintoedun voi saada esimerkiksi, kun päiväkodin ja koulun opettaja ohjaa ruokailua samalla kun hän syö ateriansa lasten tai oppilaiden kanssa yhdessä. Henkilöstön ruokailusta, ruokailun ohjauksesta ja esimerkkiaterioinnista sekä kustannusten laskentaperusteista ja korvaamisesta on määräyksiä ja suosituksia myös kunnallisessa yleisessä virka- ja työehtosopimuksessa sekä mm. yksityisen sosiaalialan työehtosopimuksessa.

Ravintoedut ovat työnantajan ja työntekijän välinen asia. Sovitut ravintoedut kuvataan esimerkiksi tarjouspyynnössä palveluntuottajalle, joka myy ruokapalvelun tilaajalle sopimuksen mukaisin hinnoin. Aterian hinta voi poiketa ateriaeidon arvosta. Tilauksella pitää olla näkemys siitä, miten laajasti palveluntuottajan tulee toteuttaa henkilöstön erityisruokavaliota sopimuskauden aikana. Kasvisruokavaliota suositellaan tarjottavaksi vapaasti valittavana vaihtoehtona päivittäin. Erityisruokavaliot voi määritellä esimerkiksi näin:

”Henkilöstöruokailussa pitää huomioida yleisimmät erityisruokavaliotarpeet, esimerkiksi laktoositon ja gluteeniton ruokavaliot sekä yksilölliset allergiaruokavaliot. Palveluntuottaja voi edellyttää erityisruokavaliota tarvitsevalta henkilöltä tiedon erityisruokavaliosta ja ruokailupäivistä etukäteen. Palveluntuottajan pitää toteuttaa lääketieteellisiin syihin perustuvat erityisruokavaliot ja eettiset eli vakaamukselliset ruokavaliot, mutta erityisruokavalioksi ei lueta niin sanottuja elämäntapa- tai muotidieettejä.”

Ruokapalvelusopimuksen henkilöstöruokailuosuus on sopiva kohta ottaa kantaa ja kuvata tilaajan käytännöt vierailijoiden, opiskelijoiden ja esimerkiksi siviilipalvelusmiesten ruokailussa.

2 Ruokapalveluja ohjaavat strategiat, sitoumukset ja ohjelmat

2.1 VALTAKUNNALLISET TAVOITTEET VASTUULLISELLE RUOKAPALVELULLE

Suomi on sitoutunut YK:ssa vuonna 2015 sovittuun kestäväen kehityksen globaaliin toimintaohjelmaan (*Agenda 2030*). Se sisältää 17 tavoitetta, jotka Agendaan sitoutuneiden valtioiden tulisi saavuttaa vuoteen 2030 mennessä. *Kestäväen kehityksen yhteiskuntasitumus* on Suomessa keskeinen väline, jolla Agenda 2030 toteutetaan. Sitoumuksen tavoitteet ohjaavat kestävästi tuotettujen ja terveyttä edistävien ruokapalveluiden järjestämistä ja hankintaa. Sekä palveluntuottajat että tilaajat voivat liittyä sitoumukseen vapaaehtoisesti ja määrittellä omat kestävyystavoitteensa, joiden toteutumista he myös sitoutuvat seuraamaan.

Euroopan vihreän kehityksen ohjelmalla ja siihen liittyvillä *Pelloilta pöytään -strategialla* ja *Biodiversiteettistrategialla* pyritään säilyttämään sekä luonnon monimuotoisuutta että suuntaamaan Eurooppaa kohti ilmastoneutraalisuutta. Tavoitteena on luoda terveyttä edistävä, reilu ja kestävä ruokajärjestelmä alkutuotannosta ruokapöytään kestävillä ruoantuotantomenetelmillä ja ruokahankinnoilla sekä puolittamalla ruokahävikki vuoteen 2030 mennessä.

Hallitusohjelmissa on määritelty selkeitä tavoitteita hankinnoille. Nykyisen hallituksen hallitusohjelmassa julkisten ruokapalveluiden järjestämiselle ja hankinnalle on asetettu mm. seuraavia tavoitteita:

- » Lisätään julkisissa hankinnoissa ja ruokapalveluissa kasvipainotteisen ruoan osuutta.
- » Lisätään kotimaisten kasviperäisten tuotteiden ja kalan osuutta ravitsemussuosittelusten ja vähähiilisyystavoitteiden mukaisesti.
- » Lihan, kananmunien ja maidon osalta kuntia ohjataan suosimaan suomalaista lähi- ja luomutuotantoa.

- » Julkisille hankinnoille on lisäksi asetettu tavoitteeksi kokonaisvastuullisuus, kestäväen kehityksen ja sosiaalisten ja ympäristönäkökohtien (kuten vähähiilisyys) huomioiminen, työllistämisen edistäminen sekä osaamisen kehittäminen ja parhaiden käytäntöjen levittäminen.

Kansallisen hankintastrategian tavoitteena on tehdä hankinnat vaikuttavammaksi strategisella johtamisella, hyvällä suunnittelulla ja seurannalla. Strategiaan on kirjattu tavoite kestäville ja vastuullisille ruokapalvelu- ja elintarvikehankinnoille. Hankintoja voidaan kehittää strategisesti vastaamaan tavoitetta. Keskeinen ajatus on, että ruokapalveluhankintojen kriteerit edistävät ympäristön kannalta hyviä ruoantuotantomenetelmiä, elintarviketurvallisuutta, ravitsemusta sekä eläinten hyvinvointia ja terveyttä ja edistävät siten kestävää ruokahuoltoa ja ekologista kestävyyttä.

Strategian tavoitetta ruokahankinnoista tarkentaa *Valtioneuvoston periaatepäätöksessä* oleva linjaus vastuullisista ja kestävästä elintarvike- ja ruokapalveluhankinnoista.



Valtakunnallisella tasolla on myös muita strategioita, ohjelmia, sitoumuksia ja suosituksia, joissa on ruokaan ja ravitsemukseen sekä julkisiin ruokapalveluihin ja -hankintoihin liittyviä tavoitteita. Näitä ovat mm. [Ilmatoruokaohjelma](#), [Luomuohjelma](#), [Lähiruokaohjelma](#) ja [Kotimaisen kalan edistämishjelma](#) sekä ravitsemus- ja ruokasuositukset, joista kerrotaan [luvussa 9.2](#).

2.2 ALUEELLISET TAVOITTEET RUOKAPALVELUIDEN VASTUULLISUUDELLE

Ruokapalveluiden järjestämistä ohjaavat alueelliset strategiat ja ohjelmat. Niitä ovat esimerkiksi maakuntien, sairaanhoitopiirien (tulevien hyvinvointialueiden) sekä kuntayhtymien ja erilaisten kuntaverkostojen laatimat tavoitteet. Ruokapalveluiden järjestämisessä pitää huomioida myös aluetason toimialakohtaiset arvot, tavoitteet ja ohjeet.

Ruokapalvelujen järjestämistä ja tuottamista koskevia tavoitteita sisältyy mm. alueellisiin hyvinvointisuunnitelmiin ja niiden yhteydessä julkaistaviin ravitsemussuunnitelmiin. Esimerkkejä alueellista hyvinvointi- ja ravitsemussuunnitelmista on [Valtion ravitsemusneuvottelukunnan ravitsemuksella hyvinvointia -verkkosivuilla](#).

Maakunnan, seudun tai sairaanhoitopiiriin (jatkossa hyvinvointialueen) alueilla toimivat verkostot ja niiden alueelliset tavoitteet ja toimenpiteet voivat vaikuttaa asukkaiden hyvinvointiin ja terveyteen. Verkostoja voivat hallinnoida esimerkiksi aluehallintoviranomainen, maakunnan liitto, sairaanhoitopiiri (jatkossa hyvinvointialue) ELY-keskus tai joku muu erikseen luotu toimija.

ESIMERKKEJÄ alueellisista verkostoista ja työstä:

[Pohjois-Pohjanmaan maakunnallisessa hyvinvointiohjelmassa](#) tavoitteeksi asetettiin terveellisten aterioiden merkintäjärjestelmän käyttöönotto julkisissa ruokapalveluissa.

[Hinku-verkostossa](#) on mukana yli 70 kuntaa ja viisi maakuntaa, jotka ovat sitoutuneet kuntienhimoiseen ilmastopäästötavoitteeseen. Hinku-verkosto jakaa tietoa ilmastomuutoksen hillinnän parhaista käytännöistä, tukee kuntien ilmastotyötä sekä luo kysyntää ilmastoystävällisille tuotteille ja palveluille.

2.3 TILAAJAN STRATEGIA JA TAVOITTEET RUOKAPALVELUIDEN VASTUULLISUUDELLE

Tilajaat voivat määrätietoisesti ohjata ruokapalveluita vastuullisuuteen omilla strategioillaan. Esimerkiksi kunnat voivat tehdä näin, kun ne ovat aktiivisia ja tekevät päätöksiä ruokapalveluiden vastuullisuutta ja kestävyyttä lisäävistä asioista. Tilajan pitää tarjouspyynnössä kertoa mahdollisimman konkreettisesti organisaation strategia ja arvot. On myös kuvattava, miten ne näkyvät ruokapalveluiden hankinnassa, ja miten niitä mitataan ja seurataan sopimuskaudella.

Organisaation tavoitteet voivat vaatia sopimuskauden aikaista kehitystoimintaa. Strategiset tavoitteet, sitoumukset ja valtuustoaloitteet voivat näkyä vaatimuksina kotimaisten tai lähialueen raaka-aineiden tarjonnasta, ilmastoystävällisten aterioiden lisäämisestä ja ruokahävikin seuranta- ja vähentämistavoitteista tai EU:n koulujakelujärjestelmätuen hyödyntämisestä. Julkisia hankintoja valmistelevien virkamiesten tulee huolehtia siitä, että hankinnan vaatimukset eivät riko hankintalain periaatteita. Esimerkiksi kotimaisuutta ei voi käyttää tarjouspyynnön vähimmäisvaatimuksena EU:n alueella, mutta vastuullisuutta voidaan vaatia elintarviketuotannossa. Lisäksi elintarvikkeiden kotimaisuusastetta voi seurata sopimuskaudella.



"Tilajaorganisaatio on Reilun kaupan organisaatio. Palveluntuottaja sitoutuu käyttämään henkilöstöravintoloissa pelkätään Reilun kaupan kahvia ja teetä sekä tarjoamaan kouluissa ja päiväkodeissa ruokalistalla Reilun kaupan hedelmiä vähintään kaksi kertaa vuodessa."

3 Ruokapalveluiden vastuullisuus

3.1 EKOLOGINEN VASTUULLISUUS

Ekologisesti vastuullinen ruokapalvelu huomioi ruokapalvelun vaikutukset ympäristöön ja ilmastoon. Keskeiset kohdat ekologisen kestävyyskannalta ovat ruokalistasuunnittelu, elintarvikehankinta ja ruokahävikin hallinta. Ekologisen kestävyyskannalta huomioiminen on tärkeää myös muiden tuoteryhmien, kuten siivoustarvikkeiden ja puhdistusaineiden, kertakäyttöastioiden ja keittiölaitteiden hankinnoissa. Muita ympäristön kannalta huomioitavia asioita ovat energian ja veden kulutus sekä jätejakeiden lajittelu ja kierrätys.

Ruoantuotannon olennaisimpina ympäristövaikutusten mittareina voidaan pitää ilmastovaikutusta eli hiilijalanjälkeä, vesistöjen rehevöitymistä, monimuotoisuuden säilyttämistä sekä vesijalanjälkeä. Ympäristövaikutuksia syntyy myös tuotantoketjussa käytettävillä pakkauksilla ja kuljetuksilla, mutta näiden osuus ruokatuohteen aiheuttamista ympäristövaikutuksista on pieni.

Ateriatarjonnan, ruokalistasuunnittelun ja reseptiikan vaikutus ympäristökuormaan

Ruoantuotanto aiheuttaa arviolta 25–30 prosenttia Suomen kasvihuonekaasupäästöistä. Kasvisten ja esimerkiksi pienten järvikalojen hiilijalanjälki on pieni, joten ruokalistalle on hyvä lisätä sesonginmukaisuutta ja kala- ja kasvisaterioiden määrää sekä tarjota kasvisruokavaihtoehto kaikille vapaasti otettavana ateriavaihtoehtona varhaiskasvatuksessa, kouluissa ja oppilaitoksissa. Ruokasuositusten mukaiset toimet parantavat ruokalistan

ravitsemuslaatua. Muutokset kannattaa tehdä vähitellen, ruokailijoita kuunnellen.

Jatkossa, kun luotettava hiilijalanjälkilaskenta yleisty, voidaan ruokapalvelulta vaatia, että se laskee, millaisen hiilijalanjäljen sen ruokalista ja toiminta aiheuttavat. Tilaaja voi edellyttää, että palvelu kehittää ateriatarjontaa, ruokalistaa ja reseptiikkaa hiilijalanjäljen pienentämiseksi. Lisätietoja ruoantuotannon ja eri ruokavalioiden ympäristövaikutuksista on esimerkiksi [RuokaMinimi-hankkeen loppuraportissa](#).



WWF:n Kalaopas toimii hyvänä pohjatietona, jos haluaa seurata eri kalalajien ja kalakantojen sekä syöntisuositusten muutoksia. Palvelusopimus voi edellyttää, että tarjolla on esimerkiksi Itämerestä ja järvistä pyydettyä pikkukalaa, kuten silakkaa, kuoretta ja särkikaloja, joiden pyynti vähentää vesistöjen rehevöitymistä. WWF:n Kalaoppaan mukaan kotimainen kasvatettu ja pyydetty kala on lähtökohtaisesti ympäristön kannalta vastuullinen ja suositeltava valinta. Hankinnan vastuullisuusvaatimuksena voi esimerkiksi olla: ”reseptikehitys, jonka avulla voidaan vähentää ympäristöpäästöjä ja suojella Itämeriä”.



Ruokapalveluiden hiilijalanjälkeä pitää pienentää aktiivisesti. Pelkästään kala- ja kasvisruokien lisääminen ruokalistalle ei ole riittävän vaikuttava ja ruokailija-asiakkaan hyväksymä muutos. Tarvitaan erilaisia nk. hybridireseptejä, joissa käytetään useaa erilaista proteiinilähdettä. Tärkeää on, mitä ruokalistalta korvataan ja miten se tehdään. Tehokkainta on korvata punaista lihaa muilla proteiininlähteillä.

Kuvassa 1. on esimerkki erään ruokapalvelutuottajan tuotekehityksestä, jossa ruokalista on lyhennetty kuudesta viikosta viiteen, naudanlihaa on vähennetty ruokalistalta ja sen tilalle on tullut kala- ja broileriruokia. Naudanlihaa on vähennetty myös vaihtamalla naudan jauhelihaa broilerin ja naudanlihan sekoitukseen sekä kasviproteiinivalmisteiden ja naudanlihan sekoitukseen.

Kuva 1. Esimerkki päiväkodin ja koulun ruokalistasta, jonka hiilijalanjälkeä on pienennetty

	maanantai	tiistai	keskiviikko	torstai	perjantai
viikko 1	Broileri-kasviskastike Ohra	Jauhelihakeitto	Kasvispyörökät Lämmin kastike Peruna	Tonnikalapastavuoka (MSC)	Uunimakkara Perunasose
viikko 2	Jauhelihakastike Täysjyväpasta	Lohimurekepihvit Jogurttikastike Peruna	Lihapullakastike Peruna	Vegaaninen hernekeitto Pannukakku Marjasose	Broilerimakkarakastike Peruna
viikko 3	Broilerikeitto Omenavanukas	Kalavuoka Peruna	Ohrasuurimopuuro Puolukka-omenakiisseli Kalkkunaleikkele	Broileripihvit Currykastike Riisi-ohra	Makaronilaatikko Ketsuppi
viikko 4	Kalakeitto Hedelmä	Tortilla	Kalamureke Kermaviilikastike Peruna	Lasagnette	Pinaattiohukkaiset Puolukkalisäke Perunasose
viikko 5	Nakkikastike Peruna	Lähikalapuikko Kylmä-tillikastike Peruna	Kasvisseosekeitto Raejuusto Omenapiirakka	Tulinen naudanlihakastike Riisi-Ohra	Broilerinuudeli- vuoka

Pääraaka-aine on kuvattu värillä

Kala	Nauta	Kasvis	Broileri	Porsas	Broileri-nautajauheliha	50 % Broileri-nautajauheliha ja 50 % kasviproteiini
------	-------	--------	----------	--------	-------------------------	---

Kasvisruokavaihtoehto on päivittäin vapaasti valittavana. Ateria sisältää lisäksi salaatin, salaattikastikkeen, leipää, ravintorasvan, rasvattoman maidon/piimän tai kasvipärisen juoman.

Tuotekehityksessä on tärkeää huomioida koko ateria (lautasmalli) lisäkkeineen, sillä mielikuvaan aterista vaikuttavat myös yhdessä tarjottavat aterian osat kuten leipä, lämpimät kasvikset ja salaattikomponentit.

Toinen esimerkki ilmastoystävällisestä ruokalistasuunnittelusta ja reseptikehityksestä löytyy [Kouluruoka 2030](#) -julkaisusta, josta saa käytännön vinkkejä ja ideoita vähähiilisen ilmastoruokalistan toteuttamiseen.



Ruokapalveluhankinnassa on hyvä muistaa [EU:n koulujakelujärjestelmän](#) kouluhedelmätuki. Se on mahdollisuus lisätä sesonginmukaisten kasvisten, marjojen ja hedelmien käyttöä. Tilaaja voi vaatia palveluntuottajilta ruokalistan vuosikellomaista sesonkiruokasuunnitelmaa tarjouksen liitteeksi.



Liitteessä 1 on esimerkki Vastuullisuussuunnitelmasta, jolla voi edistää ruokapalveluiden ekologista vastuullisuutta. Myös ruokapalvelut voivat

kehittää omaa toimintaansa vastuullisuussuunnitelman avulla.

Raaka-aineiden vastuullisuusvaatimukset

Ruokapalveluiden elintarvikehankintojen on noudatettava vastuullisia ruoantuotantomenetelmiä. [Opas vastuullisiin elintarvikehankintoihin](#) antaa kattavasti tietoa ruoantuotannon ympäristövaikutuksista ja eri elintarvikeryhmien keskeisistä vastuullisuuskysymyksistä. Oppaan kriteerien avulla voidaan hankkia elintarvikkeita, kuten liha-, kananmuna- ja maitotuotteita sekä kasviksia vastuullisesti ja kestävästi. Opasta voidaan käyttää myös ruokapalveluiden kilpailuttamisessa siten, että oppaan kriteerien toteutumista seurataan osana sopimuseurantaa. Kriteerit voidaan mainita ruokapalveluhankinnan sopimusehdoissa ja edellyttää niiden käyttöä osana ruokalistasuunnittelua. Ennen tarjouspyyntöasiakirjojen julkaisua kannattaa kuitenkin tehdä tietopyyntö vastuullisuuskriteereistä, joita harkitsee käyttävänsä, jotta saa varmistuksen palveluntuottajien kyvystä vastata niihin.



Elintarvikkeiden vastuullisuuskriteerit tulee sisällyttää ruokapalveluiden hankintavaatimukseen. Kun ruokapalveluissa käytetään vastuullisesti tuotettuja

elintarvikkeita, tuetaan samalla paikallisesti tuotettua ja kotimaista ruokaa sekä edistetään työllisyyttä, omavaraisuutta ja huoltovarmuuden säilyttämistä.



ESIMERKKEJÄ raaka-aineiden vastuullisuudelle annettavista vaatimuksista:

- » Mikrobilääkkeitä, kuten antibiootteja käytetään vain sairaiden eläinten hoitoon eläinlääkärin määräyksestä ja valvonnassa. Mikrobilääkkeiden käytöstä on pidettävä kirjanpitoa, jonka pitää olla tilaajan nähtävillä pyynnöstä.
- » Tuotantotiloista vähintään 95 % kuuluu Nautatilojen terveydenhuollon seuranta-järjestelmä Nasevaan tai tuottajalla tulee olla vastaava sähköinen järjestelmä, johon on dokumentoitu nautojen terveyttä ja hyvinvointia sekä vastuullisia toimintatapoja kuvaavat tiedot.
- » Siipikarjanlihassa/siipikarjanlihatuotteessa ei ole mitään salmonellaserotyyppejä. Tuonti-elintarvike testataan komission asetuksen (EY) N:o 1688/2005 liitteiden I-III mukaisesti tai vastaavasti.
- » WWF:n kalaopas: Tarjottavan kalan/kala-tuotteeseen käytetyn kalan tulee olla WWF:n Kalaoppaan vihreän tai harkiten keltaisen listan mukaista.
- » Ruokalistalla olevista marjoista tulee olla vähintään 40 % marjoja, jotka voidaan käyttää ilman kuumentamista tai keittämistä.
- » Ruokapalvelun tuottamisessa käytetään luomutuotteita vähintään Portaat luomuun-ohjelman portaan 2 mukaisesti: "2. Porras: Keittiössä käytetään vähintään kahta (2) merkittävää raaka-ainetta pysyvästi luomutuotteina. Lisäksi käytetään muita luomutuotteita mahdollisuuksien mukaan."

Luomua lautaselle

Kansallisen julkisten hankintojen strategian ja kansallisen luomuohjelman tavoite on, että julkisista elintarvikehankinnoista 25 prosenttia on luomua vuoteen 2030 mennessä. Luonnonmukainen tuotanto on tarkkaan valvottu, sertifioitu tuotantotapa,

joka perustuu eurooppalaiseen luomulainsäädäntöön. Luomutuotannossa teolliset väkilannoitteet ja -rehut, synteettiset torjunta-aineet, muuntogeenisten (GM) raaka-aineiden käyttö ja tuotteiden säteilyttäminen on kielletty. Esimerkiksi luomutuotteiden tuotannosta aiheutuva ympäristön ekotoksinen kuormitus on tavanomaisia tuotteita vähäisempää, millä on myönteinen vaikutus maatalousympäristön luonnon monimuotoisuuteen. Kohti annettua 25 prosentin luomutavoitetta voi edetä suunnitelmallisesti ja lisätä luomun käyttöä vähitellen.



Luomutuotantomenetelmä käy sellaisenaan elintarvikkeiden hankintakriteeriksi, ja ruokapalvelulle voidaan asettaa määrällinen tavoite luomutuotteiden käytölle tai vaadittavalle Portaat luomuun-askelmalle.

Hävikkityötä tehdään yhdessä

Ruokapalvelut on koko ruokaketjun tapaan velvoitettu puolittamaan ruokahävikki vuoteen 2030 mennessä. Noin viidennes ruokapalveluissa valmistetusta ruoasta päättyy hävikkiin. Suurin osa hävikistä syntyy linjastohävikistä tarjoiluvaiheessa. Ruokapalvelusopimukseen kannattaa kirjata ruokahävikin seurantakäytännöt ja konkreettiset hävikin vähentämistavoitteet. Hävikin vähentäminen on sekä palveluntuottajan että -tilaajan yhteinen tavoite. Molemmilla tulee olla halua ja resursseja konkreettisten toimien tekemiseen.

Esimerkki miten ruokahävikkiä seurataan yksikössä, jossa koko hävikki palautuu keittiöön: *”Palveluntuottaja seuraa osastoilla/yksiköissä syntyvää ruokahävikkiä ruokalistakierron vaihtuessa 2-4 kertaa vuodessa. Seuranta tehdään ruokalistakierron ajan (4-6 vko). Hävikki raportoidaan aterial- ja päiväkohtaisesti grammaa/asiakas/päivä tai muulla sovitulla tavalla. Seuranta sisältää päivän kaikki ateriat.”*



Mikäli ruokahävikki viedään kierrätykseen suoraan yksiköistä, voi hävikkiseurantaa tehdä esimerkiksi viikon ajan kaksi kertaa vuodessa. Tällöin pitää sopia, miten yhdistetään tiedot keittiöllä syntyvästä hävikistä ja yksiköissä syntyvästä hävikistä. Tilaajan tulee suunnitella hävikin seuranta hyvin konkreettisesti jo tarjouspyyntövaiheessa (kenen vaa'at, kuka tekee, jne).



Lisätietoa ammattikeittiöiden hävikin vähentämisestä ja hävikkityöstä:
www.mara.fi/toimiala/vastuullisuus/ruokahavikinvahtaminen.html

[Opas ruokahävikin vähentämiseen ammattikeittiöissä](#)

VARARUOKA-ATERIAT:

Sairaalan osastoilla on usein käytäntönä tilata 1-2 ylimääräistä annosta joka aterialle, jotta nopean potilasvaihdon osastoilla kukaan ei jää ilman ruokaa. Tämä käytäntö aiheuttaa paljon hävikkiä. Sitä voi pienentää, jos tarjouspyynnössä pyydetään hinta pakatuille kotiatcriapakkauksen tyyppisille aterioille, jotka lämmitetään osastolla tarpeen mukaan. Tällaisen aterian voi tarvittaessa antaa mukaan kotiutuvalle asiakkaalle.

Vararuoka-aterian voi määritellä esimerkiksi seuraavasti: *”Aterioiden tulee olla yksittäispakattuja, kotiruokatyypisiä aterioita. Vararuoka pitää pakata niin, että sillä on säilyvyyttä yli viisi päivää. Vararuoka-annoksen tuoteselosteeseen merkitään säilyvyys, säilytysohjeet, tuotesisältö, erityisruokavaliomerkinnot ja pakolliset allergeenimerkinnot ja kuumennusohjeet. Palveluntuottaja tarjoaa kolme vaihtoehtoa vararuoka-annoksiksi. Aterioiden tulee olla mahdollisimman moneen erityisruokavaliioon soveltuvia. Ateriavaihtoehtoihin tulee sisältyä keittoruoka, laatikkoruoka ja puuro.”*

Energiankäyttöön tehokkuutta

Ruoanvalmistuksen energian- ja vedenkulutusta on hyvä seurata ja vähentää mahdollisuuksien mukaan. Tämä tarkoittaa kiinteistön sähkön ja veden kulutuksen mittaamista ja seuranta. Usein vanhoissa kiinteistöissä keittiöllä ei ole erillistä vesitai sähkömittaria, mutta tilaajan on hyvä miettiä peruskorjausten ja uudisrakentamisen yhteydessä, olisiko keittiön sähkön ja vedenkulutusta syytä mitata erikseen. Kulutusseuranta mahdollistaa myös laskutuksen palveluntuottajalta (mikäli siitä on tarjouspyynnössä kerrottu).

Myös siivouksessa kannattaa välttää turhaa energian- ja vedenkulutusta sekä kemikaalien käyttöä. Vedenkulutusta voi vähentää käyttämällä esimerkiksi esivalmisteltua (vedetöntä) siivousta tai mikrokuitusiivousta. Kemikaalikuormaa voi vähentää, kun käytetään ympäristöystävällisiä pesuaineita. Ruokapalvelusopimuksessa voidaan edellyttää, että palveluntuottaja käyttää ympäristömerkittyjä tuotteita. Energian- ja vedenkulutuksen ja kemikaalien käytön tavoitteet ja seuranta kirjataan sopimukseen. Tuotantolaitteiden säännöllinen huoltaminen tai uudempaan energiaystävällisempään laitteeseen vaihtaminen tuovat myös säästöjä olivatpa laitteet palveluntuottajan tai tilaajan vastuulla.

Energiankulutusta voidaan optimoida ja vähentää suunnittelemalla tuotantoa ja palvelua. Palveluntuottaja seuraa, opastaa ja kouluttaa henkilökuntaansa tuotannosta ja ohjeistaa laitteiden käynnistämisen, käytön ja taloudellisen toiminnan myös lomien ja muiden sulkuaikojen aikana.

Henkilöstön ympäristöosaaminen kuntoon

Ruokapalvelutyöntekijöiden riittävä ympäristöosaaminen on tärkeää ja tarpeen varmistaa vaatimalla [Ammattilaisen kädenjälki](#) (ent. ympäristöpassi) tai vastaavaa koulutusta. Osaaminen pitää päivittää säännöllisesti. Ruokapalvelun tuottajalta voidaan myös edellyttää, että palvelut ovat sertifioitu niin ISO 9001 -laatustandardin kuin ISO 14001 -ympäristöstandardin mukaisesti tai vastaavan muun kolmannen osapuolen sertifioiman ympäristöasioiden hallintajärjestelmän mukaisesti.

Vastuullisuustyössä voit lähteä liikkeelle KONKREETTISISTA SOPIMUSKIRJAUKSISTA (Ruokalistakierron pituus kuusi viikkoa):

Sopimuksessa edellytetään:

- » Puuropäivä kahdesti ruokalistakierron aikana
- » Lähikalapäivä kerran ruokalistakierron aikana
- » Sesonkiruokapäivä tai sadonkorjuuviikko kahdesti lukuvuodessa/vuodessa
- » Kasvisruoka on tarjolla päivittäin vapaasti valittavana vaihtoehtona ja tarjottavan kasvisruoan tyyppi määritetään asiakaskunnan mukaan
- » Reilun kaupan päivä kahdesti vuodessa, jolloin tarjolla voi olla esimerkiksi banaania
- » Naudanlihaa tarjotaan neljä kertaa ruokalistakierron aikana
- » Salaatit tarjotaan komponentteina ja komponenttien määrää lisätään asteittain
- » Ruokapalveluiden henkilökunta koulutetaan kasvisruokareseptiikkaan
- » Ruokalistalla vähintään kaksi merkittävää luomuraaka-ainetta jatkuvasti

3.2 SOSIAALINEN VASTUULLISUUS

Sosiaalisesti vastuulliset julkiset hankinnat ottavat huomioon hankinnan vaikutukset kansalaisiin ja yhteiskuntaan. Käytännössä asiakasryhmä voidaan ottaa mukaan ruokapalveluhankinnan suunnitteluun tai varmistaa, että toimitettavan tavaran tai palvelun tuottamisessa noudatetaan työelämän perus- ja ihmisoikeuksia. Ruokapalvelut voivat myös työllistää vammaisia ja muita vaikeasti työllistettäviä henkilöitä.

Sosiaaliseen vastuullisuuteen kuuluu myös se, että julkisia ruokapalveluja kohdennetaan lisäten asukkaiden tasa-arvoisia mahdollisuuksia lämpimien lounasaterioiden nauttimiseen. Tämä tarkoittaa palveluiden suunnittelua ja käytön mahdollistamista mm. alueen ikääntyneelle väestölle, työelämän ulkopuolella oleville ja vajaatyöllistyneille sekä vailla opiskelupaikkaa tai työtä oleville nuorille.

Asiakkaan osallisuus ja hankinnan tarpeenmukaisuus

Hankinnat tulee suunnitella tarvelähtöisesti ja osallistavasti etenkin silloin, kun hankinta on olennainen palvelun loppukäyttäjän kannalta. Asiakkaita voidaan kuulla ja osallistaa hankinnan suunnitte-

luun esimerkiksi keräämällä asiakaspalautetta tai tekemällä asiakaskyselyitä. Kaikille asiakasryhmille pyritään tarjoamaan tasavertainen mahdollisuus osallisuuteen.

Esimerkkejä OSALLISUUDESTA

- » Päiväkotien ja koulujen ruokailu ja ruokalistat esitellään vanhemmille vanhempainilloissa
- » Vanhemmille tarjotaan ruokailumahdollisuus päiväkodeissa ja kouluissa
- » Vanhusten hoitolaitoksissa järjestetään omaisten kanssa illallisjuhlia
- » Kotitaloustunneilla käsitellään elintarvikkeiden vastuullisuuskriteereitä ja tutustutaan reilun kaupan ja luomutuotteisiin esimerkiksi havainnoimalla koulun ruokalistaa
- » Järjestetään asiakasraateja
- » Tiedotetaan ruokapalveluiden kehitystyöstä
- » Kunnan tai kaupungin päättäjien kanssa keskustellaan erilaisten aloitteiden ja hankkeiden yhteydessä

Ihmisoikeudet ja työelämän oikeudet palveluhankinnoissa

Työelämän perusperiaatteilla ja ihmisoikeuksilla tarkoitetaan tiettyjä kansainvälisesti sovittuja oikeuksia ja velvollisuuksia, joihin valtiot ovat sitoutuneet. Suomessa YK:n ihmisoikeussopimusten sekä ILO:n työelämään liittyvien velvoitteiden lisäksi perus- ja ihmisoikeuksia täydentävät Euroopan ihmisoikeus-sopimus sekä muu työ- ja perusoikeuksia koskeva EU-säätely. Haitallisilla ihmisoikeusvaikutuksilla tarkoitetaan tilannetta, jossa jokin teko heikentää tai poistaa henkilön mahdollisuuden tai kyvyn nauttia omista ihmisoikeuksistaan.

Joulukuussa 2021 julkaistaan Työperäisen hyväksikäytön torjunta julkisissa hankinnoissa - Opas riskialoilla tehtäviin hankintoihin (heuni.fi/publications). Opas tukee kunnissa ja valtiolla julkisten hankintojen parissa työskenteleviä henkilöitä huomioimaan työperäisen hyväksikäytön riskin osana kansallista hankintaprosesseja. Se esittelee hyväksikäyttöä ennaltaehkäisevät toimenpiteet ja keinoja sopimusaikaiseen valvontaan. Oppaassa kerrotaan myös tiiviisti Suomessa tapahtuvasta hyväksikäytöstä ja ihmiskaupasta sekä annetaan ohjeita, miten toimia epäilysten herätessä.

Harmaa talous on yrityksen pyrkimys saavuttaa taloudellista hyötyä, niin että se ei hoida lakisääteisiä velvoitteita ja maksuja tai käytää alihankinnassa tai tilapäisen työvoiman hankinnassa yrityksiä, jotka laiminlyövät velvoitteitaan. Harmaa talous voi linkittyä talous- ja työririkoksiin ja olla osa työperäisen hyväksikäytön ilmiötä.

Tarjouspyynnössä veloitetaan ruokapalveluntuottaja toimittamaan säännöllisesti tilaajavastuulain mukaiset velvoitteet sopimuskauden aikana. Tilaaja voi varata sopimuksessa oikeuden purkaa sopimus, mikäli velvoitteita ei ole täytetty.



Tilaajat voivat käyttää lainsäädännön keinoja tiukempia vaatimuksia varmistaakseen, että tilattu työ tehdään asiallisin työehdoin. Tilaaja voi esimerkiksi

tarjouspyynnössään korostaa, että kaikissa sen työkohteissa on noudatettava lain ja yleissitovan työehtosopimuksen vaatimuksia. Myös tilaajavastuulain mukaiset velvoitteet tulee tarkistaa sopimuskauden aikana säännöllisesti ja niiden tulee täytyä.

Ihmisoikeuksien ja työelämän perusoikeuksien huomioiminen elintarvikehankinnoissa

Julkisella sektorilla on velvollisuus varmistaa, että liiketoiminnassa kunnioitetaan ihmisoikeuksia ja työelämän perusoikeuksia yhä vahvemmin ja monipuolisemmin. Julkisen sektorin velvollisuuksien täyttämiseksi on tärkeää, että hankinnoissa pyritään välttämään kielteisiä ihmisoikeusvaikutuksia koko tuotantoketjussa.

Monet elintarvikkeet tai niiden raaka-aineet, kuten kaakao, kahvi ja banaanit ostetaan kehittyvistä maista, joissa työntekijän oikeudet voivat olla heikkoja ja käytössä voi olla lapsityövoimaa. Sosiaalisen vastuullisuuden sertifioinneilla ja auditoinneilla pyritään parantamaan ihmisoikeuksien noudattamista riskimaissa. Kolmannen osapuolen sertifiointi on luotettavin työkalu, jolla sosiaalisen vastuullisuuden toteutumista valvotaan. Ruokapalvelun tilaaja voi vaatia, että ruokapalvelussa käytetään esimerkiksi Reilun kaupan sertifioituja tuotteita.

Ruokapalvelun työntekijöiden työhyvinvointi

Työntekijöiden hyvinvoinnista vastuunsa kantava yritys panostaa työntekijöiden osaamiseen ja esimiestyöhön sekä huolehtii henkilöstön jaksamisesta. Ruokapalvelun tilaaja voi sisällyttää sopimusseurantaan esimerkiksi palveluntuottajan työtyytyväisyyskyselyiden tulosten käsittelyn ja keskustelut ruokapalvelun henkilöstön työtyytyväisyydestä ja töissä jaksamisesta.

Työllistämisehdon käyttäminen ruokapalveluhankinnoissa

Työllistäminen on yksi tapa, jolla sosiaaliset näkökohdat voidaan ottaa huomioon julkisissa hankinnoissa. Tilaaja voi sisällyttää julkisten hankintojen tarjouspyyntöön ja hankintasopimukseen työllistämisehdon. Ehto velvoittaa sopimusosapuolia palkkaamaan henkilöitä, jotka ovat etsineet töitä pitkään. Ehto täyttyy, kun henkilö valitaan palkkasuhteeseen, palkalliseen oppisopimukseen tai palkalliseen työharjoitteluun. Työllistämisehdolla tavoitellaan eriytymisen ja syrjäytymisen vähentämistä ja edistetään pidempään töitä hakeneiden henkilöiden työllistymistä. Tavoitteena on myös työllistää työkokemusta vailla olevia nuoria.

Ruokapalveluhankintojen työllisysehdot ja niiden muotoilut vaihtelevat kunnittain, mutta peruserätyytenä on, että palveluntuottaja sitoutuu työllistämään sopimuskauden aikana yhden tai useamman työttömän työnhakijan työllistämisehdon mukaisesti. Rahallinen arvo, työllistettävien määrä ja työsuhteiden pituudet kerrotaan tarjouspyynnössä ja ruokapalvelusopimuksessa. Asiaa kannattaa tehostaa kuvaamalla bonus- tai sanktiomalli.

Tarjouspyynnössä ja ruokapalvelusopimuksessa kuvataan, työllistetäänkö ehdon mukainen henkilö hankittavaan palveluun ruokapalveluihin vai mihin tahansa työtehtävään palveluntuottajan tai sopimuksessa määritellyn alihankkijan palvelukseen. Työllistäminen alihankkijan palvelukseen edellyttää, että tarjoaja ilmoittaa tarjouksessaan kyseisen alihankkijan ja vastaa sopimuksenmukaisesti alihankkijan suorituksesta kuin omastaan.



YT-NEUVOTTELUJEN VAIKUTUS TYÖLLISTÄMISEHTOON

”Yrityksen mahdolliset yt-neuvottelut eivät ole este tarjouksen jättämiselle, jos eh-

don mukainen työllistäminen toteutuu sopimuskauden loppuun mennessä.”

Yritykset tarvitsevat runsaasti apua ja tukea työllistämisehtojen täyttämiseen. On kaikkien osapuolten etu, että tehtäviin löytyy niihin sopivat tekijät. Työllistämisehdon käyttöön on hyvä suunnitella prosessi alueen työllisyyspalveluiden kanssa. Työllisyyspalvelut auttavat löytämään sopivia henkilöitä ja hakemaan taloudellisia tukia.

Palveluntuottaja saa työllisyyspalveluilta

- » **Konkreettista apua rekrytointiin:** ehdokkaiden etsiminen, esihaastattelu, sopivien ehdokkaiden esittely
- » **Kevennystä työllistämisen kustannuksiin:** työllistämiseen on saatavissa taloudellista helpotusta. Työllisyyspalvelut avustavat taloudellisten tukien kuten palkkatuen tai rekrytointilisän hakemisessa.
- » **Neuvontaa ja apua läpi työllistämisen prosessin**

Palveluntuottaja raportoi tilaajalle, joka seuraa työllistämisehdon täyttymistä. Tarjouspyyntöön voi lisätä liitteeksi täytettävän raportointilomakkeen, jotta palveluntuottaja tietää mitä raportoinnilta odotetaan, esimerkiksi dokumentaatio työttömän henkilön työllistamisestä sekä tiedot sijoittumisesta palveluntuottajan/alihankintayrityksen organisaatiossa.

Useat organisaatiot käyttävät jo työllistämisehtoa. Lisätietoja HankintaKeinon sivuilta: www.hankintakeino.fi/fi/ajankohtaista/uutiset-artikkelit/hankinnoilla-tyollistamisen-itseopiskelumateriaali

3.3 TALOUDELLINEN VASTUULLISUUS

Taloudellisesti kestävät hankinnat tukevat julkisen talouden tasapainoa ja tilaajaorganisaation kustannustehokasta toimintaa. Taloudelliseen kestävyteen vaikuttavat esimerkiksi harmaan talouden ja kartellien torjuminen ja verovastuullisuuden ja huoltovarmuuden varmistaminen. Kustannustehokkuutta voidaan edistää hyödyntämällä yhteis- ja vaikuttavuusperusteisia hankintoja ja kehittämällä elinkaaritiloudellisuuden arviointia.

Julkiset ruokapalvelut tarjoavat aterioita noin 350 miljoonalla eurolla vuodessa. Taloudellisesti kestävä ruokapalvelu huomioi, mitkä ovat palvelun tuottamisen kerrannaisvaikutukset esimerkiksi työllisyyteen ja aluetalouteen. Julkiseen ruokapalveluun liittyvät päätökset vaikuttavat myös asiakkaiden ja ympäristön hyvinvointiin sekä huoltovarmuuteen.

On tärkeää muistaa, että ruokapalveluiden tarjoamalla ruoalla voidaan edistää ruokailijoiden terveyttä ja toimintakykyä läpi elämän ja ehkäistä kansantautien riskitekijöiden syntyä sekä vähentää sairastavuutta ja ennen aikaista kuolleisuutta. Ruoan terveystaloudelliset vaikutukset ovat kansantaloudellisesti erittäin suuret. Vaikutukset ulottuvat yksilötasolta koko väestöön sekä taloudellisen kestävyuden lisäksi myös ekologiseen ja sosiaaliseen kestävyteen.

Ruokapalvelun hinnoittelu ja hinnanmuutosehdot

Haluttu palvelu ja volyymitiedot pitää kuvata ruokapalvelun kilpailutukseen liittyvässä tarjouspyynnössä mahdollisimman todenmukaisesti, jotta hankinta voi toteutua taloudellisesti kestävästi ja sopimuskausi onnistua. Sopimuksessa tulee kuvata selkeästi, täsmällisesti ja yksiselitteisesti hintojen muutosmekanismit ja -ajankohdat. Hankintalain mukaan kilpailutettujen ruokapalvelusopimusten sopimushintoja ei ole mahdollista muuttaa kesken sopimuskauden, ellei tästä ole erikseen sopimuksessa mainittu.

In-house-yhtiön ja tilaajan välisten sopimusten hinnankorotusmekanismit ovat sopimus- ja kunta-kohtaisia. Yleisesti käytössä olevassa mallissa palveluntuottaja avaa niitä tekijöitä, jotka aiheuttavat muospainetta aterian hintaan, sitten esityksestä neuvotellaan ja lopulta hinnasta päätetään.

Kilpailutetuissa ruokapalvelusopimuksessa käytetään usein indekseihin sidottuja hinnanmuutosmekanismeja. Myös in-house-sopimuksessa voidaan käyttää indeksejä. Hinnanmuutoksen voi tehdä indeksien avulla myös automaattiseksi. Silloin tarjouspyyntöön määritellään ajankohta, jolloin uusi hinta tulee voimaan ja indeksi, jonka mukaan hinnat tarkistetaan:

"Hintaa tarkistetaan vuosittain eteenpäin indeksipisteluvun mukaisesti niin, että hintaa tarkistetaan samassa suhteessa kuin vertailuluku on perusindeksiä suurempi. Vuosittain tarkistettua hintaa maksetaan aina kulloinkin seuraavan tammikuun alusta alkaen."

Hinnanmuutoksen perustuessa [Tilastokeskuksen tuottajahintaindeksiin](#) voi muotoilu olla esimerkiksi seuraava: *"Hinnanmuutosehdotusta verrataan Tilastokeskuksen palvelujen tuottajahintaindeksiin (I majoitus- ja ravitsemustoiminta, 56 ravitsemustoiminta) pistelukujen muutokseen. Ensimmäisen hinnanmuutosehdotuksen hintatason muutosta arvioidaan vuoden xxxx y. kvartaalin pisteluvun vuoden xxxx y. kvartaalin pisteluvun välillä. Palvelujen tuottajahintaindeksit 2015=100, palvelut yrityksille ja julkiselle sektorille (BtoB), 4. neljännes 2020."*

Tilaaajan tulee ottaa kantaa myös siihen, onko indeksi ainoa hinnanmuutosehto vai käytetäänkö myös ns. leikkureita kustannusten nousun hillitsemiseksi: *"Mikäli tuottajahintaindeksiin vuosimuutos ylittää 3 % hyväksyy Tilaaja enintään kolmen (3) prosentin hinnanmuutoksen."*

Toisaalta, jos indeksit laskevat, voi tilaaja määritellä: *"Mikäli palvelujen tuottajahintaindeksiin (I majoitus- ja ravitsemustoiminta, 56 ravitsemustoiminta) vuotuinen muutos laskee, huomioidaan muutos hinnoissa."*

Sopimukseen on kuvattava yksiselitteisesti, milloin hinnanmuutosta voi esittää ja milloin uudet hinnat tulevat voimaan. Hinnanmuutoksen ilmoittamisen ja voimaantulon välissä tulee olla riittävästi aikaa esityksen käsittelylle, päätöksenteolle ja uusien hintojen käyttöönotolle.

"Palveluntuottaja voi esittää alkuperäisen sopimuskauden aikana hinnanmuutosta kerran/kaksi kertaa/vuosittain/tms. Hinnanmuutosehdotus on esitettävä Tilaajalle kirjallisesti xx.xx.xxxx mennessä. Mikäli tilaaja hyväksyy palveluntuottajan hinnanmuutosehdotuksen, hinnanmuutos tulee voimaan xx.xx.xxxx. "

Käytännössä tarvittava aika voi olla esimerkiksi puoli vuotta. Huomioi hinnanmuutosehtoja määritellesi esimerkiksi kunnallisen päätöksenteon loma-ajat.

4 Ruokapalveluhankinnan suunnittelu

4.1 NYKYTILAN KUVAUS

Ruokapalveluhankinnan suunnittelu aloitetaan kuvaamalla ruokapalveluiden nykytila. Kuvauksen avulla tunnistetaan olemassa olevat ruokapalveluihin liittyvät toimintamallit kuten tilaus-toimitusrytmi, ravitsemushoitokäytännöt, raportointitarpeet ja yhteistyötahot, jotka liittyvät ruokapalveluihin kuten kuljetus- ja tilapalvelut. Nykytilan kuvauksen laatiminen tehdään huolellisesti ja yksityiskohtaisesti, jotta kuvausta voidaan tehokkaasti hyödyntää hankinnan suunnitteluvaiheessa. Kuvaus kannattaa tehdä, vaikkei tilaaja kilpailuttaisi ruokapalveluita.

Nykytilan kuvauksessa kiinnitetään huomioita niihin asioihin, jotka ovat ”olleet aina näin” tai jotka ovat päivittäisessä toiminnassa hiertäviä kohtia. Kun tilaaja kuvaa toimintamallit ja prosessit hyvin ennen kilpailutusta, sujuu sekä kilpailutus että sopimuksen haltuunottovaihe helpommin. Mikäli asioita joudutaan määrittelemään tarjouspyyntövaiheen tai sopimuskauden aikana, saattavat hankintalaissa olevat tarjouspyyntö- ja sopimusasiakirjojen muuttamisen rajoitteet aiheuttaa ongelmia.

Nykytilan kuvaaminen tuo esille myös niitä toiminnan kohtia, joita halutaan kehittää ja selkeyttää. Nämä kehityskohteet kirjataan hankinta-asiakirjoihin. Taulukossa 1. on esitetty asiat, jotka ruokapalveluiden nykytilasta kuvataan.



4.2 RUOKAPALVELUHANKINNAN PROSESSI

Ruokapalveluhankinnan tarkka suunnittelu auttaa löytämään parhaan mahdollisen tavan, jolla vaatimukset ja olemassa olevat resurssit kohtaavat. Kilpailutuksen lopputulos on usein kompromissi, jossa ideaali ja resursseihin sopiva ruokapalvelu yhdistyvät.

Nykytilan kuvauksessa esille tulleet kehityskohteet, eli mitä halutaan muuttuvan, kirjataan selvästi tarjouspyyntöön. Jos kehityskohteita on paljon tai ne ovat merkittäviä, on helpompaa ja virheitä tulee vähemmän, kun tarjouspyyntö laaditaan alusta asti uudelleen eikä käytetä vanhaa pohjaa.

Hankintaprosessille on varattava riittävästi aikaa ja aikataulussa pitää huomioida markkinoiden aktivoimisen ja kunnallisen päätöksenteon viemä aika. Hankinnassa kannattaa hyödyntää markkinavuoropuhelua. Hankintaprosessi kestää aina kuukausia, usein vähintään vuoden. Myös tarjoaja tarvitsee aikaa laadukkaan tarjouksen laatimiseen.

Hankintalain 12 lukua sosiaali- ja terveystieteiden sekä muiden erityisten palveluhankintojen kilpailuttamisesta sovelletaan hankintalain liitteessä E lueteltuihin palveluihin. Ruokapalveluhankinnat ovat lähtökohtaisesti hankintalain luvussa 12 mainittua muita erityisiä palveluhankintoja (ns. E-liitteen mukaiset hankinnat), eikä niille ole määritelty hankintalaissa vähimmäismääräaikoja. Mikäli hankinta ylittää kansallisen kynnyksarvon tulee hankintailmoituksen olla avoimena kohtuullisen ajan. Ruokapalveluhankinnat ovat usein laajoja, vaativia ja ne koskevat useita eri ammattiryhmiä, joten on järkevää antaa tarjoajalle riittävästi aikaa tarjouksen valmisteluun.

Taulukko 1. Ruokapalvelun nykytilan kuvaus

ASIA	TARKENNUS
<p>Palvelun kohde</p>	<ul style="list-style-type: none"> » Asiakasryhmät ja asiakkaiden määrät » Toimipaikat ja niiden yhteystiedot » Tarjottavat ateriamäärät asiakasryhmittäin ja toimipisteittäin
<p>Palvelun tarve</p>	<p>Kuvataan ruokapalveluiden nykytila eli mm. tarjottavat ateriat, aterioiden toimitusajat, erityisruokavaliot, tilattavat välitystuotteet, kuka kuljetuksesta vastaa ja kuka vastaa kokoustarjoilujen tuottamisesta. On tärkeää määritellä, mitä tehdään omana työnä ja mikä ostetaan, jotta säästytään epäselvyyksiltä.</p>
<p>Tuotantotilojen tiedot</p>	<ul style="list-style-type: none"> » Keittiöt ja niiden tyypit (esimerkiksi jakelu, palvelu, valmistus) sekä valmistuskeittiöiden tuotantokapasiteetti ja kuvaus siitä, miten kapasiteetti on määritelty. » Keittiöiden ja/tai vuokrattavien alueiden pohjapiirustukset » Vastaanottavat yksiköt » Kulkureitit (sisäkuljetukset) ja vastaanottopisteet » Laite- ja irtaimistoluettelot (sisältäen vähintään laitteiden hankintavuosi ja kapasiteetti) » Koneiden ja laitteiden huollot ja niihin liittyvä kirjanpito » Sähkö- ja vesisopimukset (kenen vastuulla) » Vastuunjakotaulukot (Liite 2)
<p>Vuosisuunnitelma</p>	<p>Kuvataan nykyisen toiminnan vuosisuunnitelma, joka sisältää ruokalistalla huomioon otavat juhlapyhät ja satokausivaihtelut, työryhmien ajankohdat, asiakaskyselyiden ajankohdat, hävikin seurannan jne.</p>
<p>Ravitsemuskäsikirja (sote)</p>	<p>Ravitsemuskäsikirja on etenkin sosiaali- ja terveystieteiden (sote) ruokapalveluille tyypillinen dokumentti. Se sisältää tilaajan ravitsemushoito-ohjeita ja ruokapalvelun toteuttamiseen tarvittavia ohjeita. Ravitsemuskäsikirja on yleisimminkin tilaajan omistama ja sitä ylläpitää tilaaja tai tilaaja ja tuottaja yhteistyössä.</p> <p>Ravitsemuskäsikirjan tulisi sisältää esimerkiksi:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Ravitsemushoidon ohjeet osastoille/yksiköihin » Ruokavalioiden kuvaukset » Tilaaminen ja toimitukset (huomioi ohjeet häiriötilanteisiin) » Ohjeet ruoan annostelusta (sekä vetomittoina että grammoina) ja ruokien rakenteesta taulukkona ja kuvina » Ohjeet ruoanjakoon ja ruokailutilanteeseen » Omavalvontasuunnitelma » Henkilökunnan ateriatilaukset (tilaaminen, veloitus, toimitukset, erityisruokavaliot) » Osaston ja ruokapalvelun välinen tiedonkulku » Palautejärjestelmä

ASIA	TARKENNUS
Raportointi	<ul style="list-style-type: none"> » Kuvataan ruokapalvelun kustannusseuranta. Kuukausittain seurataan tilattuja määriä aterialajeittain (kpl ja €), lisäksi välitystuotteiden kustannusseuranta. » Raportointi muodostuu ateriahintojen mukaan ja sen tulee olla sekä kuukausittaista että kumuloituvaa (vuositaso). » Määriteltyjen ruokavalioiden ateriamäärien ja välitystuotteiden kokonaistoteumat » Ravintosisältöseuranta (mistä ruokavaliosta, mitä ja miten usein) » Muiden vastuullisuus- ja laatuvaatimusten seuranta » Hävikin seuranta (miten usein ja kuka seuraa) » Kuvataan, miten palautteet käsitellään » Kuvataan miten ja milloin asiakastytyväisyyskyselyjä tehdään ja miten ne käsitellään. » Omavalvontaohjeet » Kuvataan henkilökunnan määrä ja koulutustaso sekä täydennyskoulutus
Elintarvikehankinnat	<p>Kuvataan elintarvikkeiden hankintaan liittyvät vastuullisuus- ja ravitsemukselliseen laatuun liittyvät periaatteet.</p>
Vastuunjakotaulukot	<p>Kuvataan ruokapalveluprosessien, tilojen, laitteiden ja niiden huoltovastuiden, ICT-järjestelmien, ruokajakelulogistiikan (sisäinen ja ulkoinen), siivouksen ja jätehuollon voimassa olevat vastuunjaot.</p>
ICT-järjestelmät	<p>Kuvataan mahdolliset asiakkaan tietojärjestelmien (esimerkiksi päivähoidon varausjärjestelmät, potilastietojärjestelmät) ja ateriatilausjärjestelmän rajapinnat. Kuvataan erilaiset (henkilöstö)aterioiden rekisteröimisessä käytettävät laitteet ja kenen vastuulla ne ovat.</p>
Tietosuoja	<p>Kuvataan asiakastietojen säilyttämiskäytännöt ja eri osapuolten vastuut ja velvollisuudet</p>
Toteuttamis- ja kehittämissuunnitelmat	<ul style="list-style-type: none"> » Tilaus-, tilastointi ja raportointijärjestelmien kehittäminen » Palautejärjestelmät ja niiden kehittäminen » Henkilöstön koulutukset » Hävikin hallinta » Ruokapalvelun kehittäminen yhteistyössä, kuvataan nykykäytännöt ja suunnitellut kehittämisprojektit » Asiakasraadit ja asiakastytyväisyyskyselyt
Valmius- ja jatkuvuuden suunnitelma	<p>Valmiussuunnitelmat, jotka sisältävät ICT:n</p>

Taulukko 2. Hankintaprosessin vaiheet

Lähde: [Euroopan komission: Julkiset hankinnat – ohjeita toimijoille yleisimpien virheiden välttämiseksi Euroopan rakenne- ja investointirahastosta rahoitetuissa hankkeissa.](#)

1. Valmistelu ja suunnittelu

- » Tulevan tarpeen tunnistaminen
- » Sidosryhmien osallistuminen
- » Markkinoiden analysointi
- » Kohteen määrittely
- » Menettelyn valinta

2. Julkaiseminen ja avoimuus

- » Eritelmien ja perusteiden laatiminen
- » Hankintaasiakirjojen laatiminen
- » Hankintailmoituksen julkaiseminen
- » Selvennysten antaminen

3. Tarjousten jättäminen, avaaminen ja valinta

- » Vastaanotto ja avaaminen
- » Poissulkemisperusteiden soveltaminen
- » Soveltuvien tarjoajien valinta

4. Arviointi ja sopimuksen tekeminen

- » Tarjousten arviointi
- » Sopimuksen tekeminen ja allekirjoittaminen
- » Ilmoittaminen tarjoajille ja tehdyn sopimuksen julkaiseminen

5. Hankintasopimuksen toteuttaminen

- » Toteuttamisen hallinnointi ja seuranta
- » Maksujen suorittaminen
- » Tarvittaessa sopimuksen muuttaminen tai irtisanominen
- » Sopimuksen päättäminen

Lisätietoja hankintaprosessin vaiheista

[Valtion hankintakäsikirjasta Valtion hankintakäsikirja 2017 - Valtiovarainministeriö \(vm.fi\)](#)

Kun suunnittelee ruokapalveluiden hankintaprosessia ja aikataulutusta on hyvä varautua erilaisista syistä tuleviin viivästyksiin ja muihin riskitekijöihin. Liian tiukkaa aikataulua kannattaa välttää. Viivästyminen saattaa aiheuttaa esimerkiksi päätöksen pitkittyminen, tarjousten tarkastukseen ja vertailuun vaadittu lisäselvitystyö tai tehty hankintaoikaisuvaatimus. Myös pieneen hankintaan voi tulla viivästyksiä, jos tilaaja ei ole tehnyt vaiheita, kuten nykytilan kuvausta, huolellisesti. Avoimella hankintamenettelyllä toteutettavaan hankintaan tulee varata noin vuosi, muilla hankintamenettelyillä (esimerkiksi neuvottelumenettely) tarvittava aika voi olla vieläkin pidempi. Kuvassa 2. on esitetty hankinnan eri vaiheiden aikatauluarviota.

Ruokapalveluiden kilpailuttamisen hankintailmoitukseen tarvittavia asiakirjoja ovat esimerkiksi:

- » Tarjouspyyntö
- » Palvelukuvaus
- » Tiedot tarvittavista perus- ja erityisruokavalioista (voi sisältyä palvelukuvaukseen)

- » Tilaajan ravitsemuskäsikirja ja annosteluohjeet (mahdollinen)
- » Laadunarvioinnin kuvaukset
- » Vastuunjakotaulukot
- » Hintaliite (voi sisältyä myös tarjouspyyntöön)
- » Kohdeluettelo
- » Palvelutuottajan käytettävissä olevien tilojen pohjapiirustukset ja laiteluettelot
- » Järjestelmiin liittyvät kuvaukset (esimerkiksi rajapinnat)
- » Elintarvikkeiden vastuullisuus- ja laatuvaatimukset
- » Ruokapalveluprosesseihin liittyvät kuvaukset
- » Tilaajan henkilötieto-, salassapito tms. asiakirjat (hankintakohtaisia)
- » Sopimusseurannassa käytettävät asiakirjat
- » Sopimusluonnos*
- » Tarvittavat vuokrasopimusluonnokset
- » Muut tarvittavat asiakirjat

***Huom! Tässä oppaassa on keskitytty ruokapalveluhankinnan erityispiireisiin. Sopimusluonnokseen tulee palvelusopimuksen yksityiskohdat kunkin organisaation toimintatapojen mukaisesti.**

VALMISTELU VÄHINTÄÄN 4 KK

- » Toimeksiantaja valmistelee kuvauksen tarvittavasta hankinnasta hankintayksikölle
- » Hankinnan resursointi ja työryhmän nimeäminen (toimeksiantaja)
- » Nykytilan kuvauksen päivittäminen tai tekeminen
- » Kilpailuttajan nimeäminen
- » Ostoraporttien ja mahdollisen edellisen sopimuskauden analysointi
- » Hankinnan työmenetelmistä sopiminen (ryhmän pj, sihteeri, kokouskäytännöt, sähköiset työtilat, hankinnan aikataulun määrittely jne)
- » Työryhmän aloituskokous, jossa perehdytään hankintaprosessiin ja käytäntöihin, kuvataan työryhmälle mitä heiltä odotetaan
- » Markkinavuoropuhelut/tietopyynnöt
- » Yritysvaikutusarviointi ja käsittely

SUUNNITTELU VÄHINTÄÄN 4 KK

- » Tarjouspyyntöasiakirjojen laatiminen
- » Hankintamenettelyn valinta (vaikuttaa aikatauluun!)
- » Vertailuperusteiden määrittely
- » Kelpoisuusehtojen määrittely
- » Tarjouspyyntöasiakirjojen käsittely, kommentointi ja hyväksyminen (Huom! Saattaa vaatia lautakuntakäsittelyn)

KILPAILUTUS 3-4 KK

- » Hankintailmoituksen ja tarjouspyynnön julkaisu
- » Kohde-esittelyt
- » Kysymykset ja vastaukset vaihe
- » Tarjouspyynnön mahdolliset tarkennukset
- » Tarjousten jättö
- » Tarjousten avaus ja avauspöytäkirjan laatiminen
- » Tarjoajien kelpoisuuden tarkistaminen
- » Tarjouksien kelpoisuuden tarkistaminen
- » Tarjousten vertailu
- » Tilaajavastuulain edellyttämien asiakirjojen tarkistus
- » Hankintapäätöksen tekeminen ja siitä tiedottaminen
- » Odotusaika
- » Mahdollisten muutoksenhakujen käsittely
- » Rikosrekisteriotteiden tarkistaminen
- » Sopimuksen laadinta, sopimuksen allekirjoittaminen ja arkistointi
- » Jälki-ilmoituksen tekeminen
- » Sopimuksen haltuunotto ja siihen liittyvät kokoukset
- » Sopimuksen alkuun liittyvät infot ja koulutukset
- » Toiminnan aloitus
- » Mahdollinen kilpailutusraportin laatiminen (organisaatiokohtaista)

SOPIMUKSEN SEURANTA

4.3 HANKINTAMENETTELYN VALINTA

Hankintamenettelyn valinta aloitetaan hankinnan arvon määrittelyllä. Ruokapalvelut ovat lähtökohtaisesti hankintalain E-liitteen mukaisia muita erityisiä palveluhankintoja, joiden CPV-koodit on lueteltu hankintalain lopusta löytyvässä E-liitteessä.

E-liitteen mukaisista hankinnoista puuttuu EU-kynnysarvo, joten niissä noudatetaan ainoastaan kansallista kynnysarvoa, joka on 300 000 euroa. Mikäli hankinnan arvo on alle kansallisen kynnysarvon, hankintayksikön ei tarvitse kilpailuttaa pienhankintaa hankintalain säädösten mukaisesti. Tarkista kuitenkin organisaation omat ohjeet. Myös pienhankinnat tulee tehdä huomioiden hankintalain periaatteet, eli tarjoajia tulee kohdella tasapuolisesti ja syrjimättömästi ja hankintayksikön on toimittava avoimesti ja suhteellisuuden vaatimukset huomioon ottaen.

Kynnysarvon ylittävät hankinnat kilpailutetaan hankintalain luvun 12 mukaisesti. Sääntöjen mukaan hankintayksikkö voi kehittää oman näköisen menettelyn, kunhan menettely kuvataan tarkasti ja huolellisesti hankinta-asiakirjoissa ja se on hankintalain yleisten periaatteiden mukainen.

Lisätietoa KYNNY SARVOISTA.

[EU- ja kansalliset kynnysarvot - Työ- ja elinkeinoministeriön verkkopalvelu \(tem.fi\)](#)

E-liitteen mukaisessa hankinnassa hankintayksikkö voi halutessaan soveltaa hankintalaissa kuvattuja EU-hankintamenettelyjä kuten avointa menettelyä tai neuvottelumenettelyä sellaisenaan. Hankintayksikkö voi vaihtoehtoisesti kuvata tarjouspyyntöön poikkeuksia EU-hankintamenettelyn tiukkoihin vaatimuksiin määräajoista, tarjoajien määrästä, neuvotteluiden kulusta taikka julkaistavien hankinta-asiakirjojen aikataulusta.

EU-menettelyistä avoin menettely on yksinkertaisella prosessillaan yleisimmin käytetty menettely myös E-liitteen mukaisissa hankinnoissa. Hankintamenettelyn valinnassa tulee huomioida hankinnan koko ja luonne. Avoin hankintamenettely tarkoittaa, että hankintayksikkö julkaisee hankintailmoituksen. Hankintailmoituksen julkaisun myötä tarjouspyyntö liitteineen on halukkaiden tutustuttavissa. Rajoitetussa hankintamenettelyssä hankintayksikkö julkaisee ilmoituksen hankinnasta, johon kiinnostuneet palveluntuottajat pyytävät saada osallistua. Hankintayksikkö valitsee osallistumishakemuksen jättäneistä palveluntuottajista ne, jotka täyttävät osallistumiskutsussa ilmoitetut soveltuvuusvaatimukset ja jotka valitaan hankintaprosessiin. Vain valitut palveluntuottajat voivat jättää tarjouspyyntöön tarjouksen.

Monivaiheisessa neuvottelumenettelyssä tilaajan on mahdollista neuvotella hankintasopimuksen ehtoista tarjoajien kanssa ja saavuttaa siten kaikkia osapuolia tyydyttävä lopputulos. Ruokapalveluhankinnoissa on tavallista, että pienissä tai kohtuullisen kokoisissa, yksinkertaisissa hankinnoissa käytetään yksivaiheista avointa menettelyä ja laajat ja monimutkaiset hankinnat toteutetaan rajoitetulla menettelyllä tai neuvottelumenettelyllä, tavallisimmin neuvottelumenettelyllä. Muistathan, että neuvottelumenettelyn käyttöön tulee olla hankintalaissa kuvattu peruste.



E-liitteen mukaisessa hankinnassa hankintayksikkö voi kehittää oman näköisen menettelyn, kunhan se kuvataan hyvin tarjouspyyntöasiakirjoissa. Myös innovaatiokumppanuus voisi olla perusteltua, jos haetaan kokonaan uutta erilaista palvelutuotantoa tai palvelukokonaisuutta.

YHTEENVETO:

Hankintamenettelyn valinta vaikuttaa sekä hankinnan aikatauluun, että prosessiin käytettäviin resursseihin.

Hankintalaissa määritetään CPV-koodi -tasolla E-liitteen mukaiset ruokapalveluhankinnat.

7) hotelli- ja ravintolapalvelut, jotka kuuluvat CPV-koodeihin 55100000-1–55410000-7; 55521000-8–55521200-0

55520000-1 Ateriapalvelut
55522000-5 Muonituspalvelut kuljetusyrietyksille
55523000-2 Muiden yritysten tai muiden laitosten ateriapalvelut
55524000-9 Kouluruokailupalvelut
55510000-8 Ruokalapalvelut
55511000-5 Henkilöstöruokaloiden ja muiden rajoitetulle asiakaskunnalle tarkoitettujen kahviloiden palvelut
55512000-2 Ruokalanhoito
55523100-3 Kouluruokailupalvelut

[55521000-8 Ateriapalvelut kotitalouksille, 55521100-9 Aterioiden kotiinkuljetuspalvelu, 55521200-0 Ateriakuljetuspalvelut]

Lue lisää:

- » Erytysten palveluhankintojen menettelyistä [Valtion hankintakäsikirjasta osasta IV Sosiaali- ja terveystyöpalvelut sekä muut erityiset palveluhankinnat 2017](#)
- » EU-menettelyistä [Valtion hankintakäsikirjasta osasta V EU-kynnysarvot ylittävät hankinnat ja käyttöoikeussopimukset, luvusta Hankintamenettelyt](#)
- » Kuntaliitto, Julkisten hankintojen neuvontayksikkö [hankinnat.fi](#)

4.4 TARJOUSPYYNTÖ TAI OSALLISTUMISPYYNTÖ

Tarjouspyyntö tehdään aina kirjallisesti. Sen tarkoituksena on kuvata ruokapalveluiden hankinta syrjimättömästi ja avoimesti. Tarjouspyyntö kirjoitetaan selkeästi hyvällä suomen tai ruotsin kielellä ja sen sisältö on tärkein asia, ei pituus. Hyvä tarjouspyyntö mahdollistaa, että palveluntuottajat voivat laatia hyviä ja keskenään vertailukelpoisia tarjouksia.

Hankintaan liittyvien vaatimusten ja selvitysten pitää liittyä hankittavaan kokonaisuuteen ja ne on kuvattava selkeästi. Vähimmäisvaatimusten tulee olla todennettavissa. Kun tarjouspyynnössä pyydetään selvityksiä tai liitteitä, niihin tulee kohdistaa vaatimus tai vertailutekijä. Tarjouspyynnön voi laittaa vielä ennen sen lopullista julkaisua kom-

mentoitavaksi esimerkiksi julkaisemalla tietopyynnön (jotta kaikilla palveluntuottajilla tasapuolisesti mahdollisuus kommentoida), koska tarjouspyynnön asiakirjoihin, kuten sopimusluonnokseen tai palvelukuvaukseen, ei voi julkaisun jälkeen tehdä enää oleellisia muutoksia.



Liitteeseen 3 tarjouspyynnön tarkistuslista on kuvattu tarjouspyynnön sisältöön ja kilpailutukseen liittyvät asiakirjat.

Jos tilaaja käyttää avointa hankintamenettelyä, hän julkaisee tarjouspyynnön ja palveluntuottajat jättävät tarjouksensa. Rajoitetussa ja neuvottelumenettelyssä julkaistaan ensin osallistumispyyntö, jossa käsitellään tarjoajan kelpoisuusehtoja ja tarjoajien valintaan liittyvät vertailuperusteet. Halukkaat ehdokkaat jättävät osallistumishakemuksen, ja ehdokkaista valitaan lopulliset tarjoajat varsinaiseen tarjousmenettelyyn. Hankintailmoituksen yhteydessä tulee julkaista myös hankinnan muut asiakirjat: esimerkiksi tarjouspyyntö liitteineen ja sopimusluonnos, jotta tarjoajat tietävät, mihin hankintaan he ilmoittavat halukkuutensa osallistua. Hankintayksikkö ei voi ottaa rajoitettuun- tai neuvottelumenettelyyn mukaan ehdokkaita, jotka eivät ole toimittaneet osallistumishakemusta ja jotka eivät täytä asetettuja kelpoisuusehtoja. Lisätietoja: [Kuntaliitto \(hankinnat.fi\)](#)

4.5 HANKINNAN ARVON MÄÄRITTELY

Hankintayksikön arvioimaa hankintasopimuksen ennakoitua arvoa käytetään, kun määritellään, onko kyseessä pienhankinta, kansallinen hankinta tai EU-hankinta. Hankintasopimuksen ennakoitun arvon määrittely on laskennallinen toimenpide, jonka avulla pyritään selvittämään, miten hankinnan arvo suhteutuu hankintalainsäädännön kynnysarvoihin. Hankinnan ennakoitu arvo on hankintayksikön oma arvio, mutta hankintayksiköllä on velvollisuus arvioida arvo asianmukaisesti ja riittävän tarkasti.

Hankinnan arvon määrittely on erityisen tärkeää, koska esimerkiksi puutejärjestelyissä sopimuskausi päättyy, kun hankinnan arvo täyttyy. Hankinnan arvon määrittäminen on arvio sopimuksen kokonaisarvosta huomioiden optiokaudet ja muut hankinnan kehittämisen mahdollisesti aiheuttavat kustannukset.

Ennakoidun arvon laskemisen ohje:

www.hankinnat.fi/mika-julkinen-hankinta/kynnysarvot/ennakoidun-arvon-laskeminen ja [Valtion hankintakäsikirjan](#), hankintojen ennakoidun arvon laskeminen.

Hankinnan arvon määrittely voi olla haastavaa esimerkiksi puutteellisten raporttien toimintaan liittyvien epävarmuuksien takia (esimerkiksi Covid19-viruksen aiheuttamat toimintayksikköjen sulkemiset). Hankintalain mukaan hankintayksikön tulee arvioida hankittavan palvelun ennakoiduksi arvoksi siitä maksettava suurin kokonaiskorvaus. Jättäessään tarjouksen palveluntuottajan on hyvä ymmärtää tämä hankintalain velvoite hankintayksikölle ja perustaa tarjous esimerkiksi ilmoitettuihin asukas- ja ateriamääriin. Tilaaja voi tarjouspyynnössä myös avata hankinnan arvon laskentaa kuvaamalla realistisesti esimerkiksi Covid19-viruksen aiheuttamat sulut tarjouspyyntöä edeltävinä kuukausina.

Hankinnan valmistelussa ON NOUDATETTAVA julkisten hankintojen periaatteita (Hankintalaki 3 §):

"Hankintayksikön on kohdeltava hankintamenettelyn osallistujia ja muita toimittajia tasapuolisesti ja syrjimättömästi sekä toimitettava avoimesti ja suhteellisuuden vaatimukset huomioon ottaen."

4.6 MARKKINAKARTOITUS JA MARKKINAVUOROPUHELU

Hankintalaki suosittelee, että hankinnan suunnitteluvaiheessa tehdään markkinakartoitus, mutta sen toteuttamista ei määritellä sen tarkemmin. Markkinakartoitukseen on monta tapaa ja menettelyä. Kartoituksen avulla on tavoitteena saada mahdollisimman paljon tietoa markkinoilla olevista potentiaalisista palveluntuottajista ja niiden toimintatavoista. Markkinoiden kartoittamisen voi aloittaa

esimerkiksi tiedustelemalla alan yhteistyökumppaneilta heidän tuntemiaan toimijoita tai vaikkapa selailta niitä netistä. Markkinoita voi kartoittaa myös laittamalla omille verkkosivuilleen tai lehteen ilmoituksen tulevasta ruokapalveluhankinnasta. Tyypillisin keino kuitenkin on laittaa hankinnasta ennakoilmoitus ja/tai tietopyyntö HILMAan. Tietopyynnön avulla saadaan ruokapalvelutuottajia osallistumaan vapaamuotoiseen keskusteluun tulevasta hankinnasta. Vapaaehtoisen tietopyynnön julkaisemiseen ei ole määräyksiä, eikä sen ilmoitusaikaa ole määritetty.



Markkinavuoropuhelun toteuttamisen malleja:

www.hankinnat.fi/eu-hankinta/suunnittelu-ja-valmistelu/markkinakartoitus

Hankintakeinon opas markkinakartoitukseen:
www.hankintakeino.fi/sites/default/files/media/file/Hankinnan_markkinakartoitus_hankintakeino%20.pdf

Tietopyyntö

Tietopyyntö on usein kirjallinen kysymyslista, johon palveluntuottajat jättävät vastauksensa. Markkinakartoituksen tietopyyntö Hilma-palvelussa tavoittaa alan toimijoita laajasti. Pynnössä kannattaa esittää konkreettisia kysymyksiä, joihin palveluntuottajat voivat vastata joko hankintajärjestelmässä tai sähköpostilla suoraan valmistelijalle. Tietopyynnössä voidaan kysyä halukkuutta osallistua markkinavuoropuheluun tai ilmoittautua hankinnan infotilaisuuteen. Hankintalaki ei määritä tai ohjaa tietopyynnön käyttöä tai sen sisältöä. Tietopyyntöön vastaaminen tai vastaamatta jättäminen ei rajaa tarjoajan mahdollisuuksia osallistua myöhemmin itse hankintaan.

Markkinavuoropuhelu

Ruokapalveluita tuottavat yritykset ja niiden mahdollisuudet vastata kyseessä olevaan tarjouspyyntöön, saadaan selville markkinavuoropuhelun avulla. Palveluntuottajille kannattaa kuvata avoimesti mitä hankinnalla tavoitellaan ja selvittää yhdessä asetettujen vaatimusten realiteetti. Tuottajilta kysytään kaikki epäselvät ja selvätkin palveluun vaikuttavat asiat. Palveluntuottajille kerrotaan tavoitteista ja resursseista, pyydetään kommentteja hankinnan suunnitteluun ja kartoitetaan mahdollisia yhteisiä kehittämistavoitteita ja -tapoja. Ruokapalveluntuottajilta löytyy usein uusia ja innovatiivisia ajatuksia tai jo kokeiltuja tapoja kehittää palvelua.

Markkinavuoropuhelu voidaan käydä palveluntuottajien ja tilaajan yhteistilaisuutena tai tilaajan keskusteluina yksittäin palveluntuottajien kanssa. Markkinavuoropuheluista on hyvä kirjata muistiot ja erityisen tärkeää on huomioida, että tarjoajia kohdellaan tasapuolisesti, ja jokainen palveluntuottaja saa samat tiedot tulevasta hankinnasta.

YHTEENVETO:

Tee markkinakartoitus hyvissä ajoin, jotta pystyt hyödyntämään sen tuloksia parhaalla mahdollisella tavalla. Kuuntele, opi ja poimi teille sopivat helmet teidän hankintanne hyödyksi. Muista, että palveluntuottajia pitää kohdella tasapuolisesti ja syrjimättömästi hankinnan eri vaiheissa ja hankinnan ehtojen tulee olla kaikille samat.

4.7 RUOKAPALVELUHANKINNAN ASIAKIRJOJEN VALMISTELU

- » **Luvussa 4.1** kuvattu nykytilan kuvaus on hyvä pohja, kun ruokapalveluhankinnan tarjouspyyntöasiakirjojen valmistelu käynnistetään. Suunnitteluvaiheessa selvitettäviä ja tarjouspyyntöasiakirjoihin kuvattavia asioita ovat mm:
- » Tilaajaorganisaation strategiset tavoitteet ja arvot, jotka ohjaavat hankintaprosessia
- » Sopimuskaudella tiedossa olevat muutokset, esimerkiksi kohteiden lukumäärän tai sijaintien muutokset. Myös tiedossa olevat asiakasmäärien muutokset
- » Asiakasryhmään ja heidän ruokapalveluunsa liittyvien lakien, asetusten, määräysten ja suositusten vaatimukset
- » Asiakkaiden tarpeiden kuvaus
- » Hankittavan ruokapalvelun sisältö kuten ateriat, välitystuotteet ja kokoustarjoilut, määrä ja toteutusaikataulut
- » Käytettävät budjettiresurssit ja arvio hankinnan arvosta
- » Ruokapalveluhankintaan liittyvät sidosryhmät ja verkostot, joiden työpanosta tarvitaan hankinnan suunnitteluun
- » Toteutussuunnitelma asiakkaiden osallistamisesta hankinnan suunnitteluun

Hankintaa valmisteleva työryhmä

Ruokapalveluiden hankintaan perustetaan suunnittelusta vastaava työryhmä, jossa on edustettuna laajasti tilaajan eri alojen asiantuntijat. Tilaajan henkilökunnan osallistaminen hankinnan suunnitteluun ja asiakirjojen valmisteluun sitouttaa henkilökuntaa ja auttaa heitä ottamaan sopimus haltuun. Hankinnan laajuus ja käytettävissä olevat resurssit määrittelevät, miten laajasti eri sektoreiden vastuuhenkilöitä tai asiantuntijoita voidaan pyytää mukaan:

- » Asiakkaan/asukkaan/potilaan hoidosta, lapsen/nuoren/opiskelijan kasvatuksesta tai koulutuksesta vastaavat henkilöt
- » Kilpailutuksen asiantuntijat
- » Ruokapalveluista vastaavat henkilöt tilaajan organisaatiossa
- » Ravitsemusasiantuntija
- » Palvelusuunnittelija tai -koordinaattori
- » ICT-asiantuntijat (sisältäen integraatiot eri järjestelmien välillä)
- » Talouden ja laskutuksen asiantuntijat
- » Tiloista ja laitteista vastaavat tahot
- » Vastuullisuuden asiantuntijat
- » Kokemusasiantuntijat (etenkin terveydenhuollossa) ja erilaiset neuvostot (esimerkiksi vanhusneuvosto)
- » Muut tarvittavat asiantuntijat

Lisäksi apua voidaan pyytää eri organisaatioiden hankintaneuvojilta tai asiantuntijoilta, esimerkiksi [Kestävien ja innovatiivisten julkisten hankintojen \(KEINO\) verkostomaisen osaamiskeskuksen](#) asiantuntijoilta.

4.8 PALVELUKUVAUS

Palvelukuvaus on usein ruokapalveluhankinnan tarjouspyynnön tärkein asiakirja. Palvelukuvauksessa kuvataan sopimukseen kuuluvien kohteiden ruokapalvelut sekä palvelun tarjoajille asetetut vähimmäisvaatimukset. Palvelukuvauksessa ja muissa tarjouspyynnön liitteissä tilaaja kertoo kaiken, mitä tarjoajan tulee tietää tarjousta tehdessään. On muistettava, ettei palveluntuottaja aina tunne tilaajaorganisaatiota, sen termejä tai tapoja. Onnistuneen ja perusteellisen palvelukuvauksen avulla sopimuksen käynnistäminen on helpompaa, ja tilaajan odotukset sekä palveluntuottajan toiminta kohtaavat paremmin. Palvelukuvauksessa on hyvä kuvata, miten tilaajan avainhenkilöt osallistuvat eri tasoilla vastuullisen ruokapalvelun toteuttamiseen yhteistyössä palveluntuottajan kanssa.



Muiden hankintayksiköiden hankinta-asiakirjoihin voi tutustua, kun ne ovat tarjouspyyntö-vaiheessa julkisina HILMA:ssa.

HILMAAN voi tehdä hakuvaadin esimerkiksi CPV-koodeilla (Common Procurement Vocabulary). Koodi 55300000 on ravintola ja tarjoilupalvelut ja 55500000 on ruokala- ja ateriapalvelut.

Palvelukuvaukseen sisältyviä asioita ovat ruokapalvelun suunnitteluun, tuottamiseen, toimittamiseen ja kehittämiseen sekä laadunvalvontaan ja raportointiin liittyvät asiat. Palveluntuottaja suunnittelee tarvittavien ruokavalioiden toteutukseen tarvittavat ruokalistat ja ruokaohjeet, valmistaa ruoan tilausten mukaan ja toimittaa ruoan noudattaen sovittuja aikatauluja ja toimintatapoja. Palveluntuottaja usein myös vastaa ruoan kuljetuksesta kohteisiin. Raportointi määritellään tilaajan tarpeita vastaavaksi ja palvelukuvaukseen kannattaa kirjata, miten tilaaja tahtoo raportointia kehitettävän sopimuskauden aikana.

Ruokapalvelun palvelukuvauksen tulee sisältää kuvaukset eri asiakasryhmien vaatimuksista. Esimerkiksi ikääntyvien asiakkaiden tarpeet huomioidaan valmistamalla ruokaa, joka on mm. sisällöltään ja rakenteeltaan kunkin toimipisteen asiakkaiden tarpeita vastaavaa ja helposti nautittavaa. Varhaiskasvatuksessa aterioiden suunnittelussa, raaka-ainesten valinnassa ja rakenteessa sekä aterioiden maustamisessa huomioidaan sopivuus pienille lapsille. Tavoitteena on, että kaikille asiakasryhmille toteutuu hyvä ravitsemuksellinen laatu käytettävissä olevilla määrärahoilla.

Palvelukuvaukseen voidaan kuvata myös ruoan ja ruokailutilanteen muut tehtävät ja tavoitteet. Niillä on tärkeä merkitys paitsi ravinnon lähteenä myös iloa tuovana nautintojen antajana ja elämän laadun parantajana. Kun ruokailua suunnitellaan, ruokalistoja laaditaan, tuotteita ja tuotevalikoimia kehitetään, raaka-aineita valitaan ja ruokaa valmistetaan, on tärkeää huolehtia siitä, että tarjottava ruoka on sellaista, että se tulee nautituksi kokonaan. Ruokalistalla olevien ruokien nimien pitää kuvata tarjolla olevaa ruokaa. Ruoan tulee olla ulkonäöltään ja tuoksultaan ruokahalua herättävää, maukasta, asiakkaiden tottumusten tai mieltymysten mukaista ja vaihtelevaa ruokaa. Palvelukuvauksessa kuvataan myös vastuullisuuden huomioiminen raaka-ainesten valinnassa ja ruokalistassa. Palvelukuvauksessa määriteltäviä asioita on avattu tarkemmin oppaan luvuissa 4.9 -4.16.

Liitteessä 4 on esimerkkinä kaksi palvelukuvauksen sisällysluetteloa, toinen kunnan varhaiskasvatuksen ja esiopetuksen ja toinen hyvinvointikuntayhtymän eri toimialojen ruokapalveluista. Osa tarjouspyynnön vaatimuksista liittyen esimerkiksi tarjottavan ruoan ja ruokapalvelun järjestämisen vastuullisuuteen on esitetty tarjouspyynnön muissa liitteissä.

Esimerkki vanhusten asumispalveluiden palvelukuvauksesta:

”Kaikilla asiakkailla on oikeus laadukkaaseen ravitsemushoitoon. Ruokailu on osa hoitotyötä. Toiminnan tavoitteena on turvata hyvä ravitsemustila ja ravitsemushoidon onnistuminen osana asiakkaan kokonaisuhoitoa. Ravitsemuksellisesti täysipainoinen ruoka ja ravitsemushoito auttavat hyvien hoitotulosten saavuttamista ja ylläpitävät sekä edistävät asiakkaiden toimintakykyä ja terveyttä. Hyvin suunniteltu ja toteutettu ravitsemushoito ja ruokapalvelu sen osana tukevat osaltaan laadullisten, toiminnallisten ja taloudellisten tavoitteiden saavuttamista. Asiakkaalla on oikeus yksilölliseen ja joustavaan ruokailuun ruokahalunsa mukaan ja ruoka-annosten tulee olla esteettisesti ruokahalua herättävä.”

”Hoito-, hoiva- ja kuntoutuspalvelussa olevat potilaat ja asukkaat tarvitsevat erityistä tukea aterioiden koostamiseen ja ruokailuun. Asiakkaalla tulee olla valinnanmahdollisuus ruokailun eri tilanteissa. Ruokapalvelutuottajan henkilökunnan ja hoitohenkilökunnan yhteistyön merkitys ja osaaminen iäkkään ravitsemuksen toteuttamisessa korostuu.“





Esimerkki varhaiskasvatuksen palvelukuvauksesta:

”Ruokapalveluhenkilökunnan päätehtävänä on huolehtia ruoan ravitsemuksellisesta täysipainoisuudesta ja ruokaturvallisuudesta (ml. erityisruokavaliot ja hygienia). Ruokapalveluhenkilöstön tehtävänä on tukea kasvatushenkilökuntaa onnistumaan ruokakasvatustehtävässään siten, että ateriat ovat sovitun sisältöisiä ja toiminta sopimuksen mukaista. Lisäksi ruokapalveluhenkilöstö toimii tarvittaessa asiantuntijana varhaiskasvatuksen ateriapalveluun liittyvissä asioissa. Palveluhankinnan keskeisiä tavoitteita ovat ruokalistojen, aterioiden, tuote- ja palveluvalikoiminen vaihtelevuus, monipuolisuus ja sopivuus ruokapalvelua käyttäville eri asiakasryhmille. Tuotteen tarjoilutavassa tulee ottaa huomioon asiakasryhmän ja toimipisteen tarpeet.

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

Palvelukuvauksen perustana on ravitsemus- ja ruokasuositukset

Terveyttä edistävä ruoka on määritelty [väestö- ja kohderyhmäkohtaisissa ravitsemus- ja ruokasuosituksissa](#). Nämä suositukset ohjaavat ruokapalve-



luita suunnittelemaan ja valmistamaan jokaiselle ruokailijalle kohderyhmän mukaan ravitsemuksellisesti täysipainoisia aterioita. Tarjottavien aterioiden ja välipalojen sekä muiden sopimustuotteiden tulee edistää asiakkaiden terveyttä ja hyvinvointia sekä turvata hyvän ravitsemuksen toteutuminen ja ravitsemustilan ylläpitäminen tai korjaaminen.

SANAKIRJA RUOKASUOSITUKSIIN

- » **Ateriakohtainen suositus** tarkoittaa pääateriata; aamupalaa, lounasta ja päivällistä erillisinä aterioina.
- » **Ateriapäivä** tarkoittaa kaikkia päivän aikana tarjottavia aterioita ja välipaloja. Hyvä ateriaritmi on tärkeä, jotta ateriat sijoittuvat tasaisesti ja riittävän pitkälle aikavälille päivän aikana. Yöpaasto ei saa ylittää 11 tuntia.
- » **Täysipainoinen ateria** tarkoittaa ateriaa, joka sisältää lämpimän pääruoan, energialisäkkeen, kasvislisäkkeen ja salaattinkastikkeen/öljyn, ruokajuoman, leivän ja kasvirasvaväkitteen, jotka vaihtelevat ruokalistan mukaan. Tarvittaessa jälkiruoka täydentää ateriaa asiakasryhmä huomioiden.
- » **Täysipainoisuus** tarkoittaa ravitsemuksellisesti näkökulmasta ravitsemussuosituksen mukaisesti koostettua, energiamäärältään sopivaa ja ravintoainetiheää ateriaa.
- » Aterioiden **ravitsemuslaadun vaatimukset** täyttyvät, kun noudatetaan ruokasuosituksia. Kun ruokapalvelu vastaa ruokailijan koko ateriapäivästä, on huolehdittava, että asiakkaan ruokavalio toteutuu kokonaisuudessaan ja myös pitkäaikaisesti niin, että ravitsemukselliset vaatimukset ja tarpeet täyttyvät.

Ravitsemus- ja ruokasuositusten toteuttaminen, ravitsemuslaadun vaatimusten täyttäminen sekä ruokakasvatuksen ja ravitsemushoidon toteuttaminen ovat määriteltävä selkein kirjauksin ruokapalvelusopimukseen. Mitattavat toimenpidekirjaukset sekä vähimmäislaatuvaatimukset tai kriteerit toimivat myös sopimusseurannan ja viranomaisvalvonnan perusteena.

4.9 RUOKAPALVELUN ATERIAPÄIVÄN SISÄLTÖ JA HINNOITTELUMALLIT

Ruokapalvelun eri hinnoittelumalleja on mahdollista kartoittaa hankinnan markkinavuoropuhelussa. Hinnoittelumallien tarkastelu ja vertailu laajentavat näkökulmaa mallien toteutumisesta niin kustannusten kuin ravitsemuksen osalta. Hinnoittelumal-

lien vaikutuksista on avaavaa keskustella referenssikohteiden kanssa, jotta omalle toiminnalle sopiva malli selviää.

Tilaajan tulee päättää, onko hankinnan kohteena koko päivän kaikki ateriat eli niin sanottu ateriapäivä, joka koostuu yksittäisistä aterioista vai esimerkiksi yksittäisiä aterian osia (ns. kiloruoka).

Ateriapäivä

On tärkeää määritellä, mitä ateriapäivä-käsitteellä tarkoitetaan ja mitä palvelulta odotetaan. Ateriapäivän voi määritellä esimerkiksi seuraavasti: "Tilaaja ostaa ruokapalveluna ateriat, jotka muodostavat kuluvan päivän ateriapäivän. Ateriapäivä muodostuu aamupalasta, lounaasta, välipalasta (sisältää kahvin/teen), päivällisestä ja iltapalasta. Palveluntuottaja toimittaa osan aterian osista osastoille ja yksiköihin sellaisenaan vähittäiskaupan pakkauksissa. Näistä elintarvikkeista käytetään termiä "ateriapäivään kuuluvat välitystuotteet" ja ne kuuluvat ateriapäivän hintaan.

Ateriapäivään kuuluvat välitystuotteet annoskokoi-neen pitää määritellä hyvin selkeästi tarjouspyyntöön, jotta palveluntuottaja voi huomioida kaikki välitystuotteisiin liittyvät kustannukset. Ateriapäivän ja siihen kuuluvien välitystuotteiden epätarkka määrittely saattaa aiheuttaa palveluntuottajan tarjouslaskentaan hinnoittelua "varman päälle", jolloin lopputulos ei ole tarjoajan eikä tilaajan etujen mukaista.

Elintarvikkeissa, jotka toimitetaan osastoille ja yksiköihin pitää olla elintarvikelainsäädännön mukaiset pakkausmerkinnät (mm. tuoteselosteet, tiedot ainesosista ja allergeeneistä sekä parasta ennen - tai viimeinen käyttöpäivä -merkinnät) ja elintarvikkeiden pitää olla alkuperäisissä pakkauksissa (esimerkiksi vähittäiskaupan pakkaus). Osastot tilaavat tuotteita haluamilleen toimituspäiville tuotekohtaisen menekin mukaan. Tässä mallissa ateriapäivä muodostuu niin sanotusti täydellisenä eli kaikki ateriaan kuuluvat osat, astiat ja astiahuolto kuuluvat aterian hintaan.

Ateriapäivän kuvauksen voi kirjata määriteltynä aterialuekohtaisesti esimerkiksi seuraavasti (ote ikään-tyneiden lounaan ateriapäivänkuvauksesta):

» Palveluntuottaja koostaa ruokalistan vaihtelevaksi: lounaan ja päivällisen pääruokakastikkeiden ja ns. kappaleruokien sekä näiden lisäkkeiden, keittojen, laatikko- ja pataruokien tulee esiintyä tasaisesti ja vaihtelevasti ruokalistalla.

- » Käytetään kolmanneksiin jaettua lautasmallia, josta 1/3 sisältää kalaa, siipikarjaa, lihaa, kananmunaa tai palkokasveja eri muodoissa.
- » Keittoruuassa on reilusti kalaa, siipikarjaa, lihaa, kananmunaa, palkokasveja tai raejuustoa
- » Puuro tai velli on tehty maitoon tai täydennettyyn kasviuomaan.
- » Suositaan kastikkeita, gratiineita, kiusauksia, peruna- ja kasvisoseita, joihin saadaan lisää energiaa maitovalmisteiden tavoin käytettävillä kasvipärisillä tuotteilla ja pehmeää rasvaa sisältävillä rasvalisillä (ks. edellä).
- » Kalaa, lihaa tai kasviproteiinia sisältävä pääruoka. Ruokalistalla tulee olla pääruokien raaka-aineenä kalaa, siipikarjan, naudan ja porsaan lihaa tai kasvipääraaka-ainetta.
- » Raaka-aineiden valinnassa otetaan huomioon ravitsemussuosituksen esimerkiksi koskien kalan käyttöihyettä sekä punaisen lihan ja lihavalmisteen rajoitettua käyttöä.
- » Kalan tulee olla lohta (kokonaista lohta, esimerkiksi lohivala, ei lohivala) vähintään 1 x ruokalista.
- » Energialisäke: peruna, ohra, riisi tai pasta.
- » Mahdollisuus valita perunan tilalle perunasose (tilataan aterialuekohtaisesti), kuuluu aterian hintaan.
- » Mahdollisuus lisätä tilaukseen ruskeaa kastiketta (lämmin) tai kermaviilikastiketta (kylmä). Mahdollisuus lisäykseen on sekä keskitetyssä että hajautetussa ruoanjaossa (kuuluu aterian hintaan).
- » Lisäkekastiketta (esimerkiksi ruskea kastike, kermaviilipohjainen kastike) suositaan mahdollisimman usein.
- » Kasviksia tuoresalaattina, raasteena tai lämpimänä kasvislisäkkeinä. Kasvien ja salaattien valinnassa on huomioitava ikääntyneiden kyky syödä niitä (hienojakoisuus, kosteus, ei pitkiä säikeitä).
- » Salaatinkastikkeesta kaksi makuvaihtoehtoa (öljypohjainen).
- » Aterioilla on tarjolla pehmeää leipää viipaloituna tai sämpylää. Lisäksi näkkileipä/hapankorppu (lounas ja päivällinen).
- » Leiville käytetään vähintään 60 % rasvaa sisältävää, Sydänmerkki-kriteerit täyttävää leipärasvaa. Ruokalistasuunnittelussa ja ravintoainelaskennassa käytetään vähintään 60 % Sydänmerkki-kriteerit täyttävää leipärasvaa.
- » Ateriat tulee olla tilattavissa ilman leipää niin, että leipä ja päälliset korvataan leipärasvalla. Leipärasva on tehty esimerkiksi ruisleipä+margarini+kinkku -seoksena, joka sopii karkeaan sosemaiseen ruokavalioon.

- » Ruokajuomana maito, piimä, kasvipohjainen juoma, kotikalja tai vesi. Eri rasvaprosenttivaihtoehdot (0-3,5 %) maidosta ja piimästä asiakkaan tarpeen mukaisesti.
- » Kananmunan käyttöön eri tavoin kannustetaan proteiinimäärän lisäämiseksi.
- » Käytetään monipuolisesti eri aterialajeja ja raaka-aineita

Osittainen ateriapäivä

Ateriat voi tilata myös osittaisena niin, että esimerkiksi sairaalan keskitetyn ruoanjakelun ateriat eli aamupala, lounas ja päivällinen ostetaan aterioina, jotka sisältävät kaikki aterian osat. Välipalat ja iltapala tilataan maksullisina välitystuotteina. Osittaisen ravintopäivän mallit ovat yleisiä, mutta ne vaativat tilaajalta ja palveluntuottajalta jatkuvaa tilaajan



henkilökunnan ohjeistusta, jotta suunniteltu ravitsemuksellinen kokonaisuus täyttyy tarkoituksenmukaisesti. Palvelusopimuksessa pitää muistaa määrittellä, kuuluuko astiahuolto osittaisen ateriapäivän hintaan vai ei.

Esimerkki osittaisesta ateriapäivästä:

Kuuluu ateriapäivän hintaan	Tilataan maksullisena
Kalaa, lihaa tai kasviproteiinia tai proteiinipitoista kasvista sisältävä pääruoka	
Peruna, ohra, riisi, pasta	
Kypsennetyt kasvikset	
Kasviksia tuoresalaattina tai raasteena	Öljypohjainen salaatinkastike (vähintään kaksi makuvaihtoehtoa)
Lounaalla tai päivällisellä marja-, hedelmä- tai maitopohjainen jälkiruoka	
	Leipä/sämpylä/tms. ja margariini
	Maito, piimä, kotikalja tai muu aterialla tarjottava juoma

Yksittäisten aterian osien tilaaminen (ns. kiloruoan tilaaminen)

Aterialla tarjottava pääruoka ja siihen kuuluvat osat voidaan tilata erikseen painon mukaan ja muut aterialle kuuluvat osat tilata välitystuotteina. Tässä mallissa esimerkiksi ruokalistalla oleva makaronilaatikko ja keitetyt porkkanat tilataan tarvittavien kilomäärien mukaan ja yksikössä lisätään ateriaan lisäkkeet kuten salaatti, leipä ja maito. Kiloruokaa voidaan tilata esimerkiksi pieniin palveluasumisen yksiköihin tai lasten iltapäivätoiminnan aterialle. Vaikka aterian osien tilaaminen kiloina tuntuu edul-

liselta, on täysipainoisen ja monipuolisen aterian koostaminen asiakasryhmälle sopivaksi hankalaa ilman suunniteltua ateriakokonaisuutta. Vaihtoehdon kohdalla pitää huomioida ateriaan liittyvät kulut kokonaisuudessaan, sillä esimerkiksi astiahuolto ei yleensä kuulu hintaan.

Välitystuotteet ja niiden hinnoittelu

Välitystuotevalikoiman tulee olla tilaajan hyväksymä. Palveluntuottaja ei voi päättää, että lopettaa tuotteiden toimittamisen. Tilaajan on hyvä määrittellä välitystuotteille hinnoittelumalli riippumatta

ateriapäivän sisällöstä. Hyvin moninaiset tekijät vaikuttavat elintarvikkeiden hintoihin, ja palveluntuottajien on mahdotonta ennustaa kustannuksia sopimuskauden ajalle. Tästä syystä on käytännössä todettu, ettei välitystuotteille kannata pyytää tarjouspyynnössä kiinteää hintaa vaan kuvata hintojen tarkistuspisteet esimerkiksi kvartaaleittain ja käyttää välitystuotevalikoiman hinnoittelumallina esimerkiksi mallia "palveluntuottajan sisäänostohinta + 20 %".

Välitystuotteiden kulutusta tulee seurata ja tilaajalla tulee olla rohkeutta myös poistaa välitystuotevalikoimista tarpeettomia tuotteita, ettei palveluntuottaja joudu esimerkiksi pitämään valikoimissaan tuotteita, joita ei tilata. Hävikin vähentämiseksi tilaaja voi myös määritellä eri toimitusrytmin säännöllisesti tarvittaville välitystuotteille ja harvemmin tarvittaville (esimerkiksi seuraavalla toimituskerralla toimitettavat ja kolmen arkipäivän päästä toimitettavat).

Tilaajan tulee olla myös tietoinen välitystuotteita vastaanottavien yksiköiden säilytystiloista, miten usein ja mihin ajankohtaan välitystuotteita voidaan toimittaa. Tilaajan yksiköiden ja osastojen säilytystilat on yleensä suunniteltu päivittäisten aterioiden elintarvikemäärille, eivätkä ne mahdollista esimerkiksi kerran viikossa tapahtuvia tuotetoimituksia.

Yleistä hinnoittelusta

Tilatun ruokapalvelun tulee olla ovat laskutuksen peruste. Palvelun yksikköhintojen tulee edellyttää sisältävän kaikki sopimuksen mukaisen palvelun tuottamisesta aiheutuvat kustannukset sekä tarjouspyynnössä ja sen liitteissä tarkemmin määritellyt ehdot. Sopimukseen on hyvä myös kirjata, ettei palveluntuottaja voi muuttaa sopimuskauden aikana prosessejaan niin, että muutos nostaa tilaajan kustannuksia, eikä palveluntuottaja voi periä tilaajalta maksuja, joista ei ole sovittu. Tilaaja voi määritellä esimerkiksi vastuunjakotaulukossa (**Lite 2**) mitä hankittava ruokapalvelu sisältää. Kriittisiä kohtia on esimerkiksi astioiden, ruokailuvälineiden, tarjottimien, otinten, kuljetusvaunujen ja laatikoiden ja linjaston hankintavastuut.

Esimerkki Erityisruokavalioiden kaksitasoinen hinnoittelu

1. Perusruokavalion ateriahintaa, joka kattaa esimerkiksi lasten, laktoosittoman, ikääntyneiden, munuaisten vajaatoiminnan, rakennemuutetut, erilaisten suolistosairauksien ruokavaliot ja erilaiset kasvisruokavaliot (semi, pescio, lakto-ovo, lakto- ja vegaani).



2. Erityisruokavalion ateriahintaa, esimerkiksi 20-25 % kalliimpi ateriahintaa kuin perusruokavaliota (keliakia, tehostetut ruokavaliot, yksilölliset ruokavaliot, ja esimerkiksi hemodialyysipotilaan ruokavaliot).

Mahdollisesti tarvittavat lisähankinnat

Hankintaa on tärkeä tarkastella valmisteluvaiheessa etupainotteisesti. Mitä lisähankintoja joudutaan mahdollisesti tekemään sopimuskauden aikana? Tulevat tarpeet on hyvä pyrkiä tunnistamaan ja palvelukuvaukseen kannattaa kirjata mahdollisimman tarkasti esimerkiksi tarjouspyynnön valmisteluvaiheessa tiedossa olevat toimintayksiköihin liittyvät muutokset. Lisäksi tarjouspyynnössä voi pyytää optiona hinnat aterioille tai palveluille, joita voidaan tarvita. Tarvitaanko hankintaan jotain jatkokehitysmahdollisuuksia? Lisähankintamahdollisuudet kuvataan huolella tarjouspyynnössä, ja huomioidaan hankinnan ennakoidussa arvossa.

Esimerkkejä lisähankinnoista ja niihin pyydettyistä optiohinnoista:

- » Etäopetukseen tarvittavat aterioita korvaavat eväspaketit
- » Uuteen yksikköön palkattavan palvelukeittiön henkilökunnan työpanos (€/tunti)
- » Ylimääräiset kustannukset, jotka liittyvät sisäilmaongelmien takia siirrettävien yksiköiden väistöön (esimerkiksi ylimääräiset kuljetuskustannukset)

4.10 TILAAMINEN JA TOIMITUKSET

Aterioiden, välitystuotteiden ja esimerkiksi tilaus- ja tarjoilun tilaamisen vähimmäisvaatimuksena pitää olla palveluntuottajan tarjoama verkkopohjainen tilausjärjestelmä. Järjestelmän tulee olla helppokäyttöinen ja muokattavissa tilaajan tarpeisiin. Mikäli tilausjärjestelmästä on integraattorirajapinta tilaaja-yksikön asiakasryhmän järjestelmiin, esimerkiksi

sairaalan tai hoivayksikön potilastietojärjestelmään, tulee tilaajan kuvata rajapinta tarjouspyynnössä, jotta palveluntuottaja voi laskea tarjoukseensa siihen liittyvät kustannukset. Sopimuskauden aikaisesta liittymään liittyvästä kustannusten jaosta ja vastuista tulee määritellä palvelukuvauksessa.

Ateriatilaujärjestelmässä käsitellään asiakkaiden tietoja ja tarjouspyynnössä on otettava kantaa myös tilausjärjestelmien tietoturvaan. Tilausjärjestelmän kehittämisen sopimuskauden aikana tulee sisältyä ruokapalvelun hintaan.

Tilausjärjestelmän käyttäjätunnukset voivat olla henkilökohtaisia tai yksikkö-/osastokohtaisia. Palveluntuottajat suosivat tietoturvasyistä henkilökohtaisia tunnuksia ja tämä onkin suositeltavin vaihtoehto. Palveluntuottaja vastaa käyttäjätunnusten luomisesta ja myös tilaajan henkilökunnan koulutamisesta tilausjärjestelmän käyttöön. Palvelukuvauksessa on hyvä määritellä, että tilaaja saa maksutonta koulutusta järjestelmän käyttöön niin paljon kuin tarvitsee.

Ateriatilaujärjestelmään tulee voida tallentaa tilauksia etukäteen. Järjestelmästä kannattaa myös määritellä, että tilaajalle näkyy vain oman organisaation käyttämät ruokavaliot eikä koko palveluntuottajan ruokavaliotalikoimaa (esimerkiksi koulun tilausjärjestelmässä ei näy ikäänntyneen ruokavaliot). Järjestelmä ei myöskään saa sallia pidemmän tekstin kirjaamista kuin mitä potilaan ruokatilaukortille mahtuu, sillä muuten asiakkaan ruokatilauksesta voi jäädä osa huomioimatta ja turvallisuus vaarantuu.

Ruokapalvelusopimuksessa tulee määritellä tarvittavat aterioiden tilausjärjestelmän sekä välitystuotteiden sulkuajat. Päiväkodeissa on tarkoituksenmukaista pystyä muuttamaan tilauksia vuorokautta ennen ruokailuajankohtaa. Perheiden nopeasti vaihtuvien tilanteiden vuoksi sopimukseen kannattaa kuitenkin kirjata myös tilaamisen poikkeustilanteet, esimerkiksi erityisruokavalioiden tilaaminen pikatilauksina. Myös sairaalassa potilasvaihtuvuus on nopeaa, joten jokaisella aterialla tulee olla oma sulkuajansa ja mahdollisuus pikatilauksiin. Erikoissairaanhoidossa pikatilauksia voi olla tarpeen tehdä sulkuajan jälkeen ja ateriakuljetuksen jälkeen, jolloin hinta sisältää pikatilauksmaksun lisäksi kuljetusmaksun.

Esimerkki päiväkodin ateriatilauksen ilmoittamisen aikataulusta:

"Palvelun käyttäjä ilmoittaa ruokailijamäärämuutoksista seuraavasti: Päiväkodit ja ryhmäperhepäiväkodit

- » Aamupala: edellisenä päivänä kello 14.00 mennessä**
- » Lounas: valmistuskeittiöissä ruokailupäivänä kello 9.00 mennessä, kuumennuskeittiössä edellisenä päivänä kello 12.00 mennessä**
- » Välipala samana päivänä kello 9.00 mennessä.**
- » Päivällinen samana päivänä klo 9.00 mennessä.**
- » Iltapala: Samana päivänä kello 9.00 mennessä."**

Esimerkiksi tehostetussa vanhushuolituksessa sulkuajat on määritelty seuraavasti:

"Ateriatilausohjelman tulee mahdollistaa kolme sulkuajaa päivittäin. Sulkuajat ovat:

<i>aamupala</i>	<i>klo 5.30</i>
<i>lounas</i>	<i>klo 7.15</i>
<i>päivällinen</i>	<i>klo 12.00</i>

Sulkuajan jälkeen puhelimitse tehdyistä tilauksista palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa pikatilauksmaksu 5 €/tilaus. Pikatilaukset voivat olla välitystuotteita tai aterioita. Pikatilauksen määrä raportoidaan kuukausittaisen kustannusraportin yhteydessä."

Ateria- ja ruokavaliomuutoksia tehdään puhelimitse lyhyelläkin varoitusajalla tilaavien yksiköiden luonteesta johtuen. Puhelimella lisätyt ja poistetut annokset huomioidaan laskutuksessa. Tilaamisen prosessi tulee olla kuvattu palvelukuvauksessa, sisältäen ruokatilauksen sulkuajat, pikatilaukskäytännöt ja mahdolliset vararuokakäytännöt. Lisäksi palvelukuvauksessa on kuvattu toiminta poikkeusoloissa, esimerkiksi tilanteissa, joissa on häiriöitä ICT-yhteyksissä.

Toimitukset

Tilaajan ateria-ajat määrittelevät, milloin ruoan on oltava yksikössä. Ajat määrittelevät myös ruokavaunujen ja kuljetuslaatikoiden palautumisajan. On tärkeää muistaa määritellä, kenelle kuuluu yksiköiden sisäiset kuljetukset ja esimerkiksi vaunujen ja laatikoiden palauttaminen ruokailun jälkeen. Usein ruokapalvelutyöntekijöiden työvuoro loppuu esimerkiksi välipalan tai päivällisen jälkeen. Jotta asiakkaiden ruokailuaika on riittävä, tulee määritellä, paljonko jokaisella yksiköllä tulee jäädä ateria-aikaa (esimerkiksi 1,5 h).

Laatupoikkeamat ja niihin liittyvät sanktiot

Tilaaja voi edellyttää palveluntuottajilta puutteiden välitöntä korjaamista ja tehtyjen korjaustoimenpiteiden seuraamista. Jos palveluntuottaja laiminlyö ruokapalvelujen yksittäisen tehtävän (laatupoikkeama), voi tilaaja antaa kirjallisen huomautuksen. Tilaajalla on oikeus veloittaa palveluntuottajalta sanktio toistuvista laatupoikkeamista, jotka haittaavat yksikön toimintaa tai aiheuttavat toistuvaa ylimääräistä työtä palvelunseurannassa.

Sanktion ehdot, sisältö ja taloudellinen suuruus kuvataan palvelukuvauksessa tai sopimuksessa yksityiskohtaisesti, jotta ne toimivat halutusti.

Esimerkki sanktion kuvauksesta:

“Sanktio määrätään, kun toimipisteessä on todettu yhteensä vähintään kolme laatuvirhettä kolmen kuukauden aikana. Korvauksen määrä lasketaan $50\% \times \text{ateriahinta} \times \text{kohteen päivittäinen kokonaislapsi-/oppilas-/opiskelijamäärä}$.”

Lisäksi ruokatarjonnassa tapahtuneet puutteet tai laatuongelmat korvataan lisätuotteena tai tavalista laatutasoa parempana tuotteena lounaan ruokatarjonnassa, jonka sisällöstä ja tarjoiluajan kohdasta sovitaan asiakkaan kanssa. Vaikka puute olisi koskenut vain osaa oppilaista, korvaava tuote tarjoillaan koko toimipisteen ruokailijoille”.

Esimerkkitalanteita, jotka johtavat korvaavaan tuotteeseen tai veloituksen hyvitykseen ja myöhemmin sanktioon:

- » Ateria myöhästyy sovitusta aikataulusta vähintään 10 minuuttia (palveluntuottajasta johtuva myöhästyminen)
- » Ruoan loppuminen toistuvasti samalta asiakasryhmältä
- » Vierasesine ruoassa
- » Pilaantunut ruoka
- » Aistinvaraiselta laadulta huono ruoka, esimerkiksi raaka lisäke
- » Ajoissa tilattua tilausta ei toimitettu (mm. retkievääät, tilaustarjoilut)
- » Palveluntuottajan tuotannonohjausjärjestelmän yli 30 minuuttia kestävä toimintakatko
- » Palvelukuvauksessa määriteltyjen VRN:n ravitsemus- tai ruokasuositusten puutteellinen noudattaminen
- » Huolellisuusvelvollisuuden laiminlyönti, joka aiheuttaa vaaraa asiakkaalle tai asiakkaan tai tilaajan omaisuudelle, eikä asiakas tai tilaaja voi sitä omalla kohtuullisesti edellytettävällä toiminnalla estää. Esimerkiksi: ruokamyrkytys; epidemia, allerginen reaktio, tulipalo.

4.11 RUOKALISTASUUNNITTELU

Ruokailu on yleensä päivän kohokohta. Palvelukuvauksessa on tärkeää määritellä asiakasryhmittäin ruokalistat, joihin suunnitellaan asiakasryhmälle sopivat ja maistuvat päivän ateriat ja niiden ruokalajit lisäkkeineen. Ruokalistasuunnittelulta odotetaan osaamista ja huolellisuutta. Ruokalistakierron pituus voi olla 3 - 6 viikkoa yksiköstä, asiakasryhmästä, ruokavaliosta ja toiminnan luonteesta riippuen. Ruokalistan tulee olla asiakkaiden nähtävissä ja ruokalistan avulla tiedotetaan asiakkaita päivittäisistä aterioista.



Jos ruokalistat julkaistaan vain verkkosivuilla, on varmistettava ruokalistojen saavutettavuus ja tarpeelliset kieliversiot.

Ruokalistasuunnittelun kausivaihtelussa tulee huomioida juhlapyhät, teemat ja muut erikoispäivät, joiden halutaan näkyvän ruokalistassa. Alla on esimerkkejä mahdollisista ruokalistalla näkyvistä tapahtumista, esimerkit on koottu eri puolilta Suomea eri sopimuksista:

Teemat ja toiveruokapäivät:

- » Vanhusten asumispalveluissa järjestetään kaksi kertaa vuodessa ns. talonpäivä. Talonpäivänä toteutetaan asiakasryhmältä tiedusteltuja toiveruokia.
- » Koulujen ja päiväkotien ruokailijoilta kysytään toiveruoat kahdesti vuodessa, ja niitä tarjotaan toiveruokapäivinä. Toiveita pyritään huomiomaan myös ruokalistasuunnittelussa.
- » Luomuruokapäivä ja -viikko (Luomuruokapäivä esimerkiksi 23.9., joka on uusi EU:n laajuinen luomutuotannon päivä)
- » Lähiruokapäivä ja -viikko
- » Reilun kaupan päivä ja viikko
- » Hävikkiviikko
- » Sydänviikko
- » Itämeripäivä
- » Vanhusten viikko
- » Leipäpäivä tai -viikko
- » Sadonkorjuupäivä ja -viikko



Juhlapyhät:

- » Runebergin päivä (kouluissa ja päiväkodeissa pähkinätön torttu)
- » Laskiainen
- » Ystävänpäivä
- » Naistenpäivä
- » Pääsiäinen (ympäri vuorokautiset ruokapalvelut: tulee näkyä ruokalistalla kolmena päivänä pääruoissa ja kolmena päivänä jälkiruoissa)
- » Vappu
- » Äitienpäivä
- » Juhannus
- » Pyhäinpäivä
- » Huumeisiin kuolleiden muistopäivä (samaa aikaan pyhäinpäivän kanssa) ja asunnottomien yö (päihdepalvelut)
- » Isänpäivä
- » Adventti
- » Itsenäisyyspäivä
- » Joulu (ympäri vuorokautiset ruokapalvelut: tulee näkyä ruokalistalla kolmena päivänä pääruoissa ja kolmena päivänä jälkiruoissa)
- » Uusivuosi
- » Loppiainen

Juhlapyhiin kuuluvat ruokat toteutetaan myös erityisruokavaliioihin sopivina versioina. Tilaajan tulee myös muistaa, että osa yksiköistä on auki vain arkisin. Mikäli ruokapalvelusopimuksessa ei määritellä, että juhlapyhän ruokailu tarjotaan näille yksiköille edellisenä arkipäivänä, voi asiakkaan joulu kulua ilman jouluruokia.

Tilaajan on hyvä miettiä tilaajalle ja asiakkaille tärkeät ruokalistalla näkyvät asiat ja kirjata ne palvelukuvaukseen. Mikäli halutaan, että asiakkaille tarjotaan tuoreita mansikoita ja uusia perunoita kesällä tai kokonaista lohifileetä säännöllisesti, tulee se kirjata palvelukuvaukseen. Samoin tilaajan pitää määritellä teema- ja juhlapäivinä palveluun kuuluvat tuotteet (kuten jälkiruuat, leivonnaiset ja juhlaaterioiden taso) riittävän tarkasti.

Viikonloppujen aterioiden tulee erottua arkipäivän aterioista laadultaan tasokkaampina ja erilaisina. Laadultaan tasokkaammalla tarkoitetaan esimerkiksi ruoan valmistamista fileestä, erikoisemmasta lihasta (kuten karitsa) tai juhlavammasta jälkiruoasta (kuten levytätekkäku). Vuorohoitopäiväkodissa tarjotaan viikonloppuina lasten mieleisiä aterioita ja välipaloja. Aamupalalla valikoima voi erota selkeästi arkipäivistä, kun esimerkiksi marjoja tarjotaan smoothiejuomana ja leivän tilalla on sämpylä. Mikäli yksiköissä ja osastoilla halutaan juhlistaa esimerkiksi isänpäivää enemmän, voidaan palveluntuottajalta edellyttää listaa tilattavissa olevista leivonnaisista, josta yksikkö tilaa haluamansa tuotteet.

Esimerkki: Miten huomioin eri asiakasryhmät, mikäli ruoan valmistaa sama keittiö?

- » Ikääntyneiden ja koululaisten omat toive-ruokapäivät, ikäihmisten toiveruokien sijoittaminen päivällisille ja viikonloppuun.
- » Kappaletuotteissa esimerkiksi kalapäivänä kalapuikko lapsille ja kalapihvi ikääntyneille. Tai jauhemaksapihvi ikääntyneille, jauhelihapihvi lapsille ja koululaisille.
- » Energialisäkkeenä lapsille ja koululaisille pastaa, ikääntyneille perunaa.
- » Lapsille ja koululaisille välipalaksi smoothieta, ikääntyneille rahkapiirakkaa.

Ruokalistan vaihtelevuus

Ruokalistan vaihtelevuuden toteutumista tarkastellaan sekä yhden aterian sisällä (esimerkiksi pääruoka, kasvislisäkkeet, jälkiruoka), saman päivän ja lähipäivien välillä (samoja tai saman tyyppisiä ruokia ei esiinny lähekkäin) ja myös koko neljän - kuuden viikon listan tasolla.

Kasvisruokien suunnittelussa huomioidaan, että ruokat ovat tuotelaadultaan tasavertaisia ja vastaavanlaisia kuin kala- ja lihapääruokat. Tuotetyyppien määrittelyssä on kuitenkin hyvä pyrkiä joustavuuteen, jotta annetaan tilaa raaka-ainelähtöisten uusien reseptien kehittämiseksi.

Erytisruokavalioiden ruokalista vaihtelee helposti vähemmän kuin perusruokavalioiden lista. Niiden suunnitteluun pitää panostaa ja huolehtia listojen toteutumisesta niin, että ravitsemuslaatu ja aistinvarainen laatu ovat yhdenmukaisia perusruokavalioiden kanssa.



- » Ruokien vaihtelevuus esimerkiksi laatikot, kastikkeet, keitot, kappaletuotteet
- » Salaattien, raasteiden ja kasviskomponenttien vaihtelevuus ja sesonginmukaisuus

- » Raaka-aineiden vaihtelevuus (kala, kasviproteiini, broileri, sika, nauta)
- » Ruokien nimet ymmärrettäviä ja ateriaa kuvaavia
- » Ruokien makumaailma asiakassegmentin mukaan
- » Sesonkien ja juhlapyhien huomioiminen ja minimivaatimuksien toteuttaminen

Palvelukuvauksessa voidaan myös määritellä, kuinka usein kiertävällä listalla tulee olla tai saa olla tiettyjä aterioiden pääraaka-aineita, ja kuinka usein ja minä viikonpäivinä saa olla tiettyjä ruokalajeja. Esimerkiksi makkararuokien ja kappaletuotteiden esiintymistiheys ruokalistalla, sekä kasviproteiinia tai punaista lihaa sisältävien pääruokien määrä voidaan tarkentaa. Lisäksi voi olla tarvetta määritellä keitto- ja puuroaterioiden määrä ja paikka listalla. Esimerkiksi: *“6 viikon ruokalistalla voi olla enintään yhteensä 6 keittopäivää. Keittopäivää ei sijoiteta maanantaiksi tai perjantaiksi.”*

Myös lämpimien kasvislisäkkeiden esiintymistiheys listalla ja salaattikomponenttien lukumäärä sekä haluttu leipävalikoima on syytä kuvata palvelukuvauksessa riittävän tarkasti. Samoin halutut muut aterian lisät kuten mausteet ja maustekastikkeet (sinappi ja ketsuppi) kannattaa mainita.

Esimerkki PÄÄRAAKA-AINEIDEN esiintymistiheyden määrittelystä päiväkotiruokailun lounailla

- » **Kala** 8 kertaa / 6 viikkoa
Vaihtelevasti erilaisia kalalajeja WWF:n kalaoppaan suositeltujen kalalajien mukaan, myös suomalaista järvikalaa
- » **Siipikarja** 6–8 kertaa / 6 viikkoa
Vaihtelevasti eri siipikarjatuotteita eri muodoissa esimerkiksi kokolihana ja jauhelihana.
- » **Punainen liha** 4–6 kertaa / 6 viikkoa
Vaihtelevasti erityyppisiä nauta-, sika-, ja riistaruoikia, ja lihaa tarjotaan eri muodossa esimerkiksi kokolihana ja jauhelihana.
- » **Makkara tai muu lihavalmiste** enintään 2 kertaa / 6 viikkoa
- » **Kasvisruoka** 8 kertaa / 6 viikkoa,
Tarjolla on 1 kasvispääruoka kaikille. Kasvisruokapäivä voi olla keittopäivä yhden kerran kuuden viikon aikana. Kasvisruokapäivänä ei tarjota puuroa keittoruokana.

Lisäksi:

- » **Kasvispääruokavaihtoehto vapaasti otettavana**
4 kertaa / viikko
Asiakas tilaa vapaasti otettavan kasvispääruokavaihtoehdon varhaiskasvatuksen yksiköihin.

Tilaa ja palveluntuottaja varmistavat yhteistyössä, että ruokalista suunnitellaan ja sitä päivitetään kaupungin ympäristötavoitteiden toteuttamiseksi.



Retkievääät

Asiakas voi tilata retkievääät tai eväsaterian lounaan ja välipalan tilalle. Eväiden tulee olla määrältään ja laadultaan riittäviä ja niiden ravitsemussisällön pitää vastata tarjolla olevaa lounasta ja välipalaa. Retkieväspalvelun tulee kattaa myös erityisruokavaliot ja eettiset ja uskonnolliset tarpeet määrältään ja laadultaan riittävinä. Valittavana on hyvä olla esimerkiksi viisi erilaista kokonaisuutta. Kestävä kehitys ja muovittomat pakkausvaihtoehdot huomioidaan, kun eväitä ja niiden pakkaamista suunnitellaan. Samoin kiinnitetään huomiota siihen, että erityisruokavaliot pakataan ja merkitään huolellisesti, etteivät ne sekoitu muiden eväiden kanssa. Vaihtoehtoisesti retkelle voidaan pakata mukaan lämmin ruoka (erikseen suunniteltu tai päivän lounas), jos se sopii retken luonteeseen. Retkieväiden raaka-aine- ja valmistuskustannusten tulee sisältyä tarjottuihin ateriahintoihin.

Soveltuvuustiedot

Palveluntuottajan tulee määritellä ruokalistalle aterioiden ja tuotteiden sekä myös toimittamiensa välitystuotteiden soveltuvuus eri ruokavaliioihin ja antaa soveltuvuudesta tarvittavat tiedot ja ohjeistus tilaajalle. Tuotteiden soveltuvuus eri ruokavaliioihin tulee merkitä selkeästi niin ruokalistoihin kuin yksiköihin lähetettävien ruoka-annosten välittömään läheisyyteen. Merkintöjen tulee säilyä luettavina lämpösäilytyksestä tai kuljetuksesta huolimatta. Kaikkien tuotteiden ainesosa- ja ravintosisältötietojen tulee olla tarvittaessa tilaajan käytettävissä.

4.12 ASIAKKAIDEN OSALLISUUS

Asiakkaiden osallisuus voidaan toteuttaa esimerkiksi siten, että asiakkaat pääsevät osallistumaan uusien ruokalajien valintaan ruokalistalle sekä antamaan palautetta siitä, onko mieliruokia riittävän usein. Heidän on myös hyvä saada maistaa uusia reseptikehityksessä olevia ruokalajeja ja kertoa niistä mielipiteensä. Osallistavilla toimenpiteillä voidaan

lisätä kouluruuan ja ilmastoystävällisen ruoan hyväksyttävyyttä. **Liitteessä 5** on esimerkki osallistamistoimista, joita palveluntuottajan voi edellyttää tarjoavan lukuvuoden aika sovitun määrän mukaisesti. Osallistamispakettien tavoitteena on tutustuttaa lapsia ja nuoria ruokiin ja ruokapalveluiden toimintaan.

Osallisuus näkyy myös päivittäin tapahtuvissa valintatilanteissa. Asiakkaalta voi esimerkiksi kysyä, mitä juomaa tai leipää hän haluaa, ja hänen puolestaan tehdään mahdollisimman vähän valintoja. Palveluntuottajan henkilökunta voi myös toteuttaa yhteisiä toimintahetkiä asiakkaiden kanssa. He voivat esimerkiksi leipoa yhdessä marjapiirakkaa välipalaksi tai järjestää yhteisiä juhlia. Halutut toimintamallit kirjataan palvelukuvaukseen.



4.13 ATERIOIDEN VASTUULLISUUDEN JA RAVINTOSISÄLLÖN SEURANTA

Ruoan vastuullisuuden, ravintosisällön ja ravitsemuslaadun toteutumisen seuranta on jatkuva prosessi, jolla palveluntuottaja varmistaa, että tarjottu ruoka vastaa sopimuksessa määriteltyjä vaatimuksia ja suosituksia. Seuranta kattaa kaikki vaiheet: ruokalista- ja elintarvikehankintojen suunnittelun, tuotteistuksen ja reseptiikan kehittämisen sekä ruoan valmistuksen ja tarjoilun. Ruokapalvelun sopimusasiakirjoissa tulee kuvata konkreettisesti, mitä vastuullisella ja ruoka- ja ravitsemussuosituksen mukaisella ruokailulla tarkoitetaan. Kun asiakirjoissa on esitetty täsmällinen kuvaus ruokalistasta, tarjottavista ateriatyypeistä, aterianosakohtaisista ravitsemuslaadun vähimmäisvaatimuksista sekä ravintosisältölaskelmien tekemisestä, voidaan ravitsemussuosituksen toteutumista seurata ja tarjotun ruoan ravitsemuslaatu varmistaa. Ruokalistan, tarjottavien ruokalajien ja elintarvikkeiden muut vastuullisuus- ja laatuvaatimukset pitää myös olla määritelty selkeästi ja yksiselitteisesti. Lisäksi tulee määrittää seurantaväli ja -menetelmät sekä raportointi.

Tarkka ravintosisällön seuranta eli ravintoainelaskenta edellyttää sekä ruokalaji- että ruokalistata-soista ravintosisältölaskentaa. Viikkotasolla pitää seurata vähintään energia- ja energiaravintoaineita (hiilihydraatit, rasvat ja proteiinit), tyydyttynyttä rasvaa, kuitua, sokeria ja suolaa. Palvelusopimuksessa määritellään tilaajan tarpeiden mukainen ravintosisältöseuranta. Terveysthuollossa voidaan tarvita vitamiinien ja kivennäisaineiden seurantatietoja. Ravintosisältölaskenta on ruokapalvelun käytännön työkalu reseptiikan ja ateriakokonaisuuksien kehittämiseen, ei ainoastaan lopullisen ruokalistan yleisarviointia.

4.14 SAIRAUKSIEN RAVITSEMUSHOITON TARVITTAVAT RUOKAVALIOT JA VAKAUMUKSELLISET RUOKAVALIOT

Ruokapalvelusopimuksessa on määriteltävä sellaiset sairauksien ravitsemushoitoon tarvittavat erityisruokavaliot ja vakaumukselliset (uskonnolliset ja eettiset) ruokavaliot, jotka tilaaja haluaa toteuttaa. Tarjouspyynnössä määritellään ne ruokavaliot, joista palveluntuottajalla pitää olla ruokalistat. Tilaajalla tulee olla asiantuntemusta arvioida ruokavalioiden ravintosisältötietoja ja ruokavalioiden valmistusta. Kun kyse on pienistä sopimuksista, voivat erityisruokavalioiden ruokalistatarpeet aiheuttaa ongelman, eikä yhtään tarjousta saada. Markkinatilanteen tunteminen onkin erittäin tärkeää, kun vaatimuksia asetetaan.

Lääketieteellisiin syihin perustuvista ruokavalioidista jätetään pois vain ne raaka-aineet, joiden välttäminen on oireiden ja hoidon takia perusteltua. Vältettävät tuotteet korvataan normaalitilanteessa ravitsemuksellisesti vastaavalla ja esimerkiksi juhlatilanteessa siihen sopivalla korvaavalla tuotteella. Tarjouspyynnössä on tarpeen linjata, miten toimitaan, jos esimerkiksi asiakkaan läheinen, kuten oppilaan vanhempi, vaatii tiettyä erityisruokavaliotuotetta.

Linjauksen voi kirjata esimerkiksi seuraavasti:
”Ruokapalvelut turvaavat erityisruokavaliota tarvitsevalle asiakkaalle riittävän valikoiman kaikista asiakkaille sopivista ruoka-aineryhmistä. Niillä ei ole velvollisuutta tarjota kaikkia asiakkaiden tai omaisten vaatimia harvinaisia ruoka-aineita, jos saatavilla on vähintään yksi ravitsemuksellisesti vastaava raaka-aine kyseenomaisesta ruoka-aineryhmästä.”

Muista huomioida nämä TARJOUSPYYNNÖSSÄ:

- » Erityisruokavalioiden käyttömääristä esitetään mahdollisimman tarkka arvio.
- » Tehostetun ruokavalioiden tarpeen arvioinnissa käytetään vajaa- ja virheravitsemuksen seulontatuloksia.
- » Riski ruokalajien vähäiselle vaihtelevuudelle on suurempi erityisruokavalioidessa kuin perusruokavalioidessa. Myös niiden ruokalistojen suunnitteluun tulee panostaa.
- » Erityisruokavalioiden seurantaan tulee varata resursseja, jotta ravitsemus- ja aistinvarainen laatu vastaavat perusruokavaliota.
- » Tuotannollisista syistä johtuvaa erityisruokavalioiden yhdistämistä tulee välttää. Yhdistely johtaa vaihtelevuuden vähenemiseen ja aiheuttaa erityisesti pitkäaikaisasiakkaiden ruokavalioiden tarpeetonta yksipuolistumista.
- » Erityisruokavalioiden säilytetään erillään muista ruoista ja merkittävästi selvästi ruokavaliointia. Niin ei synny sekoittumisen vaaraa.
- » Erityisruokavalioiden kuten tyypin 1 -diabetesruokavalioiden ylimääräisten välipalojen tarjoaminen ja laatu
- » Ravitsemussuositusten ravintosisältövaatimusten pitää viikkotasolla täytyä myös erityisruokavalioidessa.
- » Tilaaja tekee linjaukset vakaumuksellisten ruokavalioiden toteuttamisesta, ja kuinka korvaavat ateriat esimerkiksi sianlihahattomassa ruokavalioidessa toteutetaan.

Asiakasryhmälle tarjottavat ruokavaliot ja annoskoot määritetään, kun ruokapalvelu hankitaan ja palvelusopimus tehdään. Ruokavalioiden toteuttamisen vaatimus voi sote-palveluiden sopimuksessa olla esimerkiksi **Liitteessä 6** esitetyn taulukon mukainen. Kun ruokapalveluja tuotetaan lapsille tai geriatrialle asukkaille tai potilaille, muokataan tarjottavien ruokavalioiden listaa heidän tarpeidensa ja ravitsemushoidon käytänteiden mukaan.

Tilaaja voi vuosittain nimetä yhden erityisruokavalioiden tai ruokavalioiden yhdistelmän kehitettäväksi. Tilaaja ja palveluntuottaja tarkastavat ruokalistat ja ravintoainelaskelmat ja kehittävät ruokalistaa yhdessä. Palveluntuottaja on velvollinen osallistumaan kehittämistyöhön siitä erikseen veloittamatta.

4.15 ERITYISRUOKAVALIOIDEN TOTEUTTAMINEN

Erilaisten ruokavalioiden, ruokalistojen ja reseptien toteuttaminen eri toimintayksiköissä tulee huomioida jo hankinnan aikana. Hankintaa varten on määriteltävä, mitä erityisruokavalioidella tarkoitetaan, kuka määrittää ruokavaliotarpeet, miten tilaukset tehdään, miten erityisruokavaliot toteutetaan ja miten vastuu jakautuu tilaajan henkilöstön ja ruokapalvelujen välillä.

Tarjottavien erityisruokavalioiden toteuttaminen edellyttää ruokalistasuunnittelua. Ravitsemuslaatu varmistetaan samalla tavalla kuin perusruokavalioiden ravitsemuslaatu. Vaativien erityisruokavalioiden aterioiden toteuttaminen on merkittävästi kalliimpaa kuin perusruokavalioiden, sillä ateriat valmistetaan yksilöllisesti mittatilaustyönä. Erityisruokavalioiden valmistamiseen liittyvistä vastuista ja velvoitteista aiheutuu palveluntuottajalle kustannuksia. Siksi erityisruokavalioiden tarve tulee avata yksityiskohtaisesti hankinnan asiakirjoissa. Se turvaa sen, että asiakkaille sopivat ruokavaliot toteutuvat ravitsemusturvallisesti. Kun asiat määritetään etukäteen, vältetään sopimuskauden aikaisilta ongelmilta, hallitaan sopimuksen riskejä sekä luodaan rakentava ja hyvä yhteistyö sopimusajalle.

Vaikeammissa erityisruokavalioiden kuten keto-geenisessä ruokavalioiden pitää olla yksilöllinen ravitsemushoitosuunnitelma. Hoitava yksikkö tai ravitsemusterapeutti määrittää suunnitelman ja ruokapalveluntuottaja toteuttaa sitä.

Kasvisruokaa tarjotaan ruokasuositusten mukaan perusruokana samoin kuin lihaa ja kalaa sisältäviä ruokiakin. Eri kasvisruokavaihtoehdot on avattu **Liitteen 6** taulukossa. Julkisissa ruokapalveluissa tarvittavat ruokavaliot. Niiden tarjonta ja saatavuus tulee määrittää jo hankintavaiheessa ja kirjata palvelusopimukseen.

Ruokaa toimitetaan useimmiten yhdestä valmistuskeittiöstä eri asiakasryhmille. Silloin on tärkeää määrittellä, kuinka eri ikä- ja kohderyhmien tarpeet huomioidaan. Erityisesti huomioidaan lasten ja ikääntyneiden erilaiset tarpeet, eri ikäryhmien erilaiset mieltymykset ja osin myös erilaiset tavat syödä. Sopimukseen määritetään yksityiskohtaisesti, miten ruokapalvelu toteutetaan eri kohderyhmille, jotta määritelmää voidaan käyttää sopimusseuran pohjana.

Tehostettu ruokavalio

Tehostettua ruokavaliota tarvitaan silloin, kun asiakas ei jaksa tai pysty syömään energian ja proteiinin tarpeeseensa nähden riittävästi tavallista perusruokaa. Se määritetään asiakkaan ravitsemustilan ja ruoankäytön arvioinnin perusteella, kun hoitosuunnitelmaa laaditaan.

Ruoka-annosten tulee olla 1/3-1/2 pienempiä kuin normaali ateria, jotta ruoka tulee syödyksi. Silti niissä pitää olla runsaasti energiaa ja proteiinia. Tehostettu ruokavalio ei kuitenkaan ole sama asia kuin runsasenerginen ruokavalio, jossa ruoka-annosten kokoa voidaan lisätä energiansaantia parantamaan.

Tehostetun ruokavalioiden aterian osia täydennetään valmistusvaiheessa energia- ja proteiinillisillä ja rasvalisillä. Lisäksi voidaan tarjota proteiinipitoisia ja ravintoainetäydennettyjä erityiselintarvikkeita tai proteiinia sisältäviä kliinisiä täydennysravintovalmisteita, aterianosia ja välipaloja. Sekä tehostetussa että runsasenergisessä ruokavalioiden voidaan esimerkiksi tiheennetyllä ateriarhythmillä, mieliruokilla, aterian lisukkeilla ja välipaloilla turvata riittävä energia- ja proteiinin saanti.

Rakennemuutetut ruokavaliot

Ruokapalvelusopimukseen tulee määrittellä kaikki asiakkaille tarvittavat ruokavalioiden rakennemuunnokset.

Ruoan rakenne voi olla **pehmeä, karkea, sileä, sosemainen tai nestemäinen**. Rakenteen muutos ei saa vähentää ruoan ravintoaineita tai energiapitoisuutta. Eri rakenteista tulee sopimukseen kuvat, annosteluohjeet ja ravintoainelaskelmat. Yhden aterian ruokalajit soseutetaan erikseen erivärisiksi aterianosiksi.

Tilaajan tulee pystyä esittämään tarjouspyynnössä arviot tarvittavista rakennemuutettujen aterioiden määristä, sillä niiden valmistaminen on kalliimpaa kuin perusruokavalioiden. Arvion voi esittää esimerkiksi vuositasolla.





4.16 ANNOSKOOT JA ANNOSTELUOHJEET

Tarjouspyynnössä kuvataan, kuka annostelee ruoan missäkin kohteessa. Päiväkodissa henkilökunta annostelee ruoan pienimmille, esikoululaiset ja koululaiset annostelevat itse, vanhusten asumispalveluissa hoitaja voi annostella ja sairaaloissa on usein keskitetty ruoanjako, jossa annos kootaan valmiiksi valmistuskeittiössä. Ruoan annostelee viimeistä kohtaa lukuun ottamatta useimmiten henkilö, jolla ei välttämättä ole syvällistä osaamista ruokapalvelusta tai ruoan annostelusta. On hyvin tärkeää, että tilaaja kuvaa palvelukuvauksessa toiveet ruoanjoon käytännöistä.

Tilaajan tulee määrittellä, millaiset energiatasot ja annoskoot eri asiakasryhmille tarvitaan. Määritelmät perustuvat lähtökohtaisesti ravitsemus- ja ruokasuositukseen. Palveluntuottaja laatii ruokalaji-kohtaiset annosteluohjeet eri energiatasoille ja toimittaa ohjeet tilaajalle. Osa asiakasryhmistä vaatii suuremmat annoskoot (esimerkiksi päihdepalveluiden päiväkeskukset, synnyttäneet äidit, urheilulukion oppilaat) ja tämä tuodaan jo tarjouspyynnössä esille.

Eri annoskokojen annosteluohjeet kuvataan tilavuusmittoina ja grammoina ja myös rakennemuunnut ruokavaliot huomioidaan. Kuvallinen annosteluohjeistusmateriaali helpottaa ruokailijoiden ohjaamista esimerkiksi kouluissa.

Palveluntuottajan lisäksi tilaaja voi määrittellä annosteluohjeet. Osa tilaajista haluaa, että osastoilla ja yksiköissä opitut annosteluohjeet ovat käytössä, vaikka palveluntuottaja vaihtuisi kilpailutuksen myötä. Palveluntuottajat toivovat, että he saisivat suunnitella annosteluohjeet parhaaksi katsomallaan tavalla. Vaikka palveluntuottajalle antaisikin vapaat kädet annosteluohjeiden tekemiseen, on hyvä tarjouspyyntöön määrittellä esimerkiksi seuraavia asioita:

- » Annosteluohjeet tulee suunnitella niin, ettei kappaleruokia puoliteta.
- » Annosteluohjeiden tulee olla selkeitä tasaisia tilavuusmittoja (esimerkiksi 1 dl, ei 0,8 dl) ja helposti toteutettavia, kauhalla annosteltavia 0,5 dl välein, sillä yksiköissä ei yleensä ole käytössä vaakoja.
- » Annosteluohjeiden tulee olla järkeviä. Esimerkiksi kolme leipäviipaleetta yhdellä aterialla on liikaa muille kuin kasvaville nuorille. Ravintoainesisälön täydentäminen suurilla leipäannoksilla, joita asiakkaat eivät voi syödä, ei ole perusteltua.
- » Palveluntuottajalla on velvollisuus tiedottaa tilaajaa, jos esimerkiksi perunat ovat eri kokoisia kuin annosteluohjeissa. Esimerkiksi ruokatoimituksen yhteydessä tiedotetaan viestillä, paljonko annokseen kuuluu poikkeavan kokoista raaka-ainetta.

Tarjouspyynnössä voidaan velvoittaa palveluntuottaja toimittamaan annostelussa käytetyt ottimet ja kauhat aterioiden mukana. Näin saavutetaan tasa-laatusuus annosteluvälineissä.



4.17 PALVELUNTUOTTAJAN HENKILÖSTÖ

Palveluntuottajan henkilöstö, henkilöstön työtyytyväisyys ja pysyvyys vaikuttavat ruokapalvelun onnistumiseen. Tarjouspyynnössä määritellään vähimmäisvaatimukset, jotka henkilöstölle asetetaan. Palveluntuottajan henkilöstöön liittyviä kriteereitä voi huolellisesti suunnitellen käyttää myös laatuvaatimuksina tai pisteytettävänä kriteereinä kilpailutuksessa.

Esimerkki, miten palveluntuottajan henkilöstö on määritelty tarjouspyynnössä:

Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstö sitoutuu noudattamaan annettuja työohjeita sekä laatu- ja muita vaatimuksia ja, että heidän käytöksensä ja työskentelynsä vastaa tilaajan turvallisuusohjeita, yleisiä käytösohjeita ja muita kohtuullisia ohjeita ja määräyksiä. Edelleen hän vastaa siitä, että henkilöstö käyttää kohteissa siistiä, yhtenäistä ja tarkoituksenmukaista työasua sekä kuvallista henkilökorttia ja että heitä koulutetaan ja opastetaan työtehtäviin säännöllisesti ilman erillistä korvausta.

- » Palveluntuottajan henkilöstöllä on oltava ajantasaiset hygienia- ja ravitsemuspassi sekä ammatillaisen kädenjälki (ent. ympäristöpassi).
- » Palveluntuottaja vastaa henkilöstön suojaimista (esimerkiksi maskit, visiirit, pleksit kassoille).
- » Elintarvikkeiden kanssa työskentelevillä työntekijöillä on oltava riittävä hygieniaosaaminen. Työntekijöiden tulee olla ulkoiselta olemukseltaan siestejä, koruja tai lävistyksiä näkyvissä paikoissa ei sallita. Ruoanvalmistukseen osallistuvilla ei saa olla geeli- tai rakennekynsiä.
- » Palveluntuottajan henkilöstö on asiakaspalvelutaitoista ja käyttäytyy soveliaasti, sillä kohteissa ruokapalvelutyöntekijät tukevat esimerkiksi lasten ja nuorten kasvatustavoitteita muun henkilöstön lailla. Palveluntuottajan henkilöstö tukee tapakasvatusta vahvistamalla hyvien ruokailutapojen oppimista ja toisen ihmisen huomioivaa käyttäytymistä.
- » Lasten ja nuorten kanssa työskentelevistä vaaditaan tarvittavat turvallisuus selvitykset.
- » Palveluntuottajalla on oltava sijaisjärjestely mahdollisten sairastapausten tai muiden yllättävien poissaolojen varalle. Sijaiset on perehdytettävä yksikössä toimimiseen ennen työvuoroa.



Nimetyt henkilöt

Palveluntuottaja nimeää työnjohto- ja valvontatehtäviin pätevän ja vastuullisen henkilön, jolle tilaaja voi antaa sopimustehtävien hoitoon liittyviä ohjeita ja huomautuksia. Palveluntuottajan on lisäksi nimettävä jokaiseen kohteeseen vastuuhenkilö, jonka yhteystiedot ilmoitetaan tilaajan kohteiden vastuuhenkilöille selkeästi. Palveluntuottajan on ilmoitettava puhelinnumerot, joista kohteiden henkilöstön saa kiinni sovittuina aikoina valmistus- ja palvelukeittäjäin. Palveluntuottaja nimeää tarjouspyynnössä pyydytetyt henkilöt ennen sopimuksen alkua, esimerkiksi sopimuksen haltuunottovaiheessa.

4.18 RUOKAPALVELUIDEN TURVALLISUUS

Toimitusvarmuus

Tilattavan ruokapalvelun on oltava toimitusvarma: ruoka toimitetaan tilauksen mukaisesti, sovituissa aikataulussa ja ruoka pysyy viimeisellekin asiakkaalle tasalaatuisena tarjoiluajan loppuun asti. Palvelukuvauksessa määritellään, miten toimitaan, mikäli tarjolla oleva ruoka loppuu jostain syystä. Syynä voi olla tilaajan tai palveluntuottajan virhe, mutta mikäli asian akuutti käsittely kuvataan palvelukuvauksessa, on tilanteen selvittäminen helpompaa. Palveluntuottajasta johtuva ruoan loppuminen voidaan sanktioida sopimuksessa tai vähintään edellyttää, että asiaan johtaneet syyt selvitetään, ja korjaavat toimenpiteet tehdään välittömästi.

Henkilökunnan tavoitettavuusaikojen määrittely auttaa toimitusvarmuuteen liittyvissä epäselvissä tilanteissa, esimerkiksi *"ruokapalveluntuottajan henkilökunta tulee olla tavoitettavissa klo 7.00-17.00 välisenä aikana ja puuttuvat ateriat tulee toimittaa välittömästi."*

Oma valvonta

Palveluntuottajalla tulee olla elintarvikelain 15 §:ssä tarkoitettu kirjallinen suunnitelma oma valvonnasta (omavalvontasuunnitelma). Palveluntuottaja itse valvoo tuotteita ja prosesseja järjestelmällisesti ja jatkuvasti. Oma valvonta edellyttää kirjallista selontekoa, johon on merkitty oma valvonnan kohteet. Oma valvontasuunnitelmaan kuvataan kriittiset kohdat ja niihin liittyvien riskien hallinta. Kirjallisen oma valvontasuunnitelman laatiminen ja toteuttaminen on jokaisen elintarvikealan yrittäjän (palveluntuottajan) lakisääteinen velvollisuus.

Palvelukuvauksen on edellytettävä, että oma valvontasuunnitelma ja siihen liittyvä kirjanpito on tilaajan tarkastettavissa milloin tahansa. Palveluntuottajan on välittömästi ilmoitettava tilaajalle ter-

veysvaaroista sekä toimenpiteistä, joihin kyseisten epäkohtien korjaamiseksi on ryhdytty. Vaaroja voi tulla esille omavalvonnassa tai muulla tavoin.

Ympäristöterveydenhuollon tarkastukset ovat omavalvontaan liittyvää viranomaisvalvontaa. Tilaaja voi edellyttää, että palveluntuottaja toimittaa viranomaisvalvonnan raportit tiedoksi, sillä muuten hän ei välttämättä saa tietoja esimerkiksi tiloihin liittyvistä korjausta vaativista asioista.

Ruokamyrkytykset

Palvelukuvauksessa on määriteltävä, miten toimitaan, mikäli palveluntuottaja saa tiedon tai epäilee elintarvikkeen aiheuttaneen ruokamyrkytyksen. Hänellä on velvollisuus ilmoittaa epäilyistä ruokamyrkytyksestä ensisijaisesti elintarvikevalvontaviranomaisille, mutta välittömästi myös tilaajan edustajalle.

Jos epäilty pilaantunut tuote ehtii asiakkaalle, on edellytettävä, että palveluntuottaja hoitaa ruokamyrkytystilannetta tehokkaalla ja täsmällisellä tavalla, jotta lisävauriot ehkäistään. Palveluntuottajan on kyettävä takaisinvetoon ja riittäviin toimenpiteisiin, vaikka kyseessä oleva elintarvike ei olisikaan vielä aiheuttanut ruokamyrkytystä.

Palveluiden jatkuvuuden turvaaminen

Palveluntuottajalla on oltava valmiudet ruokapalveluiden tuottamiseen kaikissa olosuhteissa ja erityistilanteissa. Ruokapalvelut ovat usein tilaajan lakisääteisiä palveluita, ja niiden on toimittava myös poikkeustilanteissa. Palveluntuottajan tulee tästä syystä varata riittävät resurssit ja varajärjestelmät ruokapalveluiden toimitusten turvaamiseksi myös normaalioloista poikkeavissa tilanteissa ilman erillistä kustannusta. Varautumisessa tärkeintä on suunnitelmien tekeminen yhdessä tilaajan kanssa ja ruokapalveluiden valmiussuunnitelmien yhdistäminen tilaajan omiin valmiussuunnitelmiin. Valmiussuunnittelussa korostetaan normaaliaikaisen toiminnan järjestämistä niin, että kyetään portaattomasti hallitsemaan erilaisia kriisitilanteita ja jatkamaan toimintaa normaalisti mahdollisimman pitkään. Kunnan ruokapalveluiden varautumista ja roolia osana päivittäistavaranhuollon varautumista on kuvattu Huoltovarmuuskeskuksen oppaassa:

[**Ruokapalvelut osana päivittäistavaranhuoltoa - varautumisopas kunnille \(2017\).**](#)

Tilaajan on huolehdittava, että palveluntuottaja on varautunut normaaliolojen häiriötilanteisiin (esimerkiksi sähkö- ja vesikatkokset, epidemia, henkilöstön poissaolot) ja siihen, että myös häiriötilanteissa ruokapalvelut hoidetaan. Ruokapalveluiden valmiussuunnitelma tehdään yhteistyönä, mutta tilaajalla tulee olla näkemys valmiussuunnitelman asiakasryhmä- ja yksikkökohtaisesta sisällöstä. Esimerkiksi opiskelijaruokailussa päivän ateria voidaan korvata eväillä, kun taas päiväkodissa tarjottavien kolmen aterian eväiden järjestäminen on huomattavasti vaikeampaa ja vaatii huolellista suunnittelua.

5 Vastuut selviksi eri toimintaympäristöissä



Vastuut ja velvollisuudet määrittelee lähtökohtaisesti tilaaja. Ruokapalvelusopimusten kallein vastuu on se, jota sopimuksessa ei ole määritelty. Kun hankintaprosessin alussa tehdään nykytilan kuvaus, kannattaa pysähtyä erityisellä huolellisuudella niihin käytäntöihin, joita ei ole kuvattu tai jotka ovat epämääräisesti "jonkun" vastuulla. Palveluntuottajalla, joka tulee tilaajan organisaation ulkopuolelta, ei lähtökohtaisesti ole mitään tietoa tilaajan toimintatavoista tai toiveista. Ainoa lähde tämän tiedon saamiseen on tarjouspyyntö ja sen liitteet.

Tilaajan on annettava palveluntuottajalle tarpeelliset tiedot tavoitteistaan, toiminnastaan ja toimintaan mahdollisesti tulevista muutoksista. Palveluntuottajan vastuulla on antaa vastaava informaatio omasta toiminnastaan tilaajalle. Sopimukseen on hyvä määritellä molempia sitovat määräajat muutoksille. Esimerkiksi tuottaja tarvitsee usein kahdesta kolmeen kuukautta uuden yksikön perustamiseen, jotta tarvittavat rekrytoinnit, tarvike- ja elintarvikehankinnat sekä palvelun suunnittelu saadaan tehtyä huolellisesti. Varhaiskasvatuksen ja eri sote-palveluiden loma-ajat tulee pyrkiä vahvistamaan tilaajaorganisaatiossa riittävän ajoissa, jotta myös palveluntuottajalla on mahdollisuus suunnitella henkilöstönsä loma-ajat.

Tilaajan ja palveluntuottajan yhteistyö perustuu aina palvelusopimukseen tai muuhun asiakirjaan. Palveluntuottaja vastaa palvelutuotannon järjestämisestä ja noudattaa tilaajan määräyksiä ja ohjeita. Sopimukseen kannattaa määritellä, että palveluntuottajan on huolellisesti suunniteltava ja suorit-

tava kaikki tehtävät aikataulujen puitteissa ilman aiheetonta viivytystä.

Palveluntuottajan ja tilaajan yhteistyön perusta on toimiva yhteydenpito. Yksiköiden yhteyshenkilöiden tehtävä on huolehtia oman yksikön ja keittiön välisestä tiedonkulusta sekä mm. erityisruokavalioihin liittyvän tiedon välityksestä. Palveluihin liittyvä ulkoinen ja sisäinen viestintä on hyvä suunnitella yhdessä.

5.1 VASTUUN TILOISTA JA LAITTEISTA

Palveluntuotannon tilajärjestelyille on seuraavia vaihtoehtoja:

- » Tilaaja luovuttaa tilat laitteineen tuottajan käyttöön. Palveluntuottaja ei maksa vuokraa, mutta esimerkiksi vesi ja sähkö ja laitteiden korjauskulut ja muut vastaavat kulut voivat kuulua hänelle.
- » Tilaaja vuokraa tilan tuottajalle laitteineen ja erilaisista muista maksuista sovitaan.
- » Tila on palveluntuottajan oma tai vuokrataan kolmannelta taholta.

Jos tilaaja edellyttää, että ruoka valmistetaan tilaajan omistamassa keittiössä, on tämä määritettävä tarjouspyynnössä. Ruokapalvelusopimuksen liitteenä on usein vuokrasopimus, jonka palveluntuottaja hyväksyy tarjouksen jättäessään. Palveluntuottajalla on sopimuksen mukainen velvollisuus käyttää kohdetta huolellisesti ja huolehtia, että henkilökunta noudattaa kohteen käyttöön liittyviä ohjeita ja määräyksiä sekä terveyden, siisteyden, järjestyksen ja turvallisuuden säilyttämiseksi säädetyt sääntöjä. Palveluntuottajalla on velvollisuus viipymättä ilmoittaa tilaajalle kiinteistön ja laitteiden kuntoon liittyvistä vioista ja puutteista. Lisäksi palveluntuottajan tulee toimittaa tilaajan tietoon ympäristöterveydenhuollon tarkastusraporttien (terveystarkastajien tarkastuskäynnit) huomiot tiloista.

Keittiön laitteet, jotka kuuluvat vuokrasopimukseen, tulee määritellä sopimuksen liitteenä olevassa laiteluettelossa. Palveluntuottajalle on tiedettävä laitteiden nimet, mallit, kapasiteetti (esimerkiksi litroissa), mahdolliset lisäosat ja ominaisuudet, käyttöönottovuodet ja laitteiden kunto.

Laitteisiin liittyvä vastuunjaon voi määrittää seuraavasti:

- » Tilaaja omistaa kiinteästi asennetut suurkeittölaitteet, palveluntuottaja omistaa pienemmät laitteet ja tarvikkeet, kuten kutterit, yleiskoneet, ruokavaunut ja linjastot.
- » Sopimuksessa sovitaan keittölaitteiden myynnistä palveluntuottajalle sopimuskauden ajaksi. Sopimuksen päättyessä tilaaja ostaa laitteet takaisin sopimuksessa määritellyin ehdoin.
- » Tilaaja omistaa ”seinät” eli palveluntuottaja omistaa ja vastaa keittölaitteista kokonaisuudessaan (malli usein mahdollinen vain in-house-sopimuksissa).

Laitteiden omistajuus ja uusimisvastuu, huollot sekä korjaukset, vaadittavat vakuutukset ja siivous määritellään tiloihin ja laitteisiin liittyvässä vastuunjakotaulukossa.

Vastuiden kuvaaminen ruokapalvelusopimukseen yksityiskohtaisesti on erittäin tärkeää, oli kysymyksessä oma toiminta, in-house-toiminta tai kilpailutettava ruokapalvelusopimus. Vastuut kuvataan selkeästi ja yksiselitteisesti vastuunjakotaulukoiden avulla, katso **Liite 2**.



Rajapintojen ja vastuiden kuvaaminen epätarkasti johtaa lähes varmasti kustannusten kasvuun ja sopimusaikaisiin erimielisyyksiin. Myös ruokapalveluntuottajan tulee olla aktiivinen: kysy rohkeasti, jos huomaat tarjouspyynnössä epätarkkaa vastuunjakoa.

Palvelukuvauksessa määritellään saako keittiötä käyttää muuhun kuin sopimuksessa kuvattuun toimintaan: ”Valmistuskeittiössä voi valmistaa vain tähän sopimukseen kuuluvia aterioita” tai toisin päin: ”Palveluntuottaja voi valmistaa osan aterianosista ja/tai aterioista ulkopuolisissa keittiöissä, kun siitä sovitaan tilaajan kanssa.” Toimitiloilla voi olla erilaisia käyttöehtoja. Mikäli sopimuksessa sallitaan, että keittiössä saa valmistaa ruokaa sopimuksen ulkopuolisiin kohteisiin, voi ulosmyynnille määritellä ehdot sopimukseen (esimerkiksi tilaaja voi veloittaa ulkopuolisesta myynnistä sähköjen ja veden osuuden).



Katso esimerkki rajapintojen ja vastuiden kuvaamisesta Liite 2. Vastuunjakotaulukko



Keittiön toiminnalliset muutokset

Tilaajalla tulee olla kokonaisymmärrys hallinnoimistaan tiloista ja laitteista ja näkemys niiden kehittämisestä. Jos tilaajan omistaa keittiön laitteet, kirjataan usein vuokrasopimukseen, että tilaaja ylläpitää keittiön varustelutason nykytasossa. Palveluntuottaja voi esittää tilaajalle muutos- sekä korjausehdotuksia, sillä myös tilaaja voi hyötyä keittiöihin tehtävistä kehitysehdotuksista. Palveluntuottaja pyrkii usein tehostamaan toimintaansa. Käytännössä tämä voi tarkoittaa, että palveluntuottajat keskittävät tuotantoon ja henkilöstöään, jolloin tilaajalle voi tulla pyyntöjä laitteiden uusimisesta ja laitteiden kapasiteetin kasvattamisesta.

Esimerkki kuvauksesta vuokrasopimuksessa:

”Keittiöiden laitekapasiteettia lisätään tai muutetaan vain siinä tapauksessa, että sopimuksen kohteissa tapahtuu muutoksia, jotka vaikuttavat toiminnan järjestämiseen, laajentamiseen tai supistamiseen. Laajentamisella tarkoitetaan esimerkiksi asiakasmäärien kasvua tai uuden yksikön perustamista. Supistamisella tarkoitetaan esimerkiksi asiakasmäärien vähenemistä, jonkin yksikön lopettamista tai toiminnan tehostamisesta aiheutunutta muutostarvetta. Palveluntuottaja voi ehdottaa tuotantotapamuutoksia ja muutoksia keittiötyyppeihin, jotka toteutetaan palveluntuottajan omalla kustannuksella (valmistus-, palvelu- ja jakelukeittiö). Kaikki muutokset tulee hyväksyttäväksi tilaajalla.”

Vuokrasopimuksessa on tarkoituksenmukaista määritellä, onko vuokralaisella oikeus lisätä keittiöön omia laitteita, sillä niillä saattaa olla vaikutusta sähköjen ja veden saantiin tai ilmanvaihdon riittävyyteen. Rajauksen voi kirjata esimerkiksi

seuraavasti: *”Palveluntuottaja voi esittää vastuujakotaulukon mukaisesti tilaajalle omien laitteidensa tuomista kohteisiin omalla kustannuksellaan, mutta tilaajan tulee hyväksyä ehdotetut lisäykset.”*

Osalla palveluntuottajista on alueellisesti toimivia tuotantokeittioita ja toive tuottaa niissä keskitetyksi aterian osia tai ruokalajeja. Tilaajan on hyvä pohtia etukäteen, miten se suhtautuu ehdotuksiin palveluntuottamisesta oman keittiön ulkopuolisissa toimipisteissä. Mahdollisuus sopimusten ulkopuolisten keittiöiden käyttämiseen tulee määritellä jo tarjouspyynnössä, jotta kaikilla palveluntuottajilla on tasapuoliset mahdollisuudet tehdä niin.

Sopimuseurannan kannalta on keskeistä, että tilaaja voi tarvittaessa katselmoida keittiötä ja tehdä tarkastuksia kiinteistön kuntoisuuden toteutukseksi. Palveluntuottajan on sallittava kohteisiin pääsy.

Palveluntuottajan haltuun luovutettavat kulunvalvontakortit ja -avaimet

Tilaajan on selvitettävä mitä kulunvalvontakortteja ja -avaimia palveluntuottaja tarvitsee ja ne sekä tilaajan avaintenhallintaprosessi ja palveluntuottajan veloitteet kuvataan palvelukuvaukseen. Esimerkiksi: *”Palveluntuottaja sitoutuu säilyttämään avaimia (tai avainkoodia) huolellisesti ja luotettavasti sekä noudattamaan tilaajan asettamia vaatimuksia avaimien säilyttämisestä”* tai *”Avaimia ei säilytetä valvomattomassa ajoneuvossa, ajoneuvon lukitseminen ei ole riittävä varotoimenpide /Avaimia ei saa merkitä tunnistetiedoilla/Palveluntuottajalla tulee olla ajantasainen luettelo avaintenhaltijoista/Sopimussyhdyshenkilö voi pyytää nähtäväkseen palveluntuottajalle luovuttamansa avaimet”*.

5.2 YHTEISTYÖ JA PALVELUN KEHITTÄMINEN

Tilaajan vastuulla on määritellä haluttu laatu ja palveluntuottajan tehtävänä on täyttää laatuvaatimukset. Ruokapalvelun laadun toteutumisen vastuut eroavat yksityiskohtien osalta hieman eri asiakasryhmissä ja toimintaympäristöissä, mutta perusperiaate on sama. Tilaajan on tarjouspyynnössä mahdollisimman tarkasti määriteltävä, millaista yhteistyötä palvelunkehittämiseksi, sopimuseuranta ja raportointia hän edellyttää palveluntuottajalta. Palveluntuottajan on tarjouksessaan pystyttävä arvioimaan sopimuseurantaan kuluva työaika.

Palveluntuottaja vastaa maistuvan ja ravitsemuksellisesti täysipainoisen aterian valmistamisesta kasvatus- ja opetuspalveluille. Ruokailutilanne on

kasvatus- ja opetushenkilökunnan vastuulla olevaa pedagogista toimintaa, johon liittyy ohjausvelvoite. Ruokakasvatuksen toteutus määritellään paikallisessa opetussuunnitelmassa. Sen sisällöstä on hyvä kertoa palveluntuottajalle, jotta he voivat tukea tilaajan tavoitteita. Kasvatus- ja opetuspalveluissa tarjottavien aterioiden tulee olla houkuttelevia, kestävästi tuotettuja ja ruokakasvatusta tukevia.

Palveluntuottaja vastaa sosiaali- ja terveystalvotukselle tuotettujen aterioiden sopimisesta asiakkaan ruokavaliotarpeeseen. Hoitohenkilökunta ja palveluntuottaja tekevät aktiivista yhteistyötä, jotta ruokapalvelu tukee asiakkaan hoitoa ja kuntoutusta. Ympäri vuorokautinen hoito, jossa asiakas on täysin riippuvainen ruokapalvelusta ja sen laadusta, on tyypillistä sosiaali- ja terveystalvotukselle.

Ruokapalveluiden toteuttamiseen tarvitaan sekä tilaajan että palveluntuottajan henkilökuntaa. Ruokapalvelusopimuksessa on kuvattava riittävällä tarkkuudella kunkin ammattiryhmän velvollisuudet. Ruokapalveluiden nykytilan kuvauksessa tulee käsitellä eri ammattiryhmien vastuut ja velvollisuudet (tilaaminen, ruoanjakotilanne, astiahuolto ja tarjottimien kerääminen jne). Palveluntuottajan on hyvä olla tietoinen tehtävistä, joita tilaajan eri henkilökuntaryhmät hoitavat, mutta keskeistä on kuvata rajapinta, eli se mistä alkaa palveluntuottajan työ ja mihin se päättyy. Pienilläkin asioilla voi olla merkitystä vastuullisen ja laadukkaan ruokapalvelun onnistumisessa.

Viestinnällä on keskeinen rooli ruokapalveluiden onnistumisessa. Palvelukuvaukseen on hyvä kirjata perusasiat siitä, missä tilanteessa ja millä tavoin palveluntuottaja viestii tilaajan henkilökunnalle ja missä tilanteissa viestintä tehdään yhteistyössä.

Säännölliset yhteistyöpalaverit, yhteinen palvelun kehittämisen vuosikello ja yhteistyön eri tasot kannattaa kirjata, jotta ne myös sopimusaikana toteutuvat. Tilaaja kuvaa aikaa ja henkilökuntaa vaativat työt sekä kirjaa taulukkoon kaikki yhteistyön tasot, vastuut ja veloitteet. On hyvä määritellä selkeästi yhteistyöpalaverien suunnittelu- ja järjestämisvastuut.

Palveluntuottajilta voidaan edellyttää, että se kouluttaa omaa ja tilaajan henkilökuntaa. On tärkeä huolehtia ajantasaisesta ravitsemus- ja ympäristöasioiden koulutuksesta sekä esimerkiksi kasvisruoan reseptiikan ja valmistuksen osaamisesta. Veloitteet kirjataan palvelusopimukseen ja vastuunjakotaulukkoon.

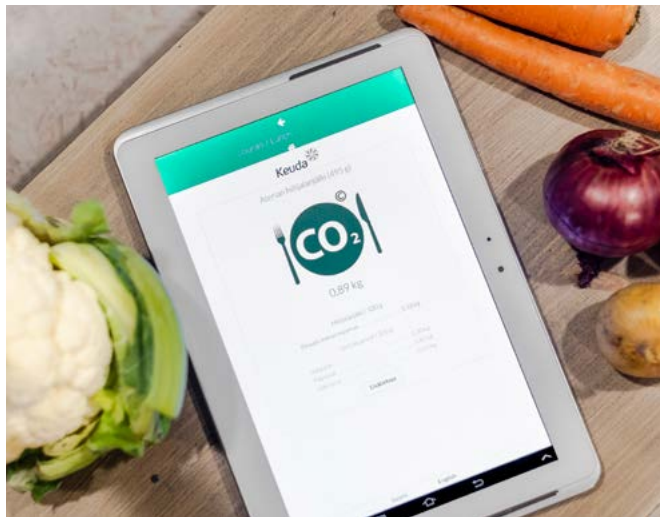
6 Vähimmäisvaatimukset ja laadun pisteytys

Tarjouspyynnön vähimmäisvaatimuksina käytettävien kriteerien tulee olla yksiselitteisiä, mitattavia ja todennettavia. Tarjouspyyntöön tulee määritellä, mitkä palvelun laatuun vaikuttavat tekijät ovat ehdottomia vähimmäisvaatimuksia ja mitkä vaatimukset taas soveltuvat pisteytettäväksi, palveluun lisäarvoa tuoviksi vaatimuksiksi. Tarjouspyynnöissä tulee välttää vaatimuksia, jotka ovat tulkinnanvaraisia tai mielipidekysymyksiä.



Liitteessä 7 on annettu esimerkkejä tarjouspyynnön vaatimuksista, mittareista ja niiden seurannasta.

Vähimmäisvaatimukset ja pisteytettävä laatu tulee erotella selvästi. Vähimmäisvaatimuksena esitettyä laatua ei voi pisteyttää vertailussa.



Jos kilpailutusvaiheessa käytetään laatu pisteitä, on laatu määriteltävä tarkasti. Laatu pisteet voivat muodostaa esimerkiksi 20-40 prosenttia tai enemmän kilpailutuksen kokonaispisteistä. Laadun vertailutekijät tulee suunnitella siten, että tarjoajien pisteytys voidaan kirjallisesti perustella siten, että jokainen tarjoaja ymmärtää perustelut. Laatu pisteytys on hyvin vaativaa ja tilaajan tulee perehtyä siihen huolellisesti, jotta kilpailutuksesta tulee tasapuolinen kaikille osallistujille.

Laatua voidaan pisteyttää esimerkiksi seuraavasti: Painoarvo vertailussa:

1. Hinta 60 %
2. Kehityssuunnitelma 20 % (voi sisältää esimerkiksi **Liitteen 1** mukaisen Vastuullisuussuunnitelman)
3. Aterioiden maistelutilaisuus 10 % (aterioiden reseptiikan ja raaka-aineiden tulee vastata todellista tarjouspyynnön kohteissa tarjolle tulevia aterioita)
4. Asiakastytyväisyys (asiakas ja tilaaja) 10 %



Tarjouspyynnössä kuvataan palveluntuottajalta vaadittava raportointi ja raportointitiheys. Tilaaja voi pyytää palveluntuottajalta esimerkit raporteista pisteytettäväksi osana laatu pisteytystä tai tilaaja voi luoda liitteeksi raportointimallit, joita sopimuskauden aikana toteutetaan.

6.1 VASTUULLISUUS VÄHIMMÄISVAATIMUKSENA JA LAADUN PISTEITYKSESSÄ

Palveluntuottajan ympäristöohjelma, energiatehokkuus ja vähähiilisyys

Tarjoukseen voidaan pyytää pisteytettävä selvitys palveluntuottajan ympäristöohjelmasta. "Palveluntuottajan tulee antaa selvitys yrityksensä ympäristöohjelmasta ja energiatehokkuutta edistävästä ratkaisusta ja valinnoista sekä kuvaus, miten ympäristöasiat on huomioitu palvelutuotannossa. Kuvauksen on sisällytettävä seuraavat asiat: ympäristöä säästävät toimintaohjeet ruokapalvelussa, tavarahankintojen toimenpiteet ympäristökuormituksen vähentämiseksi, jätteiden vähentäminen, hävikin vähentäminen, poikkeamien hallinta, korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet, henkilöstön ympäristöosaamisen koulutussuunnitelma." Ympäristöohjelman sisällön voi myös vaatia tarjouksen vähimmäisvaatimuksena.

Ruokapalveluiden hiilijalanjäljen pienentämiseen liittyvää kehitystyötä voi pisteyttää tietyin varauksin. Tarjouspyynnön pisteytettävä vaatimus voi olla



esimerkiksi: *"Palveluntuottaja on laskenut ruokalistan hiilijalanjäljen hankinnan kohdetta vastaavassa toimipisteessä, tehnyt tulosten perusteella muutoksia ruokalistaan, arvioinut uudelleen ruokalistan hiilijalanjäljen ja osoittanut sen pienentyneen."*

Tämän tyyppinen hiilijalanjälkiarviointi ei ole vielä täysin kiistaton, mutta hiilijalanjälkilaskenta tuo esille yrityksen aktiivisuuden. Aktiivisuutta ruokapalveluiden kehittämiseen ilmastoystävällisemmäksi voi myös pisteyttää seuraavasti: *"Palveluntuottaja on osallistunut hankkeeseen, jonka tavoitteena on pienentää ruokapalvelun hiilijalanjälkeä tai edistää kiertotaloustavoitteita. Palveluntuottaja on tehnyt hankkeen myötä hiilijalanjälkeä pienentäviä muutoksia ruokalistasuunnitteluun. Palveluntuottaja lataa tarjouksen liitteeksi selvityksen hankkeesta ja sen myötä tehdyistä muutoksista."* Kun hiilijalanjälkilaskenta kehittyy, voidaan palveluntuottajalta edellyttää aterioiden hiilijalanjäljen laskentaa. Jo tällä hetkellä voidaan vaatia toimenpiteitä hiilijalanjäljen pienentämiseksi.

Vastuullisuussuunnitelma ruokapalvelun kehitystarpeista ja -tavoitteista

Ruokapalvelun vastuullisuuteen ja ekologiseen kestävytyteen liittyviä vaatimuksia voi pisteyttää esimerkiksi vastuullisuussuunnitelman avulla. Palveluntuottajalta pyydetään vastuullisuussuunnitelmaan kuvaus toimenpiteistä, joilla se sitoutuu edistämään



tilaajan määrittämiä vastuullisuustavoitteita. Tällä tavoin voidaan palveluntuottajilta parhaimmillaan saada uusia, innovatiivisia toimintatapoja kestävyysaasteiden ratkaisemiseksi. Vastuullisuustavoitteet voivat liittyä esimerkiksi kasvis- ja kalaruuan osuuden ja menekin lisäämiseen ruokalistalla sekä kotimaisten kasviproteiinien, Itämerestä kestävästi pyydetyn kalan ja järvikalan käyttöön raaka-aineina.

Suunnitelmaan voi pyytää lisäämään, miten asiakkaita osallistetaan, jotta he esimerkiksi paremmin hyväksyvät ilmastoruokaa. Ruokalistalla olevien raaka-aineiden vastuullisen laadun ja sesonginmukaisten tuotteiden osuuden listalla voi myös pisteyttää. Suunnitelmaan voi myös pyytää kuvaamaan palvelutarjoajan hävikinseuranta ja mittareita sekä konkreettisia toimia hävikin vähentämiseksi.

Vastuullisuussuunnitelmaan kirjatusta toimenpiteistä ja mittareista tarjoaja voi saada pisteitä esimerkiksi seuraavasti: hyväksyttävä toimenpide ja mittari = 1 p, ei hyväksyttävä toimenpide = 0 p.

Esimerkki Vastuullisuussuunnitelmasta Liitteenä 1.

Vastuullinen elintarvikkeiden hankinta

Elintarvikkeiden osuus ruokapalveluiden kokonaisvastuullisuudesta on merkittävä. Tarjouspyynnössä voidaan edellyttää vastuullista elintarvikkeiden hankintaa [Opas vastuulliseen elintarvikkehankintaan](#) kriteerien mukaisesti. Tästä on kerrottu tarkemmin [luvussa 3.1 Ekologinen vastuullisuus](#). Tieto elintarvikkeen alkuperämaasta lisää elintarviketurvallisuutta ja vähentää ruokaväerennösten mahdollisuutta. Sitä voi käyttää yhtenä vastuullisuutta lisäävänä vaatimuksena.

Elintarvikkeiden VASTUULLISUUDESTA JA ALKUPERÄSTÄ voi pyytää raportoimaan esimerkiksi seuraavasti:

"Palveluntuottaja merkitsee vuosittain kahden viikon ajan runkoruokalistalle pääruoat ja lisäkkeet, joiden raaka-aineiden kotimaisuusaste on yli 80 % painosta. Merkinnästä sovitaan yhdessä tilaajan kanssa sopimuksen haltuunoton yhteydessä.

Palveluntuottaja voi kertoa muidenkin kuin kotimaisten raaka-aineiden alkuperästä ja lähiruuan käytöstä. Tavoitteena on lisätä tietoisuutta ruoan alkuperästä ja ruokapalveluiden kotimaisuusasteesta."

Toinen tapa elintarvikkeiden vastuullisuuden ja alkuperämaan seurantaan on pyytää ilmoittamaan aterian pääraaka-aineen (kala, liha, kasviproteiini) alkuperämaa ruokalistalla säännöllisesti ja raportoitmaan ruokalistan raaka-aineiden kotimaisuusaste kerran kesä- ja kerran talvisesongin aikana, tarvittaessa tuoteryhmittäin (liha, kala, maitotuotteet, viljat, kasvikset).

Luomuruoan määrä ruokapalvelussa voidaan määritellä tarjouspyyntöasiakirjoihin esimerkiksi prosentteina ostettavista elintarvikkeista tai Portaat luomuun -järjestelmän askeleella ilmaistuna. Lisäksi tilaaja voi määritellä palvelukuvauksessa tarkemmin, mitkä tuotteet eri aterioilla tarjotaan luomuna. Tuotteiden saatavuus luomulaatuisena on varmistettava etukäteen esimerkiksi tietopyynnöllä.

Esimerkki tilaajan palvelukuvauksessa esittämä kuvaus LUOMUN KÄYTÖSTÄ päiväkodin ruokalistalla:

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

Päiväkotien kuuden viikon ruokalistalla luomua tarjotaan seuraavasti:

- » Aamu- ja välipalan puuro, velli ja mysli valmistetaan luomuhiutaleista tai -suurimoista.
- » Luomunäkkileipä tai -hapankorppu.
- » Leivontaan luomujauhot ja hiutaleet.
- » Luomujogurttia ja -viiliä aamu-, väli- ja iltapalalla.
- » Luomukananmuna lisäkkeenä ja ruoanvalmistuksessa, kun ruoka valmistetaan toimipisteessä.
- » Luomupääruoka kerran viikossa.
- » Hernekeittoa luomuherneistä.
- » Jälkiruoka luomutuotetuista raaka-aineista kerran viikossa.
- » Luomukasviksia ja -hedelmiä aterioiden yhteydessä.
- » Juomana rasvatonta D-vitamiinointua luomumaitoa tai -maitojuomaa jokaisella aterialla.”



Kestävien kuljetusten vähimmäisvaatimukset

Ruokapalvelusopimusten yleisimmässä mallissa palveluntuottaja vastaa ruoan kuljetuksista ja kuljetussopimuksesta. Tilaaja voi ruokapalvelusopimuksessa kuitenkin määritellä vähimmäisvaatimuksia myös kuljetukselle. Mahdollisuutta vaihtoehtoisten käyttövoimamuotojen käyttämiseen kannattaa selvittää markkinavuoropuheluissa, sillä kaasu- ja sähköautot yleistyvät nopeasti. Tilaajan on hyvä myös arvioida, tarvitseeko tietoja kuljetusten reitityksestä ja mikäli tarvitsee, kirjata se palvelukuvaukseen. Ruokapalveluiden kuljetukselta voi vaatia myös kaluston korkeaa täyttöastetta, hyvää reittisuunnittelua ja kuljettajilta taloudellisen ajotavan koulutusta.

Ruokapalveluiden kuljetuksista voidaan tällä hetkellä vaatia ruokapalveluiden kokoon suhteutettuja päästömääräyksiä: *”Kuljetuspalvelussa käytettävän kuljetuskaluston tulee täyttää vähintään EURO 6 -päästömääräykset koko sopimuskauden ajan.”*

6.2 KONKREETTISIA VASTUULLISEN LAADUN VÄHIMMÄISVAATIMUKSIA

Myös muita vastuullisuutta lisääviä käytäntöjä voi vaatia vähimmäisvaatimuksina. Nämä kuvataan palvelukuvauksessa.

- » Kasvisruoan tulee olla päivittäin vapaasti otettava vaihtoehto tilaajan määrittelemissä kohteissa.
- » Kasvisruoka tulee asettaa tarjolle ensimmäiseksi linjastossa.
- » Tilaaja määrittelee kasvis- ja kalaruokien määrän viikossa.
- » Palveluntuottaja seuraa kasvisruoan menekkiä.
- » Kasvipohjaiset juomat ovat ruokailijan vapaasti otettavissa.
- » Vegaaniruokavaliolle on olla oma ruokalista.
- » Kaikki tarjottava kasvisruoka voi tai ei voi olla vegaanista ruokaa (tilaaja määrittelee).

- » Tilaaja määrittelee esimerkiksi Portaat luomuun -kriteeristön avulla, kuinka paljon luomutuotteita ruokapalveluissa käytetään.
- » Lähiruoka näkyy ruokalistalla esimerkiksi tee- mapäivinä ja -viikkoina (Tilaaja määrittelee mitä lähiruoka tarkoittaa, esimerkiksi oman maakunnan alueella tuotettua ruokaa).
- » Tilaaja määrittelee Reilun kaupan tuotteiden käytön esimerkiksi luettelemalla tuotteet, jotka ovat Reilun kaupan -kriteerien mukaisia.
- » Palveluntuottaja myy ruokaa, joka muuten menisi hävikkiin.
- » Palveluntuottaja seuraa hävikkimääriä tilaajan määrittelemällä tasolla.
- » Käytettävät pesuaineet ovat tietyillä ympäristömerkeillä varustettuja.
- » Kertakäyttöastiat ja pakkausmateriaalit ovat uusiutuvista materiaaleista valmistettuja. Rajataan kertakäyttöastioiden käyttö vain tiettyihin tilanteisiin.
- » Satokausivaihtelu ja vuodenaajat näkyvät ruokalistalla.
- » Pääraaka-aineen ja tärkeimmän lisukkeen alkuperämaa merkitään ruokalistalle.
- » Tilaajan määrittelemissä ruokasaleissa ei käytetä tarjottimia.

Lue lisää aiheesta **luvusta 3.1 Ekologinen vastuullisuus**.



6.3 RUOKAPALVELUTUOTTAJAN HENKILÖSTÖ

Palveluntuottajan henkilökunnan osaamiseen ja ammattitaidon ylläpitoon liittyviä vähimmäisvaatimuksia voivat olla esimerkiksi:

- » Henkilökunnan ammattitaito (koulutus ja työvuodet, osaaminen)
- » Vuosittainen henkilökunnalle suunniteltu täydennyskoulutus

- » Perehdyttämisohjelma
- » Ravitsemuspassi
- » Hygieniapassi
- » Ammattilaisen kädenjälki (entinen Ympäristö-osaava ammattilainen) -verkkokurssi.

Henkilökunnan ammattitaito muodostaa perustan onnistuneelle ruokapalvelulle: ”Palveluntuottaja vastaa siitä, että ruokapalvelut tuotetaan riittävällä ja ammattitaitoisella henkilökunnalla, seuraavasti (tehtävänimikkeen mukaiset koulutukset ja työkokemukset):

- » Palveluvastaava tai esimies: ammattikorkeakoulututkinto (restonomi) tai vastaava opistoasteen tutkinto sekä vähintään viiden vuoden työkokemus.
- » Kokki: catering-alan ammattitutkinto (kokki) tai vastaava aikaisempi koulutus kokki tai laitospöytäjä tai suurtaloukokki) ja riittävä työkokemus (vähintään kolme vuotta alan kokemusta).
Dieetikokki: lisäksi dieetikokin erikoisammattitutkinto.
- » Palvelutyöntekijä: catering-alan peruskoulutus tai vastaava tai ammattitutkinto tai vähintään viisi vuotta alan kokemusta.”

Palveluntuottajan henkilöstöltä vaadittava kielitaito voi olla kirjattuna esimerkiksi seuraavasti: ”Palveluntuottaja vastaa siitä, että työntekijöillä on työn vaatima riittävän hyvä suomen tai ruotsin kielen taito yksiköstä riippuen (Opetushallituksen taitotasokuvaus; esimies – erinomainen, kokki - hyvä, työntekijä - tyydyttävä)”

Kielitaitovaatimuksissa on huomioitava lähellä ruokapalvelun asiakasta työskentelevät palveluntuottajan edustajat (esimerkiksi koulun ruokasalin henkilökunta), joilla on oltava riittävä suomen tai ruotsin kielen taito. Toisaalta, tilaajan kannattaa huomioida viime vuosina heikentynyt ruokapalveluhenkilökunnan saatavuus, eli tilaajan kannattaa pohtia, voiko ruokapalvelun avustavissa tehtävissä (esimerkiksi astiahuolto) sallia tätä vaatimustasoa heikomman suomen tai ruotsin kielen taidon.

Hankinnan koko ja asiakkaat määrittelevät esimerkiksi sen, tarvitaanko ravitsemusasiantuntijaa. Palveluntuottajan ravitsemusasiantuntija voi olla ravitsemus- tai elintarviketiedettä pääaineenaan opiskellut ja ylemmän korkeakoulututkinnon suorittanut henkilö, jolla on vähintään kaksi vuotta kokemusta ruokapalveluista ja erityisruokavalioiden suunnittelusta ruokapalveluissa. Ravitsemusasiantuntijalta voi edellyttää ravitsemuskoulutuksen tarjoamista xx tuntia/vuosi tilaajan henkilökunnalle.

6.4 PALVELUNTUOTTAJAN KOKEMUS HANKITTAVAA PALVELUA VASTAAVASTA TOIMINNASTA (REFERENSSIT)

Ruokapalveluhankinnassa valittavalta palveluntuottajalta voidaan vaatia kokemusta vastaavan palvelun tuottamisesta. Tarjouspyynnössä on kuvattava selkeästi se, mitä referenssiltä vaaditaan, esimerkiksi:

- » Asiakasryhmät
- » Sote-palveluissa perusterveydenhuolto versus erikoissairaanhoido
- » Ruoanjakelutapa (keskitetty/hajautettu)
- » Sopimuksen asiakasmäärät
- » Sopimuksen kesto

Palveluntuottajalla on oltava lupa referenssisopimuksen käyttöön ja referenssisopimuksesta vastaavaan tahoon pitää pystyä ottamaan yhteyttä referenssin todentamiseksi. Palveluntuottajien referenssiasiakkaille on mahdollista tehdä asiakastytyväisyyskysely, joka voidaan pisteyttää osaksi tarjouspyynnön laadullista vertailua.



6.5 AISTINVARAINEN LAATU

Ammattitaitoinen ruoanvalmistaja käsittelee raaka-aineita ja tuo samalla niiden luontaiset ominaisuudet ja maut esille. Aterioiden maut suunnitellaan vastaamaan asiakkaiden mieltymyksiä. Ruokalaji ja sen pääraaka-aineet tulee olla tunnistettavissa. Huomiota tulee kiinnittää ruoan rakenteeseen ja siihen, miten tuotantomenetelmät vaikuttavat valmistettavaan annokseen. Aistinvaraista laatua voi käyttää esimerkiksi kotiateriapalveluiden kilpailutuksen pisteytettävänä kriteerinä. Tällöin tilaaja järjestää arviointitilaisuuden, johon palveluntuottaja toimittaa arvioitavat ateriat. Aistinvaraista laatua arvioidessa on tarkasti määriteltävä se, miten arviointiraati tekee arvioinnin. Suositeltavaa on

järjestää arviointi ns. sokkotestinä, jolloin arviointiryhmä ei tiedä kenen aterioita se pisteyttää. On edellytettävä, että annokset on valmistettu hankintaa koskevista raaka-aineista ja reseptiikalla.

6.6 RAVITSEMUKSELLISEN LAADUN VÄHIMMÄISVAATIMUKSIA

Ruokapalveluiden ravitsemuslaadun vähimmäisvaatimukset voidaan määritellä tarjouspyyntöön esimerkiksi seuraavasti:

- » *"Ateriat on suunniteltu asiakaskohderyhmän ravitsemus- ja ruokasuositusten mukaisesti. Ravitsemus- ja ruokasuositusten mukaisuus todennetaan ruokalistalla ja aterialkohtaisilla kuvauksilla"*.
- » Ateriat valmistetaan käyttäen vakioruokaohjeita. (Ruokapalvelu toteutetaan käyttäen tuotannon-ohjausjärjestelmää, ainakin suuret hankinnat.)
- » Ravitsemussuositusten ravitsemuslaadun vähimmäislaatuvaatimukset eri aterianosille tai Sydänmerkki-kriteerit ovat käytössä. Ne voidaan todentaa esimerkiksi ruokalistalle tehtävillä aterianosia koskevilla merkinnöillä.
- » Peruseruokalistasta ja muista tilaajan määrittelemistä ruokavalioista on saatavilla ravintosisältölaskelmat. Ruokalistojen ravintoaineiden saantisuositukset täyttyvät viikkotasolla (tai aterialkohtaisen suosituksen mukaan).

6.7 ASIAKKAAN VALINNANMAHDOLLISUUS

Asiakkaan mahdollisuutta valita eri ateriovaihtoehtoja voi vaatia vähimmäisvaatimuksena. Tilaaja voi myös pisteyttää vaihtoehdot oman tarpeensa mukaisesti. Kotiateriapalveluissa tai sairaalassa palveluntuottajalta voidaan vaatia kahden eri ruokalistatoteuttamista. Se, miten asiakas tekee valinnan, on määriteltävä palvelukuvauksessa. Valinta voidaan tehdä esimerkiksi lomakkeella tai erillisessä ateriatilausjärjestelmässä. On huomioitava asiakkaan kyky käyttää tietojärjestelmiä. Mikäli asiakas valitsee eri vaihtoehtoja, on tilaajan hyvä miettiä etukäteen tilaustoimitusrytmi, jottei rytmi veny liian pitkäksi.

Valinnanmahdollisuus on uusi asia sekä tilaajalle että palveluntuottajalle ja markkinavuoropuheluissa kannattaa keskustella avoimesti toiveista ja haasteista!

7 Tarjouspyyntö, hankintapäätös ja sopimuksen solmiminen

Hankintailmoituksen julkaisun jälkeen tilaajan ja tarjoajien välinen vapaamuotoinen kommunikointi päättyy. Tarjousvaiheessa sen tilalle tulee muodollinen ja kirjallinen, kaikille avoin kysymys-vastausvaihe, joka on riskienhallinnan kannalta oleellinen. Näin voidaan myös paremmin varmistua siitä, että tarjoajat ovat oikeasti ymmärtäneet mitä tarjouspyynnössä pyydetään.



- » *Tarjoukset vertaillaan tarjouspyynnössä ilmoitetulla tavalla.*
- » *Hankintapäätös perustuu tarjouspyynnössä ilmoitettuihin vertailuperusteisiin.*
- » *Päätöksessä tulee olla sanallinen kuvaus päätöksen perusteista, siten että jokainen tarjoaja ymmärtää miten tarjouksia on vertailtu.*

YHTEENVETO:

Kuuntele, ja korjaa, jos on tarvetta. Korjausilmoitus on oleellinen työväline pienissä korjauksissa. Tarjouspyynnön korjaamisella lisätään tuottajan tietoa tarjouksen laskemiseen ja sopimuskauden ajalle. Olennaisia muutoksia tarjouspyyntöön ei kuitenkaan voida tehdä.

7.1 TARJOUSTEN TARKASTUS, ARVIOINTI JA PÄÄTÖS

Tarjousajan päätyttyä tilaaja avaa kaikki tarjoukset yhtä aikaa. Tarjoajien tulee täyttää tarjoajille asetetut soveltuvuusvaatimukset, jotta tarjoukset pääsevät tarjouspyynnön mukaisuuden arviointiin. Tarjousten tulee vastata tarjouspyynnön vaatimuksia ja niitä vertaillaan tarjouspyynnössä ilmoitetun mukaisesti. Tarjousten tarkastus- ja vertailuvaiheessa ei enää ole mahdollista tehdä muutoksia tarjoukseen. Ruokapalveluiden valinta tehdään tarjouspyynnössä ilmoitetuilla vertailuperusteilla. Päätöksessä on sanallinen kuvaus päätöksen perusteista siten, että jokainen tarjoaja ymmärtää, miten tarjouksia on vertailtu.

7.2 SOPIMUKSEN SOLMIMINEN

Julkisesta hankinnasta tehdään aina kirjallinen hankintasopimus. Se solmitaan, kun hankintapäätös on saanut lainvoiman. Ruokapalveluhankinnan sopimus solmitaan tarjouspyynnön ja hankintailmoituksen liitteenä olleen sopimusluonnoksen pohjalta. Ehtoja ei tässä vaiheessa ole enää mahdollista oleellisesti muuttaa, joten on hyvä yhdessä tarkistaa, että molemmat osapuolet ovat ymmärtäneet sopimuksen tavoitteet ja ehdot samalla tavalla. Ruokapalveluhankinnan sopimuksen valmistelijat huolehtii sopimuksen virallisen allekirjoituksen saamisesta.



8 Sopimusseuranta

8.1 SOPIMUKSEN HALTUUNOTTO

Sopimuskauden alussa on hyvä huolehtia, että sopimusasiakirjat, joissa käsitellään sopimuksen käytännön asioita (tarjouspyyntö, tarjous liitteinen, sopimus, tarjouspyynnön muut liitteet, kysymykset ja vastaukset -vaiheen asiakirjat) ovat laajasti molempien organisaatioiden käytettävissä. Hankintasopimukset ja niiden liitteet ovat julkisia, joten ei ole syytä, miksei henkilökunnalla ole niihin pääsyä. Sopimusasiakirjoihin perehtyminen helpottaa sopimuksenhallintaa merkittävästi. Lisäksi tilaajan edustajan on hyvä käydä esimerkiksi ravintolapäällikön kanssa sopimus ja itselle tärkeät asiat läpi.

Palveluntuottajan jättämässä tarjouksessa voi olla salassa pidettäviä liitteitä tai esimerkiksi yksikköhintoja. Tilaajan tulee ohjeistaa henkilöstöään salassa pidettävistä asioista. Mikäli palveluntuottajalta on edellytetty toimittamaan tarjouksen liitteenä haltuunottosuunnitelma, toimii se hyvänä pohjana sopimuksen haltuunotolle. Tilaajan on hyvä tehdä myös omaan toimintaansa sopimuksen haltuunotto- ja perehdytysuunnitelma, johon palveluntuottajan suunnitelma soveltuvin osin yhdistetään.

Hankinnoissa, jossa tuottaja edellytetään käyttämään tilaajan tiloja, voi tilaajan keittiöiden ylläpidosta vastaava tilaajan edustaja sopia tapaamisen palveluntuottajan kanssa sopimuksen haltuunotto-vaiheessa. Tapaamisessa palveluntuottaja ja tilaaja yhdessä perehtyvät ja tarkastavat tilat sekä kohteen kuntotason, kun se siirtyy uudelle palveluntuottajalle. Vastaava tapaaminen on hyvä järjestää myös sopimuksen lopussa. Tapaamisessa käydään läpi keittiötilat, laitteet ja järjestelmät. Tilaajalla on hyvä olla tiloihin ja laitteisiin liittyvä lomake, jossa on tilojen eri osakokonaisuudet (ilmanvaihto, laitteet, lukot, tms). Palveluntuottaja ja kohteen ylläpidosta vastaava tilaajan edustaja käyvät kohdekohtaisen perehdytyksen läpi ja kirjaavat havainnot lomakkeeseen.



Jos sopimukseen liittyy henkilöstön siirtoja, tulee huolehtia myös heidän perehdytyksestä uusiin toimintatapoihin, kuten ruoanvalmistuksen uudet reseptit,

raaka-aineet, toimintatavat, organisaatio, työvuorojärjestelyt jne.

8.2 SOPIMUSYHTEISTYÖ

Palveluntuottaja ei yksin sovelle sopimusta käytäntöön, vaan tilaajan henkilökunnalla on keskeinen rooli siinä, että sopimus toimii ja tuottaa sen tuloksen, jota varten se on kilpailutettu. Toimivat ja sujuvat palveluketjut varmistavat tavoitteiden mukaisen lopputuloksen ja tehokkaan resurssien käytön. Palveluketjuihin osallistuvien vastuut ja tehtävät on selkeästi määritelty, ja niitä kehitetään säännöllisellä yhteistyöllä. Kumppanuus tilaajan ja palveluntuottajan välillä on edellytys hyvälle sopimusyhteistyölle.

Sopimusyhteistyöllä tähdätään hyvään sopimusaikaan.

Palveluntuottajalla on velvollisuus osallistua sopimuksessa määriteltyyn yhteistyöhön ja seurata palvelujen toteutumista ja kehittää palveluja yhteistyössä tilaajan kanssa. Sopimuksen seurantaan on hyvä käyttää sähköistä sopimusseurannan työtilaa, johon sekä tilaajan että palveluntuottaja nimeämällä henkilöllä on pääsy.

Sekä palveluntuottaja että tilaaja nimeävät yhteishenkilöt säännöllisesti pidettäviin yhteistyö- ja seurantapalaveriin. Sopimuksessa on hyvä määrittää, kuka kutsuu palaverit kokoon, ja kuka tekee niistä muistiot. On tavallista, että sopimusseurantaa tehdään usealla tasolla: esimerkiksi yksikkökouksissa käydään läpi arjen sujumiseen liittyviä asioita kuukausittain (tilaajan edustaja esimerkiksi osastonhoitaja tai päiväkodinjohtaja) ja talouden seurantaa tehdään tilaajan talousasiantuntijoiden kanssa puolivuositain. Tilaajan ja palveluntuottajien ravitsemusasiantuntijat arvioivat ravitsemuslaadua vähintään ruokalistojen vaihtuessa.

Tilaaaja on velvollinen ilmoittamaan palveluntuottajalle viipymättä ateriämääriin vaikuttavista muutoksista (kohteiden paikkamäärän muutokset, lopetukset, siirrot ja yhdistämiset). Tilaaaja antaa palveluntuottajalle tämän toimintaa varten tarvittavat tiedot omista tavoitteistaan, toiminnastaan ja toimintaan mahdollisesti tulevista muutoksista. Palveluntuottajan vastuulla on antaa vastaava informaatio omasta toiminnastaan tilaajalle.

Palveluntuottajan ja tilaajan yhteistyö perustuu toimivalle yhteydenpidolle. Yksiköiden toiminnasta vastaavien henkilöiden ja sopimusyhteyshenkilöiden tehtävä on huolehtia yksiköiden ja palveluntuottajan välisestä tiedonkulusta sekä mm. erityisruokavalioihin liittyvästä tiedonvälityksestä.

Sopimuksen alkaessa, huolehdi näistä:

- » Haltuunottovaiheen kokoukset tilaajan ja palveluntuottajan välillä. Mukana on kilpailuttamisyöryhmä.
- » Tilaaajan henkilökunnan koulutus uuden sopimuksen sisällöstä (tilaajan tehtävä)
- » Tilaaajan henkilökunnan kouluttaminen tilausjärjestelmän käyttöön ja palautteenantoon (palveluntuottajan tehtävä)
- » Tilojen ja laitteiden tarkistaminen, avaimet/kulkuoikeudet, järjestelmiin oikeudet kuntoon

8.3 SOPIMUSSEURANTA

Ruokapalvelusopimukset ovat usein pitkiä, strategisesti tärkeitä ja arvoltaan suuria. Sopimusseurannan on hyvä olla säännöllistä, siihen tulee varata riittävästi aikaa ja henkilöstöresursseja. Ruokapalvelusopimusten sopimusseurantaan kuuluu mm:

- » Yhteistyön periaatteista sopiminen, esimerkiksi ketkä sopimusyhdyshenkilöt pitävät yhteyttä missäkin asiassa
- » Sopimuksen seurantaan liittyviin kokouksiin osallistuminen. Yhteistyötä helpottaa, kun laaditaan kokouksille esityslistat ja muistiot
- » Sopimuksen mukainen raportointi
- » Palautteiden seuranta ja tarvittavista korjaavista toimista sopiminen
- » Ruokapalvelun aterioiden sisällön ja laadun seuranta
- » Ruokapalveluiden ravitsemuslaadun seuranta
- » Vastuullisuusvaatimusten (ekologisten, sosiaalisten ja taloudellisten) seuranta
- » Asiakastyytyväisyyskyselyiden tekeminen
- » Asiakkaiden kanssa tehtävät kehittämishankkeet ja osallistamista tukevat projektit
- » Yhteydenpito ja viestintä sopimuskauden aikana

Taulukossa 3 on esitetty konkreettinen esimerkki sopimusseurannan tasoista sote-palveluissa.



“Muutosmyönteisen yrityskulttuurin kyvykkyyden tunnusmerkkejä ovat avoimuus uusille asioille ja tilaisuuksille, uhkatekijöiden hallinta, luovuus kehittää omaa

toimintaa, nopea reagointi ja valppaus.” (J.Kotter 2009) Sopimusseuranta on keino hallita, ennustaa ja alentaa niin sisäisiä kuin ulkoisia kustannuksia ja parantaa toiminnan laatua ja tuottavuutta.

Taulukko 3. Esimerkki sopimuseurannan eri tasoista sote-palveluissa.

Tilaisuus	Osallistujat	Kuvaus	Tapaamistiheys	Mihin raportoidaan
Osastoilla tapahtuvat yhteistyökokoukset	Osastonhoitaja Laitoshuoltaja Osaston ravitsemusvastaava Palveluntuottajan esimies	Tilaaajan ja palveluntuottajan edustajat tapaavat osastolla ja käyvät läpi sekä arvioivat ruokapalveluiden toimivuutta.	1-3 x v	Lomake, josta kerätään numeeriset arviot sopimuksen keskiarvoksi
Työryhmä, jonka jäsenet ovat lähellä ruokailijaa	Edustajat yksiköiden päälliköistä, tilaaajan ravitsemustoimikunnan edustaja Palveluntuottajan esimies	Tilaaajan ja palveluntuottajan edustajat tapaavat ja käyvät läpi edellistä yleisemmällä tasolla ruokapalveluiden toimintaa. Käsitellään Haiprot (potilasturvallisuuden vaarantavat tapahtumat) ja esimerkiksi laskutukseen liittyvät ongelmat. Käydään läpi tulevat juhlapyhät ja niihin liittyvät asiat. Linjataan tulevista koulutuksista.	2-4 x v	Muistiot, jotka ovat kaikkien kokousta koskevien yksiköiden henkilökunnan, sekä tuottajan henkilökunnan luettavissa
Työryhmä, jossa sopimusyhteishenkilöt ja molempien johto	Sekä tilaaajan ja tuottajan johtajat, esimerkiksi talousjohtaja, palveluiden johtajat	Tilaaajan ja palveluntuottajan johto käsittelee tuotantoon, yhteistyöhön ja esimerkiksi talouteen liittyvän raportoinnin. Edellisestä työryhmästä nostetaan tarvittaessa asioita tämän työryhmän käsiteltäväksi.	2 x v	Muistiot, jotka ovat kaikkien kokousta koskevien yksiköiden henkilökunnan, sekä tuottajan henkilökunnan luettavissa



Sopimuseuranta on yhteistyötä. Sopimusaikana tehdään työtä niiden tavoitteiden saavuttamiseksi, jotka on asetettu tarjouspyyntövaiheessa. Liitteessä 8 on esimerkki sopimuseurannan tarkistuslistasta.

8.4 SOPIMUKSEN TÄSMENTÄMINEN SOPIMUSKAUDEN AIKANA JA SOPIMUSMUUTOKSET

Sopimuskaudella saatetaan havaita tarve tehdä ruokapalvelusopimukseen muutoksia. Ne saattavat liittyä esimerkiksi toimitusaikoihin, hinnanmuutoksiin, lisätöiden tilaamiseen tai ruokapalvelun sisällön muutoksiin. Lisäksi sopimusmuutoksen tarve voi johtua palveluntuottajaan koskevista yritys- tai rakennejärjestelyistä. Hankintalaki (136 §) kuitenkin

kin rajoittaa sitä, miten sen mukaan kilpailutettuja ruokapalvelusopimuksia voidaan muuttaa kesken sopimuskauden. Hankintalaki kieltää olennaisten sopimusmuutosten tekemisen kesken sopimuskauden ilman hankintalain mukaista uutta hankintamenettelyä eli uutta kilpailutusta.

Olennaisia sopimusmuutoksia ovat esimerkiksi sellaiset muutokset, jotka 1) olisivat mahdollistaneet sen, että hankintamenettelyyn olisi osallistunut lisää osallistujia, 2) tekevät sopimuksesta taloudellisesti edullisemmän sopimuskumppanille, 3) laajentavat sopimuksen soveltamisalaa merkittävästi taikka 4) joilla sopimuskumppani korvataan uudella sopimuskumppanilla.

Hankintalaki kuitenkin mahdollistaa tietyissä tapauksissa olennaisen sopimusmuutoksen tekemisen ilman uutta hankintamenettelyä. Olennainen sopimusmuutos voidaan tehdä neljässä tapauksessa:

- 1) muutos perustuu selkeisiin, täsmällisiin ja yksiselitteisiin hankintamenettelyn aikana tiedossa olleisiin ja hankinta-asiakirjoissa mainittuihin sopimusehtoihin tai niiden muuttamista koskeviin ehtoihin, kuten optio- tai hinnanmuutosehtoihin;
- 2) alkuperäisen sopimuskumppanin on tarpeen suorittaa lisätöitä, ja jos sopimuskumppanin vaihtaminen ei ole mahdollista taloudellisista tai teknisistä syistä ja se aiheuttaisi merkittävää haittaa tai kustannusten merkittävää päällekkäisyyttä hankintayksikölle;
- 3) alkuperäinen sopimuskumppani korvataan uudella sopimuskumppanilla yksiselitteisellä sopimuksen muuttamista koskevalla ehdolla tai alkuperäisen sopimuskumppanin asema siirtyy jonkinlaisen sopijakumppanin rakenne- tai yritysjärjestelyn takia toiselle toimittajalle taikka
- 4) kyse on vähäarvoisesta sopimusmuutoksesta.

Hankintalaissa on tarkemmat säännökset liittyen esimerkiksi sopimusmuutoksen tekemiseen ja sopimusmuutoksen sallittuihin arvoihin.

Hankintalain rajoitusten takia hankinta-asiakirjojen valmisteluun kannattaa varata riittävästi aikaa ja kuvata huolellisesti kaikki tarpeelliset muutostilanteet, tarkistuslausekkeet yms., jotta sopimuskaudella ei synny ongelmia mahdollisista ruokapalvelusopimusten muutostilanteista.



8.5 PALVELUN LAADUN SEURANTA JA MITTARIT

Palvelusopimusasiakirjojen käsitteet ja termit on tärkeää avata konkreettisesti ja ymmärrettävästi, jotta niitä tulkitaan yhdenmukaisesti. Lisäksi on tärkeää, että tilaajan ja palveluntuottajan henkilöstö tuntee sopimuksen sisällön, sen veloitteet ja tavoitteet.

Palvelun laadun seuranta voidaan jakaa eri kokonaisuuksiin:

1. Palvelun laadun ja sovitun kehitystyön toteutuminen
2. Ravitsemuksellisen laadun todentaminen ja seuranta
3. Vastuullisuustavoitteiden todentaminen ja seuranta

VINKKI:

Valmistele sopimuseurannalle vuosikello (kuva 3). Kirjaa valmiiksi eri tasoisten sopimuseurannan ryhmien tapaamiset. Kirjaa vuosikelloon myös raporttien käsittelyajat ja asiakastyytyväisyyskyselyiden ajankohdat. Kun vuosikellosuunnitelma on liitetty hankinta-asiakirjoihin, osaa tarjoaja tarjoustaan seurantaan kuluvan työajan ja tarvittavan resurssin.

Kuva 3. Kasvatuksen ja opetuksen vuosikello



1. Palvelun laatu ja sovitun kehitystyön toteutuminen

Toimintaympäristö, johon palvelu hankitaan, vaikuttaa laadunseurantaan ja sopimuksen toimivuuden mittaristoon. Esimerkiksi henkilöstöruokailussa laadun mittaaminen ja sopimuksen toimivuus vaativat erilaisia mittareita ja tavoitteita kuin ympärivuorokautisen hoidon ruokapalveluhankinnan sopimus. Henkilöstöruokailussa voi laatua ja asiakastytyvyyttä seurata esimerkiksi ruokailijamäärän ja ateriovaihtoehtojen menekin sekä asiakaspalautteen perustella. Ympärivuorokautisessa hoidossa pitää seurata säännöllisesti asiakkaiden vajaa- ja virheravitsemusta ja tehostetun ruokavalion tilausmääriä.

Palvelun laadunseurannan esimerkkejä:

- » Asiakastytyväisyysmittaukset - mieli käytettävä asteikko valmiiksi ja aseta minimitaso
- » Reklamaatiot, niiden määrä, käsittely ja jatkotoimenpiteet
- » Ruokailijamäärä ja mahdolliset muutokset
- » Eri ateriovaihtoehtojen toteutunut menekki
- » Määritellyn teema- ja juhlapyhätarjonnan suunnitelman toteutuminen ja saatu palaute
- » Aistinvaraisen laadun arviointi, makuraati, laatu-kierrokset tms. Aistinvaraista laatua voidaan mitata ja kehittää asiakaspalautteen keräämisellä ja systemaattisella ruokatuotannon arvioinnilla. Samoin tuoreena tarjottavien leipien ja kasvisten tuoreus tulee arvioida osana laatua.
- » Taloudellisen toteutuman mittarit ja aktiivinen seuranta
- » Ruokahävikin määrä ja muutokset
- » Sovitut palvelun kehittämistoimenpiteet on suoritettu.



ASIAKASTYYTYVÄISYYS korkealla tavoitteissa. Asiakastyytyväisyyden tavoitteen voi pisteyttää esimerkiksi seuraavasti:

- » Tarjoaja asettaa tarjouksessaan asiakastyytyväisyydelle tavoitetason, jonka yli hänen pitää päästä, muuten sanktio. Annetut tavoitetasot pisteytetään, tilaaja asettaa minimitason tarjouspyynnössä.
- » Palveluntuottaja määrittelee tarjouspyynnössä sanktion, jota käytetään, jos tavoitetasosta jäädyään.

Palautteiden seuranta

Ruokapalvelun seurannassa on erittäin tärkeää, että kaikki osapuolet saavat antaa siitä palautetta. Ruokapalveluun liittyvien eri osapuolien palautteet on usein järkevää ohjata eri järjestelmiin. Esimerkiksi koululainen voi antaa palautteen palautesovelluksen, appin kautta. Henkilöstöravintoloissa palautteen ateriasta voi antaa tuottajan nettisivuille tai hymynaamanappia painamalla ravintolasta poistumisen yhteydessä. Senioriasiakkaat taas vastaavat

mielellään haastatteluihin tai paperilla toteutettavaan kyselyyn. Terveystieteiden osastossa hoitajat välittävät ja potilaat voivat itse antaa suoraan palautetta ruokapalveluille, mutta palautetta kerätään myös säännöllisesti sähköisillä asiakastyytyväisyyskyselyillä.

- » Palautteisiin vastataan aina kun palautteen antaja on antanut yhteystiedot.
- » Palautteisiin vastaukseksi ei riitä "lähetetty tuotekehitykseen", vaan palautteen antajalle tulee kertoa mahdolliset korjaavat toimenpiteet.
- » Kouluissa ja oppilaitoksissa palautetta voi kerätä esimerkiksi sähköisten kyselyiden avulla.
- » Ikäihmisten palveluissa voi olla haasteita saada asiakkaalta kirjallista palautetta.
- » Ikäihmiset voivat kokoontua aterialle, jonka yhteydessä henkilökunta jututtaa heitä päivän aterioista, kirjaa palautteen ylös ja toimittaa sen keittiölle.

Ruoan laadun seurantaan ei riitä pelkkä aterian ravintosisällön seuranta, sillä se ei kerro ruoan aistinvaraisesta laadusta eikä ruokalistan vaihtelevuudesta ja kiinnostavuudesta. Aistinvaraista laatua (ruoan ulkonäkö, haju, maku, tarjoilulämpötila ja rakenne sekä esteettisyys) tulee arvioida pääaterian lisäksi aterialla täydentävien osien osalta. Esimerkiksi leipien, kasvien ja hedelmien tuoreutta ja monipuolisuutta voi seurata. Ateriaan tulee kiinnittää huomiota, miltä kokonaisuus näyttää esimerkiksi värien käytön suhteen. Ateriassa ja sen lisäkkeissä ei tulisi käyttää samoja raaka-aineita, esimerkiksi porkkanaa ruoassa ja raastetta salaattina.



Sopimuskaudella on mahdollista järjestää MAKURAATEJA asiakkaiden kanssa. Maku-raadeissa arvioidaan ohjatusti esimerkiksi kolmesta eri aterialla seuraavia ruokannosten aistittavia ominaisuuksia:

- » Näköaisti: Ruoan ulkonäkö, kuten ruoan väri ja rakenne
- » Hajuaisti: Ruoan tuoksu, kuten yrttien aromit
- » Makuaisti: Maistuuko ruoassa makea, hapan, karvas, suolainen vai umami
- » Tuntoaisti: Millainen on ruoan suutuntuma, eli ruoan rakenne, liukkaus, karheus, kasvien purtavuus, ruoan lämpötila
- » Kuuloaisti: Ruoan käsittelystä ja pureskelusta syntyvät äänet, esimerkiksi narina, rouskahdus, sihinä, tirinä
- » Kemiallinen aistimus: Onko ruoka suussa polttavaa tai pistävää esimerkiksi voimakkaiden mausteiden takia

2. Ravitsemuksellisen laadun todentaminen ja seuranta

Palveluntuottaja ja tilaajan edustaja varmistavat yhdessä, että tarjottu ruoka vastaa sopimuksessa määriteltyjä ateriakuvauksia, suosituksia, ravintosisältölaskelmia ja vastuullisuusvaatimuksia. Seuranassa kaikki tuotannon vaiheet – ruokalistasuunnittelu, elintarvikehankintojen suunnittelu, tuotteistus, reseptien kehittäminen sekä ruoanvalmistus - kuuluvat ravitsemuksellisen, kuten laajemminkin vastuullisen laadun varmistukseen.

Ruoan ravitsemuslaadun seurannan on oltava jatkuvaa toimintaa. Ravitsemus- ja ruokasuositusten toteuttaminen ja aterioiden ravitsemuslaadun seuranta kuvataan konkreettisesti palvelukuvaukseen ja ruokapalvelusopimukseen. Ravitsemussuositusten toteutumista voidaan seurata ja tarjotun ruoan ravitsemuslaatu varmistaa vain silloin, kun asiakirjoissa on täsmällinen kuvaus ruokalistasta, tarjottavista ateriatyypeistä, ruokalajien esiintymistyypeistä, aterianosakohtaisesta sisällöstä ja ravitsemuslaadun vähimmäisvaatimuksista sekä ravintosisältölaskelmien tekemisestä.

Ravintosisältölaskenta on ruokapalvelun käytännön työkalu ruoanvalmistusohjeiden ja ateriakokonaisuuksien kehittämiseen eikä vain lopullisen ruokalistan yleisarviointia. Kun ravintosisältölaskentaa käytetään seurantaan, määritetään seurantaväli ja -menetelmät sekä raportointi. Esimerkiksi raportoidaan ravintoainelaskelmat kaikkien asiakasryhmien perusruokalistasta, kasvisruokalistasta, nestemäisen ja gluteenittoman ruokavalion ruokalistoista vähintään kerran vuodessa tai aina, kun ruokalistaan tehdään muutoksia.

Ruoan ravitsemuksellista laatua voidaan tarkastella myös joukkoruokailuun kehitetyllä Sydänmerkki-ateria -kriteeristöllä, jonka avulla voidaan suuntaa antavasti arvioida tarjottavaa ruokaa. Sydänmerkkikriteerien avulla voidaan seurata myös elintarvikehankintojen ravitsemuslaadun toteutumista.

Palvelusopimuksessa ravintosisältöseuranta voidaan määritellä tilaajan tarpeiden mukaisesti. Terveystieteiden huollossa voidaan tarvita esimerkiksi vitamiinien ja kivennäisaineiden seurantatietoja, jotta voidaan varmistua potilaiden ravitsemushoidon toteutuminen. Tarkka ravintosisällön seuranta (ravintoainelaskenta) edellyttää sekä ruokalaji- että ruokalistatasoista ravintosisältölaskentaa. Viikotasolla seurattavat ravintotekijät ovat vähintään energia- ja energiaravintoaineet (hiilihydraatit, rasvat ja proteiinit), tyydyttynyt rasva, kuitu, sokeri

ja suola. Myös muita eri asiakasryhmille keskeisiä ravintoaineita voidaan seurata. Esimerkiksi lasten ruokalistailla seurataan kalsiumin ja C-vitamiinin saantia ja kasvisruokavaliosta raudan ja B12-vitamiinin saantia.

3. Vastuullisuustavoitteiden todentaminen ja seuranta

Tarjouspyynnössä esitetyt ja vaaditut vastuullisuustavoitteet määritellään muodossa, jossa niitä voidaan seurata ja tarvittaessa myös mitata. Tarjouspyynnössä ilmoitetaan tavoitteiden seurantatapa ja -tiheys. Mitattavia tavoitteita tarjotulle ruualla ovat esimerkiksi:

- » Kasvisruoan osuus tarjottavasta ruuasta (kg)
- » Luomun osuus elintarvikehankinnoista (kg)
- » Lähiruoan osuus elintarvikehankinnoista (kg)
- » Kotimaisen ruoan osuus elintarvikehankinnoista, mahdollisesti tuoteryhmittäin (kg)
- » Kasvisten ja kalan kulutusmäärät (kg)
- » WWF:n kalaoppaan vihreällä merkittyjen kalalajien osuus tarjotusta kalasta
- » Ympäristösertifioidun (esimerkiksi Reilukauppa) tuotteiden käyttö sovitusti (tietyt elintarvikkeet)
- » Vastuullisen elintarvikehankinnan oppaan kriteerien käyttö liha-, kananmuna- ja maitohankinnoissa
- » Ruokahävikin määrä ja muutokset; hävikki g/annos tai g/vrk/asiakas, mikä hävikki (lautas-, linjasto- vai valmistushävikki)

Lisäksi on tärkeää seurata muita vaadittuja vastuullisuustavoitteita, kuten:

- » Palveluntuottajan ympäristöohjelman ja energiatehokkuutta edistävien ratkaisujen toteutuminen
- » Palveluntuottajan vastuullisuussuunnitelman toteutuminen (kts. Liitteen 1 esimerkki)
- » Energian- ja vedenkulutus sekä kemikaalien käyttö
- » Vaaditut koulutukset esimerkiksi ympäristöosaamisesta ja kasvisruokareseptiikasta
- » Työllistämisehdon täyttyminen (työllistettyjen määrä sovitusti)



Kuopion yliopistollisessa sairaalassa tehdyn Selvitys elintarvikehävikistä -opinnäytetyön selvityksen mukaan välitystuotteiden hävikki oli noin 10 euroa päivässä osastoa kohti (noin 20 potilaspaikkaa). Tästä kukin voi laskea oman yksikkönsä hukan euromäärän.

VINKKI:

Palveluntuottajan tulee vuosittain tuottaa tilaajalle raportit, joilla yhdessä todetaan määriteltyjen kriteerien toteutuminen. Sopimuksessa voi olla bonusmahdollisuus, mikäli tavoitteet ylittyvät tai sanktiomahdollisuus, mikäli tavoitteita ei saavuteta.

9 Ruokapalvelua ohjaavia säädöksiä ja suosituksia

9.1 LAIT, ASETUKSET JA MÄÄRÄYSASIAKIRJAT

Useat lait, asetukset, määräykset ja suositukset ohjaavat ruokapalveluita. Niiden järjestämistä koskevat myös kuntalain ja terveydenhuoltolain veloitteet asukkaiden hyvinvoinnin ja terveyden edistämisestä. Varhaiskasvatuslaki, perusopetuslaki, lukiolaki, laki lukio- ja ammatillisesta koulutuksesta ja valtioneuvoston asetus korkeakouluopiskelijoiden ruokailun tukemisen perusteista ohjeistavat ruokapalvelujen järjestämistä ja toteuttamista, mutta myös toimijoiden kanssa tehtävää yhteistyötä. Säädöksissä ja määräysasiakirjoissa, jotka ohjaavat eri ikäryhmille kohdennettuja palveluita, on annettu määräyksiä, jotka koskevat hyvinvoinnin ja tervey-

den edistämistä, mukaan lukien ravitsemuksen turvaamista ja palvelujen järjestämistä. Ravitsemus- ja ruokasuosituksissa on aina huomioitu säädöspohja ja velvoittavat määräysasiakirjat, kuten valtakunnalliset opetussuunnitelmat.

Lähtökohtaisesti ruokapalvelusopimukset tulee toteuttaa kulloinkin voimassa olevien lakien, asetusten ja alalla vallitsevien hyvien käytäntöjen mukaisesti. Palvelun tulee täyttää Euroopan unionin suoraan velvoittavien säädösten, Suomen lakien sekä viranomaisten antamat määräykset. Taulukkoon 4 on koottu ruokapalveluiden järjestämistä ohjaavia lakeja ja asetuksia sekä määräysasiakirjoja.

Taulukko 4. Ruokapalveluita ohjaavia lakeja ja asetuksia sekä toimintaa ohjaavia määräysasiakirjoja (mm. opetussuunnitelmat) (Huom! lista ei ole tyhjentävä.)

LAIT JA ASETUKSET	VAIKUTUS RUOKAPALVELUSOPIMUKSIIN
<u>Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 759/1987</u>	Palveluasuminen ja sen järjestäminen. Mahdolliset erityisravintokustannukset.
<u>Elintarvikelaki 297/2021</u>	Elintarvikkeiden ja elintarvikekontaktimateriaalien turvallisuus, elintarvikkeiden hyvä terveydellinen ja muu elintarvikesäätöjen mukainen laatu, elintarvikkeista ja elintarvikekontaktimateriaaleista annettavien tietojen riittävyys ja oikeellisuus, jäljitettävyyden kansalliset laatu järjestelmät, elintarviketoiminta, elintarvikehuoneisto, elintarvikevalvonta. Ruokapalvelujen toteuttajalla on oltava riittävät ja oikeat tiedot tuottamastaan, jalostamastaan ja jakelemastaan elintarvikkeesta. Ruokapalveluilta edellytetään omavalvontasuunnitelmaa. Pakkaamattomia helposti pilaantuvia elintarvikkeita elintarvikehuoneistossa käsittelevällä on oltava elintarvikehygieenistä osaamista osoittava Ruokaviraston hyväksymän mallin mukainen hygieniapassi.

LAIT JA ASETUKSET**VAIKUTUS RUOKAPALVELUSOPIMUKSIIN****[Elintarvikemarkkinlaki \(1121/2018\)](#)**

Lakia sovelletaan elinkeinoharjoittajien välisiin maataloustuotteiden ja elintarvikkeiden kauppaa koskeviin sopimuksiin ja käytäntöihin. Laki asettaa tiettyä ehtoja (ns. hyvän kauppataivan vastaisia kieltoja), jotka rajoittavat ostajan ja tavarantoimittajan välistä sopimusta ja jotka täytyy ottaa huomioon kilpailuttaessa ja hankittaessa maataloustuotteita ja elintarvikkeita. Hyvän kauppataivan vastaisia kieltoja sovelletaan tilanteissa, joissa ostajana on viranomainen (esimerkiksi hankintayksikkö) tai ostajan liikevaihto on vähintään 2 miljoonaa euroa, tavarantoimittaja on liikevaihdoltaan ostajaa pienempi ja ainakin toinen osapuoli on sijoittautunut Euroopan unioniin.

[Jätelaki 646/2011](#)

Jätteiden kierrätystavoitteet, jätteiden lajittelun tehostaminen ja tuottajavastuujärjestelmän laajentaminen sekä kirjapito- ja tiedonantovelvollisuus elintarvikejätteestä.

[Kemikaalilaki 599/2013](#)

Ajan tasalla oleva kemikaaliluettelo (lähinnä pesuaineet > pesuaineasetus).

[Kielilaki 423/2003](#)

Palveluissa on huomioitava kielilain velvoitteet. Kielilaki huomioitava myös ruokapalvelusopimuksissa.

[Kuntalaki 410/2015](#)

Kunnan tehtävänä on edistää asukkaidensa hyvinvointia ja alueensa elinvoimaa sekä järjestää asukkailleen palvelut taloudellisesti, sosiaalisesti ja ympäristöllisesti kestäväällä tavalla.

Kuntalain (22 §) mukaan kunnan on pidettävä huolta, että asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on edellytykset osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan.

[Laki ammatillisesta koulutuksesta 531/2017](#)
§ 100 Oikeus maksuttomaan ateriaan

Päätoimisessa perustutkintokoulutuksessa sekä työhön ja itsenäiseen elämään valmentavassa koulutuksessa opiskelijalla on oikeus maksuttomaan ateriaan sellaisina päivinä, joina opiskelijan henkilökohtainen osaamisen kehittämissuunnitelma edellyttää opiskelijan läsnäoloa koulutuksen järjestäjän osoittamassa koulutuspaikassa. Oppivelvollisella opiskelijalla on edellä tarkoitettu oikeus myös päätoimisessa ammattitutkintokoulutuksessa. Opiskelijalla on edellä säädetyn lisäksi oikeus myös muuhun maksuttomaan päivittäiseen ruokailuun koulutuksessa, joka on järjestämisluvan mukaisesti järjestetty sisäoppilaitosmuotoisesti sekä valtioneuvoston asetuksella säädettävissä perustutkinnoissa, joissa osaamisen hankkiminen edellyttää läsnäoloa koulutuksen järjestäjän osoittamassa koulutuspaikassa tavanomaista työpäivää pidemmän ajan. **[\(30.12.2020/1218\)](#)**

[Laki digitaalisten palvelujen saavutettavuudesta 306/2019](#)

Julkisen sektorin toimijoiden verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuus.

LAIT JA ASETUKSET

VAIKUTUS RUOKAPALVELUSOPIMUKSIIN

[Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista 980/2012](#)

Ikääntyneen väestön hyvinvoinnista, terveydestä ja itsenäisestä suoriutumisesta huolehtiminen ja edistäminen.

[Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 1397/2016](#)

Laki ohjaa hankintayksiköitä siinä, miten niiden täytyy kilpailuttaa hankintalain soveltamisalaan kuuluvat julkiset hankinnat.

[Lukiolaki 714/2018](#)

§ 35 Opintososiaaliset edut

Nuorille tarkoitettussa lukiokoulutuksessa opiskelijalla on oikeus maksuttomaan ateriaan niinä työpäivinä, joina opetussuunnitelma edellyttää opiskelijan läsnäoloa koulutuksen järjestäjän osoittamassa koulutuspaikassa. Koulutuksessa, joka on 4 §:n 2 momentin perusteella järjestetty sisäoppilaitosmuotoisesti, opiskelijalla on lisäksi oikeus muuhun riittävään päivittäiseen ruokailuun.

[Perusopetuslaki 628/1998](#)

§ 31 Opetuksen maksuttomuus

§ 48 d Oikeus turvalliseen toimintaympäristöön ja opintososiaalisiin etuihin

Perusopetuksessa ja esiopetuksessa opetukseen osallistuvalla on annettava jokaisena työpäivänä tarkoituksenmukaisesti järjestetty ja ohjattu, täysipainoinen maksuton ateria.

[Perusopetuksen opetussuunnitelman perusteisiin](#) on kirjattu pedagogiset tavoitteet, mm. ruokakasvatus ja ruokailu laajana oppimiskokonaisuutena. Lisäksi on määrätty, että kouluruokailuun osallistumista ja ruoan ja ruokailutilanteen laatua tulee seurata säännöllisesti.

[Esiopetuksen opetussuunnitelman perusteissa](#) on määritetty ruokailun järjestämisen tavoitteet ja keskeiset periaatteet ja ruokakasvatus.

Aamu- ja iltapäivätoimintaan osallistuvalla lapsella on tarjottava välipala.

[Perusopetuksen aamu- ja iltapäivätoiminnan perusteissa](#) on määritetty välipalatarjonnan periaatteet, välipalan koostumus sekä ruokailuun liittyvän kasvatuksellisen ohjauksen tavoitteet ja sisältö.

[Terveystalvelolaki 1326/2010](#)

Terveystalvelolain mukaan terveyden edistämällä tarkoitetaan yksilöön, väestöön, yhteisöihin ja elinympäristöön kohdistuvaa toimintaa, jonka tavoitteena on terveyden, työ- ja toimintakyvyn ylläpitäminen ja parantaminen. Lisäksi tavoitteena on väestöryhmien välisten terveyserojen kaventaminen.

LAIT JA ASETUKSET

Valmiuslaki (1552/2011)
www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20111552

[Valtioneuvoston asetus korkeakouluopiskelijoiden ruokailun tukemisen perusteista 375/2020](#)

[Varhaiskasvatustalaki 540/2018](#)
§ 11 Ravinto ja ruokailu

VAIKUTUS RUOKAPALVELUSOPIMUKSIIN

Valtioneuvoston, valtion viranomaisten, kuntien ja kunta-yhtymien yleinen varautumisvelvollisuus huolehtia mm. kansalaisten ruokahuollosta.

Ateriatuettu opiskelija-ateria on ateriakokonaisuus, joka sisältää pääruoan, salaatin, juoman, leivän ja levitteen. Erikoisannos on kalliimmista raaka-aineista valmistettu opiskelija-ateriaa vastaava ateriakokonaisuus. Opiskelija-aterian tulee täyttää laadultaan yleiset terveydelliset ja ravitsemukselliset vaatimukset.

Varhaiskasvatuksessa olevalle lapselle on järjestettävä lapsen ravitsemustarpeet täyttävä terveellinen ja tarpeellinen ravinto, jollei muun kuin päiväkodissa tai perhepäivähoidossa annettun varhaiskasvatuksen luonteesta muuta johdu. Ruokailu järjestetään ohjatusti kaikille läsnä oleville lapsille.

Lain mukaan varhaiskasvatuksen järjestäjän tulee arvioida toimintaansa suunnitelmallisesti ja säännöllisesti. Tämä koskee myös ruokailua ja ruokakasvatusta.

[Varhaiskasvatussuunnitelman valtakunnallisissa perusteissa](#) on määritetty ruokailun ja ruokakasvatuksen pedagogiset tavoitteet ja sisällöt.

9.2. RAVITSEMUS- JA RUOKA-SUOSITUKSET OHJAAVAT RUOKAPALVELUIDEN HANKINTAA JA TUOTTAMISTA

Terveyttä edistävä, suositusten mukainen ravitsemus on osa kestävästä kehityksen periaatteista ja tukee YK:n Agenda2030 toimenpiteiden toteuttamista (ei nälkää, parempi ravitsemus, ruokaturva ja kestävä ruokajärjestelmä) sekä kansallisten kestävästä kehityksen yhteiskuntasitoumuksen tavoitteita. Väestön hyvän ravitsemuksen turvaaminen ja virheravitsemuksen ehkäiseminen sekä yhdenvertaisista ja tasa-arvoisista ruokapalveluista huolehtiminen ovat keskeisiä sosiaalisen, taloudellisen ja ekologisen kestävyuden osa-alueita. Valtioneuvoston periaatepäätöksen mukaisesti ravitsemussuosituksia ja niissä esitettyjä tarjottavan ruoan ravitsemuslaadun vähimmäisvaatimuksia tulee käyttää ruokapalveluhankintoihin (Valtioneuvoston periaatepäätös kansallisesta julkisten hankintojen strate-

giasta, 2020. <https://valtioneuvosto.fi/paatokset/paatos?decisionId=0900908f806d890d>).

Valtion ravitsemusneuvottelukunnan antamat väestö- sekä ikä- ja kohderyhmäkohtaiset ravitsemus- ja ruokasuositukset (ks Taulukko 5 alla) ohjaavat ruokapalvelujen hankintaa, kilpailuttamista ja toteuttamista. Ravitsemussuosituksien mukainen ruokavalio edistää sekä terveyttä että kestävyttä. Ravitsemus- ja ruokasuositukset ovat perustana ruokatarjonnan ja ruokailun suunnittelussa ja tarjottavien aterioiden ja välipalojen koostamisessa. Suositukset määrittävät tarjotun ruoan ravintosisällön.

Ravitsemus- ja ruokasuositukset ohjaavat myös ruokakasvatusta, sen tavoitteita, sisältöjä ja toteuttamista sekä integroitumista kasvatukseen ja opetukseen. Ravitsemushoidon osalta suositukset sisältävät määrittäviä mm. ammatillisista vas-

tuista, yhteistyöstä, asiakkaiden osallisuudesta ja kuulemisesta sekä hoito- ja palveluketjuista, joissa ravitsemuksen osalta ruokapalvelujen toiminta on keskeinen.

Ravitsemus- ja ruokasuosituksiin on kirjattu laajasti kannanottoja ja konkreettisia toimenpiteitä vastuullisiin ruokavalintoihin ja kokonaisvaltaiseen kestäväan kehityksen edistämiseen sekä kestäväan elämäntavan pedagogiseen tukemiseen ja ohjaukseen. Hoitolaitoksissa tarjottavaa ruokaa määrittävät ravitsemussuositusten lisäksi käypähoitosuo-

situkset ja ravitsemushoidon yleiset periaatteet ja asiakkaan yksilölliset erityistarpeet.

Ravitsemus- ja ruokasuosituksiin on kirjattu ohjeet suositusten toteutumisen seurantaan, arviointiin ja raportointiin. Suosituksissa on myös itsearviointityökaluja ravitsemussuositusten toteutumisen ja tarjotun ruoan ravitsemuslaadun itsearviointiin tai omaseurantaan. Ruokapalvelujen hankinnassa voidaan edellyttää myös näiden käyttöönottoa. Henkilöstöltä voidaan vaatia myös ravitsemusosaamista osoittavan Ravitsemuspassin suorittamista.

Taulukko 5. Kansalliset ravitsemus- ja ruokailusuositukset koko väestölle sekä eri ikä- ja kohderyhmille. Ajantasaiset ravitsemus- ja ruokasuositukset löytyvät Ruokaviraston verkkosivuilta: www.ruokavirasto.fi/teemat/terveytta-edistava-ruokavalio/ravitsemus--ja-ruokasuositukset/

SUOSITUS	KOHDERYHMÄ, SISÄLTÖ/KÄYTTÖTARKOITUS
<p>Terveyttä ruoasta – suomalaiset ravitsemussuositukset 2014 (korjattu versio 5), VRN. Terveyttä ruoasta - Suomalaiset ravitsemussuositukset 2014, versio 5 pdf</p>	<p>Koko väestö</p> <p>Kansalliset ravitsemussuositukset, joka sisältää yhteiset ruokasuositukset koko väestölle ja eri ikäryhmille ruokavalion suunnittelun perustaksi.</p> <p>Käytetään suunniteltaessa ja toteutettaessa aikuisväestön ruokailua (henkilöstöruokailu, puolustusvoimat ja rikosseuraamuslaitos).</p>
<p>Syödään yhdessä – ruokasuositukset lapsiperheille, VRN ja THL, 2019 http://urn.fi/URN:IS-BN:978-952-343-254-3</p>	<p>Lasta odottavat ja imettävät naiset, imeväis- ja leikki-ikäiset, kouluikäiset ja nuoret sekä lapsiperheet.</p> <p>Käytetään em. kohderyhmien ruoka- ja ravitsemuskasvatuksessa ja ravitsemusohjauksessa sekä perustana varhaiskasvatuksen ja perusopetuksen ruokasuosituksissa.</p>
<p>Terveyttä ja iloa ruoasta – varhaiskasvatuksen ruokailusuositus, 2018, VRN, OPH ja THL http://urn.fi/URN:IS-BN:978-952-302-992-7</p>	<p>Leikki-ikäiset</p> <p>Käytetään varhaiskasvatuksen toimintayksikköjen ruokailun järjestämisessä (päiväkodit ml. ryhmäpäiväkodit, päiväkerhot, leikkipuistotoiminta ym., jossa tarjotaan aterioita ja/tai välipaloja).</p> <p>Sisältää ruokakasvatuksen pedagogiset tavoitteet, sisällöt ja arvioinnin.</p>
<p>Syödään ja opitaan yhdessä – kouluruokailusuositus, 2017, VRN, OPH ja THL http://urn.fi/URN:IS-BN:978-952-302-791-6</p>	<p>Koululaiset</p> <p>Käytetään perusopetuksessa olevien oppilaiden ja oppilaitosten henkilöstön ruokailun järjestämisessä.</p> <p>Sisältää perusopetuksen ruokakasvatuksen linjauksia ja oppilasruokailun pedagogisia tavoitteita ja sisältöjä huomioitavaksi opetussuunnitelmissa.</p>

SUOSITUS

Vireyttä seniorivuosiin: ikääntyneiden ruokasuositus, 2020, VRN ja THL
<http://urn.fi/URN:IS-BN:978-952-343-472-1>

KOHDERYHMÄ, SISÄLTÖ/KÄYTTÖTARKOITUS

Ikääntyneet

Käytetään ikääntyneiden ruokapalvelujen järjestämisessä ja toteuttamisessa kotiateriapalveluissa, palveluasumisen ja ympärivuorokautisen hoidon, hoivan ja kuntoutuksen yksiköissä sekä päivätoiminnoissa, joissa asiakkaille tarjotaan aterioita ja/tai välipaloja.

Sisältää ohjeet ikääntyneiden yksilöllisen ravitsemushoidon toteuttamiseen (ravitsemustilan ja vajaaravitsemuksen riskin arviointi, ruokavalion valinta, tehostettu ruokavalio, kliiniset ravintovalmisteet sekä ruoan rakennemuutokset ja erityisruokavalioiden toteuttaminen). Sisältää ravitsemushoitoprosessin kuvauksen, ammatilliset vastuut sekä ohjeet seurantaan ja arviointiin.

Ravitsemushoito. Suositus sairaaloihin, terveyskeskuksiin, palvelu- ja hoitokoteihin sekä kuntoutuskeskuksiin, 2010, VRN. www.ruokavirasto.fi/teemat/terveytta-edistava-ruokavaliio/ravitsemus--ja-ruokasuositukset/ravitsemushoito/ Suositusta uudistetaan parhaillaan, uusi suositus julkaistaan loppuvuodesta 2022.

Sairaalapotilaat/hoitopalvelujen asiakkaat

Käytetään sairaaloiden, terveyskeskusten ja muiden hoitolaitosten ruokailussa.

Suositus sisältää ruokapalveluiden järjestämisen ja aterioiden ravitsemuslaadun kriteerit sekä ohjeet osastoruokailuun ja ravitsemushoidon totuttamiseen ml vajaaravitsemuksen riskin seulonnan, tehostetun ravitsemushoidon toteuttamisen sekä rakennemuutetut ja eri sairauksien ravitsemushoidon ja ruokavalioiden toteuttamisen.

Sisältää ravitsemushoitoprosessin kuvauksen, ammatilliset vastuut sekä ohjeet seurantaan ja arviointiin.

Hyvinvointia ja yhteisöllisyyttä ruokailusta – Ruokailusuositus ammatillisiin oppilaitoksiin ja lukioihin, 2019, VRN ja OPH.

<http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2020041416360>

Toisen asteen oppilaitosten opiskelijat (ammattiopiskelijat ja lukiolaiset)

Käytetään toisen asteen oppilaitosten opiskelija- ja henkilöstöruokailun järjestämisessä. Sisältää ohjeet myös mm. ruokailun järjestämisestä ja ateriatuesta työelämässä oppimisessa.

Voidaan käyttää myös oppimateriaalina ammatillisissa oppilaitoksissa (mm. hyvinvointisuunnitelmat ja eri alojen ammatilliset opinnot) ja lukioissa (mm. terveystieto).

Hyvinvointia ja opiskelukykyä ruokailusta – korkeakouluopiskelijoiden ruokailusuositus, 2021, VRN ja Kela
www.kela.fi/opiskelija-aterian-sisalto

Korkeakouluopiskelijat (ammattikorkeakouluissa ja yliopistoissa opiskelevat)

Käytetään korkeakouluopiskelijoiden ruokailun järjestämisessä. Suositus määrittää ateriatuetun opiskelija-ateria tarjoamisen ja koostamisen sekä ravitsemuslaadun vähimmäisvaatimukset.

10 Loppupuhe ja kiitokset

Opas vastuullisten ruokapalveluiden hankintaan on laatuaan ensimmäinen kattava ruokapalveluiden hankintaohjeistus. Opas on tuotettu yhteistyössä ruokapalveluasiantuntijoiden kanssa. On kaivattu lisää tietoa, kuinka tuoda ruoan vastuullisuusvaatimukset ruokapalveluhankintaan.

Oppaan laati nimetty asiantuntijaryhmä, johon kuuluivat edustajat maa- ja metsätalousministeriöstä, Valtion ravitsemusneuvottelukunnasta, Terveiden ja hyvinvoinnin laitokselta (THL), Turun kaupungilta sekä Kanta-Hämeen sairaanhoitopiiristä ja Poh-

jois-Savon sairaanhoitopiiristä. Oppaan tuottamisesta ja työpajojen järjestämisestä vastasivat Savon koulutuskuntayhtymä ja Ju-Ha Consulting yhdessä asiantuntijaryhmän kanssa.

Oppaan laadinnan yhteydessä järjestettiin neljä työpajaa, joissa kuultiin suurta joukkoa alan asiantuntijoita, mm. kuntien ja sairaanhoitopiirien hankinta-asiantuntijoita sekä tilaajan ja ruokapalveluiden edustajia. Tämän lisäksi järjestettiin pienryhmäkeskusteluja, joissa paneuduttiin yksityiskohtaisemmin oppaan teemoihin. Opasluonnosta on kommentoinut joukko valmistelussa mukana olleita henkilöitä. Työpajoihin ja keskusteluihin osallistuneiden organisaatiot on lueteltu **Liitteessä 10**.

Lämpimät kiitokset kaikille oppaan valmistumiseen myötävaikuttaneille henkilöille.

Erityiskiitokset oppaan kirjoittaneille asiantuntijoille heidän sinnikkästä, kunnianhimoisesta ja innostuneesta työstä.

OPPAAN LAATIMISEEN OSALLISTUIVAT:

Nimetty työryhmä

Haukioja Suvi	Turun kaupunki
Koskela Petri	Maa- ja metsätalousministeriö
Lyytikäinen Arja	Valtion ravitsemusneuvottelukunta
Rantalainen Laura	Kuopion yliopistollinen sairaala
Raulio Susanna	Terveiden ja hyvinvoinnin laitos
Vihersaari Tuula	Kanta-Hämeen keskussairaala, 30.8.2020 asti
Väänänen Auli	Maa- ja metsätalousministeriö
Arolaakso Anu	Savon koulutuskuntayhtymä
Väänänen Sari	Savon koulutuskuntayhtymä
Koljonen Mia	Ju-Ha Consulting Oy
Kynkäänniemi Päivi	Ju-Ha Consulting Oy

Oppaassa on esimerkkejä mm. seuraavilta kunnilta, hyvinvointialueelta ja sairaanhoitopiiriltä:

Helsingin kaupunki
Turun kaupunki
Vantaan kaupunki
Kanta-Hämeen sairaanhoitopiiri
Päijät-Hämeen hyvinvointialue

11 Käsitteet

RUOKAPALVELUSOPIMUKSIIN LIITTYVÄT KÄSITTEET

In house-yhtiö Valtion, kuntien ja kuntayhtymien on kilpailutettava hankintansa siten, kuin hankintalaissa eli laissa julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista säädetään. In-house-järjestely perustuu hankintalain 15 §:ään, jonka mukaan lakia ei sovelleta hankintaan, jonka valtio tai kunta tekee omalta sidosyksiköltään. Sidosyksiköllä tarkoitetaan muodollisesti erillistä ja päätöksenteon kannalta itsenäistä yksikköä. Valtion, kunnan tai kuntayhtymän tulee yksin tai yhdessä muiden hankintayksiköiden kanssa käyttää määräysvaltaa yksikköön samalla tavoin, kuin omiin toimipaikkoihinsa.

In-house-yhtiöllä voi olla enintään 5 prosentin ja enintään 500 000 euron osuus liiketoiminnastaan muiden kuin valtion, kuntien tai kuntayhtymien kanssa, joiden määräysvallassa se on.

Asiakas – Palvelun käyttäjä. Esimerkiksi kaupungin sairaalassa oleva potilas, vanhusten asumispalveluiden asukas tai asumis- ja päihdepalveluiden asiakas, asukkaiden omaiset. Kasvatuksen ja opetuksen ruokapalveluissa asiakas on esimerkiksi oppilas, päivähoitossa oleva lapsi ja heidän perheensä. Tilaajan osaston, yksikön tai ryhmäkodin tms. henkilökunta, joka tilaa palvelua ja jolle palvelua tuotetaan, on myös asiakas.

Tilaaja – hankintalain mukainen hankintayksikkö (esimerkiksi valtio, kaupunki, kunta, kuntayhtymä, seurakunta tai vastaava julkinen hankintayksikkö), joka on palveluhankintasopimuksen ostaja- eli tilaajaosapuoli. Tilaaja määrittää julkisissa hankinnoissa sopimusehdot. In-house-sopimuksissa tilaajana toimii ostajaorganisaation edustaja. (Tuotettaessa ruokaa omana toimintana ei varsinaista tilaajaa ole, mutta esimerkiksi palvelukuvauksen mukaiset asiat on tärkeää olla kirjattuna toimintakäsikirjaksi tms.)

Palveluntuottaja – yritys, yhteisö tai ammatinharjoittaja, joka tuottaa ruokapalvelun (tai jonkun määritellyn osan ruokapalvelusta). Palveluntuottaja voi olla myös kunnan tai kaupungin sisäinen tuottaja. Palveluntuottaja toteuttaa Tilaajan kanssa sovitut palvelut ja vastaa Tilaajalle palveluidensa tuotantoprosessin hallinnasta sekä laadusta.

Julkinen hankinta – Julkisella hankinnalla tarkoitetaan hankintayksikön tekemiä tavara-, palvelu- tai rakennusurakkahankintoja, jotka tehdään julkisilla varoilla tai julkistaa valtaa käyttäen.

Ruokapalvelusopimus – sopimuksella sovitaan niistä ehdoista ja tavoista, joilla ruokapalvelua ostetaan ja tuotetaan. Sopimus on tilaajan tahtotilan määrittäminen. Palveluntuottajan tulee palvelua tuottaessaan täyttää sopimuksen ehdot sekä tuotettavan palvelun että tuotettavan tuotteen osalta. Sopimus liiteasiakirjoineen (ml tarjous) määrittää osapuolten vastuut ja veloitteet. Ruokapalvelusopimuksen sisällön tulee täyttää myös kielilain ja laki palveluiden saavutettavuudesta vaatimukset.

Ravitsemushoito hoito-, hoiva- ja kuntoutuspalveluissa – Ravitsemushoito tarkoittaa sekä terveyttä ja hyvinvointia edistävää ravitsemusta että sairaiden ravitsemushoitoa. Riittävä ravinnonsaanti turvataan asiakaslähtöisesti yksilöllisen tilanteen ja sairauden edellyttämän ruokavalion avulla ja/tai tarvittaessa kliinisten ravintovalmisteiden käytöllä.

Ravitsemuskasvatus – Ravitsemuskasvatuksen tavoitteena on edistää lasten ja aikuisten sekä yhteisöjen ruokaan liittyvien arvojen, asenteiden, tietojen, taitojen ja toimintatapojen kehittymistä terveyttä edistäviksi. Ravitsemuskasvatuksessa terveys ymmärretään fyysisenä, psyykkisenä ja sosiaalisenä terveytenä ja hyvinvointina.

Ruokakasvatus varhaiskasvatuksessa ja perusopetuksessa – Ruokakasvatuksen tavoitteena on edistää lasten myönteistä suhtautumista ruokaan ja syömiseen sekä tukea monipuolisia ja terveyttä edistäviä ruokatottumuksia. Ruokakasvatusta toteutetaan varhaiskasvatuksen päivittäisillä aterioilla ja osana muuta pedagogista toimintaa. Koulussa toteutettava ruokakasvatus on käytännössä monialaista ruokailutilanteisiin ja eri oppiaineisiin sisällytettyä asioiden, uskomusten ja asenteiden tarkastelua keskustelun, tehtävien, kokemisen ja yhteisöllisen mallin avulla. Se herättelee havainnoimaan ja pohtimaan ruokaan liittyviä ilmiöitä ja tietoja eri näkökulmista. Sen päämäärät ovat moninaisia: ne voivat liittyä ruokakulttuuriseen osaamiseen, kestävän elämäntavan edistämiseen, ruokajärjestelmien tuntemiseen ja terveyden edistämiseen.

RUOKAPALVELUUN JA KEITTIÖIHIN LIITTYVÄT KÄSITTEET

Hajautettu ruoanjakelujärjestelmä – Ruoka valmistetaan tuotantokeittiössä, jossa se jaetaan tarjoiluastioihin yksiköiden ruokailijamäärän ja erityisruokavalioiden mukaan. Tilaajayksikön henkilökunta tilaa ruoan suunnitelman mukaisesti. Ruoka lähetetään valmiiksi jaettuna osastoittain/ yksiköittäin. Ruoka annostellaan tilaajayksiköissä (osastot, päiväkodit, palvelutalot jne.) lautasille ja ruokailu tapahtuu joko yhteisissä ruokailutiloissa tai asukkaiden/asiakkaiden huoneissa. Ruokapalvelun tuottaja antaa tilaajalle ruokalajikohtaiset annoste-luohjeet.

Palveluntuottaja vastaa yleensä ruoan kuljetuksesta yksiköihin. Hoitohenkilökunta ja avustava henkilökunta vastaavat ruokailutilanteen valmistelutehtävistä, ruoan tarjoilusta asiakkaille ja mahdollisesti tarvittavasta asiakkaiden avustamisesta ruokailutilanteessa.

Keskitetty ruoanjakelujärjestelmä – Keskitetty ruoanjakelu on käytössä tavallisesti sairaaloissa. Osaston henkilökunta vastaa ravitsemustilan arvioinnista ja ruokavaliotarpeen määrittelystä, tekee ateriatilauksen ja vastaa potilaiden ruokailussa avustamisesta.

Ruoka valmistetaan tuotantokeittiössä ja jaetaan astioihin valmiiksi tarjottimelle asiakkaan ateriatilauksen ruokavaliotietojen mukaan. Palveluntuottaja annostelee ruoan, kaikki ruokailussa tarvittavat astiat ja aterimet sekä lautasliinan potilaskohtaisten ateriakorttien ja ruokavalioiden mukaan. Ruokajuomat, leivät ja levite jaetaan tarjottimille osastoilla.

Valmistuskeittiö (tuotantokeittiö) – Valmistuskeittiössä ruokaa tuotetaan palvelu- ja jakelukeittiöihin kuljetettavaksi. Valmistuskeittiön yhteydessä voi toimia ruokasali, jossa työskentelee palveluntuottajan henkilökunta. Palveluntuottaja vastaa sopimuksessa määritellysti esimerkiksi ruokien ja välitystuotteiden valmistuksesta, pakkaamisesta ja kuljetuksesta.

Palvelukeittiö – Valmistuskeittiöstä ruoka toimitetaan palvelukeittiöihin, jossa se tarvittaessa kuumennetaan ja tarjoillaan asiakkaille. Palvelukeittiössä toimii palveluntuottajan henkilökunta. Sopimuksessa voidaan määritellä, mitä aterian osia palvelukeittiössä voidaan valmistaa (esimerkiksi salaatit).

Jakelukeittiö – Ruoka toimitetaan kohteisiin valmiina kokonaisuuksina valmistuskeittiöstä. Jakelukeittiössä toimii, joko tilaajan tai palveluntuottajan henkilökunta. Jakelukeittiössä voi olla myös ns. yhdistelmätyöntekijöitä, jotka huolehtivat ruokailusta ja siivoavast. Työntekijät vastaavat aterioiden esillepanosta, tarjoilusta ja astiahuollosta. Ruoka on pakattu valmistuskeittiössä tarjoiluastioihin ja kuljetuslaatikkoihin esimerkiksi päiväkotiryhmittäin. Aterioihin kuuluvat elintarvikkeet toimitetaan tilauksen mukaisesti.

Välitystuotteet – Välitystuotteita ovat elintarvikkeita, jotka toimitetaan kohteisiin. Välitystuotteita ovat esimerkiksi aterioille kuuluvat maidot, leivät, levitteet, jogurtit, vihannekset ja hedelmät. Valmisateriat voivat olla myös välitystuotteita, samoin asiakkaan toiveruoat esimerkiksi puuro, keitto, pirtelö tai kliiniset täydennysravintovalmisteet. Välitystuotteet voivat olla joko ateriapäivään kuuluvia tai maksullisia elintarvikkeita, sopimuksen mukaan.

Palveluntuottajilla on välitystuotteita myös esimerkiksi henkilöstöravintoloissa, jossa välitystuotteet tarkoittavat niitä tuotteita, joita myydään ns. kahvilatuotteina esimerkiksi virvoitusjuomat, jäätelöt ja makeiset.

LIITTEET

- Liite 1** Esimerkki vastuullisuussuunnitelmasta
- Liite 2** Esimerkki vastuunjakotaulukoista
- Liite 3** Tarjouspyynnön tarkistuslista
- Liite 4** Esimerkkejä palvelukuvauksen sisällöstä
- Liite 5** Esimerkkejä osallistamistoimista kouluissa ja päiväkodeissa
- Liite 6** Julkisissa ruokapalveluissa tarvittavat ruokavaliot, niiden käyttötarkoitus ja käytössä olevat tunnukset ja lyhenteet
- Liite 7** Esimerkkejä vaatimuksista, mittareista ja niiden seurannasta
- Liite 8** Sopimuseurannan tarkistuslista
- Liite 9** Esimerkkejä vuosikellosta
- Liite 10** Työpajoihin ja pienryhmäkeskusteluihin osallistuneet organisaatiot

Esimerkki vastuullisuussuunnitelmasta

Ohje tarjoajalle: Tarjoaja voi saada pisteitä vastuullisuussuunnitelman toimenpiteistä mittareineen. Tarjoajan tiedot, toimenpiteet ja niiden mittarit täytetään keltaisiin soluihin. Samaa toimenpidettä ei voi esittää useampaan kohtaan.

Tarjoaja:

VASTUULLISUUSSUUNNITELMA

xxxx kaupungin tavoite on olla hiilineutraali vuonna 20xx, minkä saavuttamiseksi kaupunki huomioi hankinnoissaan keskeisesti ilmastonäkökulman. Valitulta palveluntuottajalta edellytetään huomioimaan tämän kilpailutettavan hankintasopimuksen hankinnan kohteen mukaisen toiminnan aiheuttamat ilmasto- ja ympäristövaikutukset ja tavoittelemaan sen hiilijalanjäljen pienentämistä sopimuskauden aikana tällä vastuullisuussuunnitelmalla.

Palveluntuottaja sitoutuu suunnitelman mukaiseen kehitystyöhön sopimuskauden aikana ja raportoimaan toimenpiteiden toteutumisesta vuosittain sopimuskatselmuksen yhteydessä, jolloin toimenpiteitä ja mittareita voidaan kehittää yhteistyössä tilaajan kanssa.

1. LISÄTÄÄN KASVISRUOAN OSUUTTA

Ruokapalveluiden ilmastovaikutuksista valtaosa syntyy sekaruoan raaka-aineiden tuotannosta. Kasvisruoan osuutta lisäämällä on ruokapalvelussa mahdollista saavuttaa merkittäviä päästövähennyksiä. Kasvisruoan osuuden lisäämisessä on äärimmäisen tärkeää huomioida palvelutalojen asiakaskunnan erityistarpeet, erityisesti riittävä proteiinin saannin taso ja muut ravitsemustarpeet (esimerkiksi ruoan sulavuuden ja maistuvuuden varmistaminen). Kasvisruoan osuuden lisäämisessä on hyvä osallistaa asiakaskuntaa esimerkiksi maisteluiin.

Miten lisäätte tämän hankintasopimuksen hankinnan kohteen mukaisessa toiminnassa kasvisruoan osuutta sopimuskauden aikana?

Ohje tarjoajalle: Täydennä alle pisteytettävä toimenpide ja mittari toimenpiteen toteutumisen seuraamiseksi

1.1. Tarjoajan konkreettinen ja juuri tässä palvelussa toteutuskelpoinen toimenpide sekä mittari kasvisruoan osuuden lisäämiseksi ruokalistalla

1.1.

1.2. Tarjoajan konkreettinen asiakaskuntaa osallistava ja sen erityispiirteet huomioiva toimenpide ja mittari.

1.2.

2. KEHITETÄÄN RESEPTIÄ, JOIDEN AVULLA KAUPUNGIN RUOKAPALVELUISSA VOIDAAN VÄHENTÄÄ ILMASTOPÄÄSTÖJÄ JA SUOJELLA ITÄMERTA

Kasvisruoan lisäämisen lisäksi ilmastopäästöjä on mahdollista vähentää ja ympäristökuormitusta pienentää myös kehittämällä reseptiikkaa. Suosimalla satokauden tuotteita ja korvaamalla ilmastovaikutuksiltaan merkittäviä raaka-aineita ravitsemuksellisesti vastaavanlaisilla raaka-aineilla voidaan saavuttaa ruokapalveluissa merkittäviä päästövähennyksiä. Kiinnittämällä ruokalistaan Itämeren kaloja, kuten silakkaa, haukea, lahnaa ja särkikaloja, voidaan hillitä merialueen rehevöitymistä ja turvata ekosysteemin palautumista.

Miten huomioitte ilmastovaikutusten vähentämisen ja Itämeren suojelemisen tämän hankintasopimuksen hankinnan kohteen mukaisen toiminnan resepteissä ja niiden kehittämisessä sopimuskauden aikana?

Ohje tarjoajalle: Täydennä alle pisteytettävä toimenpide ja mittari toimenpiteen toteutumisen seuraamiseksi

2.1. Tarjoajan konkreettinen ja juuri tässä palvelussa toteutuskelpoinen toimenpide sekä mittari Itämerestä kestävästi pyydetyn kalan osuuden lisäämiseksi ruokalistalla.

2.1.

2.2. Tarjoajan konkreettinen ja juuri tässä palvelussa toteutuskelpoinen toimenpide sekä mittari satokauden tuotteiden osuudesta ruokalistalla.

2.2.

2.3. Tarjoajan konkreettinen asiakaskuntaa osallistava ja sen erityispiirteet huomioiva toimenpide ja mittari.

2.3.

3. VÄHENNETÄÄN RUOKAHÄVIKKIÄ TOIMINNASSA

Hyvällä ruokahävikin hallinnalla säästetään luonnonvaroja, vähennetään jätteen määrää ja tehostetaan prosessin mahdollisten sivuvirtojen hallintaa. Suurin osa ruokahävikistä muodostuu ruokailun tarjoilujätteistä ja uudelleen hyödyntämiskelvottomasta, ylivalmistetusta ruuasta. Keskeisiä toimia ruokahävikin ehkäisyyn ovat parempi ruuan kulutuksen ennakointi sekä erilaiset ruoan valmistus- ja säilytystavat. Myös asiakaskunta on hyvä aktivoida toimimaan ruokahävikin vähentämiseksi. Kun ruoka päätyy hävikiksi, sen valmistukseen käytetyt raaka-aineet ja tuotantopanokset ovat menneet hukkaan sekä ympäristö- ja ilmasto-vaikutukset syntyneet turhaan.

Miten vähennätte tämän hankintasopimuksen hankinnan kohteen mukaisen toiminnan ruokahävikkiä sopimuskauden aikana?

Ohje tarjoajalle: Täydennä alle pisteytettävä toimenpide ja mittari toimenpiteen toteutumisen seuraamiseksi

3.1. Tarjoajan konkreettinen ja juuri tässä palvelussa toteutuskelpoinen toimenpide sekä mittari ruokahävikin ehkäisemiseksi toiminnassa.

3.1.

3.2. Tarjoajan konkreettinen asiakaskuntaa osallistava ja sen erityispiirteet huomioiva toimenpide ja mittari.

3.2.

Esimerkki vastuunjakotaulukosta

Tilaaajan ja Palveluntuottajan vastuut käyttökustannuksista, tiloista ja laitteista sekä kustannusvastuut valmistus- ja palvelukeittiöissä

Vastuu kustannuksista ja omistaja

Kustannuslaji	Yksilöity	Palveluntuottaja	Tilaaaja
Keittiötilat	Tilavuokra (vuokra sisältää tavanomaisen jätehuollon)	x	
	Kiinteistön jäteasema		x
	Biojätteen keräysastiat osastoilla (kannellinen astia, johon ruokapalveluun liittyvä ja palautuva biojäte kerätään)	x	
	Biojätteen keräysastiat keittiön yhteydessä	x	
	Biojättekulut (keittiöstä ja osastolta/yksiköstä tuleva biojäte)	x	
	Mahdollinen muovinkeräys	x	
Palveluntuottamiseen tarvittavat sopimukset	Mm. kuljetus, elintarvike, tarvike	x	
Ruokasali	Tilavuokra		x
	Tilojen vuokraus ulkopuolisille		x
	Tuolit ja pöydät		x
	Astiat ja ruokailuvälineet	x	
	Tarjottimet	x	
	Ruokasalissa käytettävät ottimet ja muu ruoantarjoilussa tarvittava pienirtaimisto	x	
	Kertakäyttöastiat ja tarvikkeet, ateriaan kuuluvat lautasliinat (ruokasalissa, osastoilla/yksiköillä ja kokoustarjoiluissa)	x	
	Päytäliinat ym. Tekstiilit	x	
	Ruokasalin koristeet esimerkiksi juhlapyhinä ja teemoihin liittyen	x	
	Salin koristelut ja liinoittaminen	x	
	Laiteluettelon ulkopuoliset vitriinit ja tuottajan tarvitsemat kalusteet (esim. leipäpöydät, salaattibuffat, tms.). Mikäli laite tarvitsee sähkö/viemäröintitöitä, tulee laitteiden tuominen ruokasaliin hyväksyttävä Tilaaajalla	x	
	Aterioiden ja erityisruokavalioiden merkitseminen selvästi ruokasalissa	x	
	Dieettimerkinnät näkyvässä ruokasalissa	x	
	ICT	Puhelin, liittymät	x
Kassajärjestelmät		x	
Aterioiden rekisteröimiseen tarvittavat laitteet ja ohjelmat			x
Tietokoneet, nettiliittymät		x	
Ruokapalveluiden tuottamiseen tarvittavat ICT-laitteet ja ohjelmistot		x	
Keittiölaitteiden huolto	Uunien kalkinpoiston tilaaminen vuosittain tai Tilaaajan ohjeiden mukaan.	x	
	Patapesukoneiden huolto vuosittain tai Tilaaajan ohjeistuksen mukaisesti.	x	
Tarjoilulinjasto ja sen osat	Lämmin ja kylmähauteet (lisävarusteineen)		x
	Neutraalilinjasto (lisävarusteineen)		x
	Tarjotin- ja välinevaunut, lautas- jne jakelimit		x
	Korijohdevaunut		x
	Astioiden palautusvaunut		x

Kustannuslaji	Yksilöity	Palveluntuottaja	Tilaaja
	Maito- ja vesiannostelijat		x
	Roska-astiat jalustoineen	x	
Aterioiden ja välitystuotteiden kuljetus	Aterioiden ja välitystuotteiden kuljetus	x	
	Ruoankuljetusastiat ja -laatikot	x	
	Ruoankuljetusvaunut (nykyiset)		x
	Tuottajan ruoankuljetusvaunut	x	
	Kuljetussuunnitelmien dokumentointi, ylläpito ja toimittaminen Tilaajalle palvelukuvauksessa kuvatusti.	x	
	Kuljetusten toteutumisen seuranta	x	
Tuotantoprosessi	Aterioiden tilaaminen		x
	Tuotannon suunnittelu ja toteutus	x	
	Ruoan ja välitystuotteiden pakkaaminen ja toimitus osastoille tai yksiköihin	x	
	Kuljetusastioiden, -laatikoiden ja -vaunujen puhtaanapito	x	
	Vastuu aterioista kuljetusten aikana (mm. ehjät ja siistit pakkaukset, lämpötilat säädösten mukaiset).	x	
	Elintarvikkeiden hankinta käyttäen Palveluntuottajan sopimuksia	x	
	Omavalvonta Palveluntuottajan tuotannossa ja ruokasalissa. Vastuu siirtyy ruoan luovuttamisen yhteydessä Tilaajalle (asiakas- tai asukasruokailu).	x	
	Tuotantomäärien suunnittelu	x	
	Vastuu ruoan riittävydestä	x	
	Vastuu biojätteen ja hävikin mahdollisimman pienestä määrästä	x	
	Ruokalistasuunnittelu sopimuksen ja ravitsemussuositusten mukaan	x	
	Ruokalistan hyväksyminen palvelukuvauksen mukaisesti		x
	Ateriasisältösuunnittelu	x	
	Annosteluohjeet	x	
	Ravintosisällön tarkistaminen ravintoainelaskelmin eri ruokavalioista ja ravintosisältöjen raportointi sovitusti	x	
	Ravitsemuksellisen laadun toteuttaminen ja ylläpitäminen	x	
	Välitystuotteiden tilaaminen		x
	Välitystuotteiden toimittaminen tilausten mukaisesti	x	
	Tuotekehitys	x	
	Ruokapalveluiden kehittäminen yhteistyössä ja tarpeiden esilletuominen palvelun kehittämiseksi	x	x
	Elintarvikkeiden laatuvaatimusten huomioiminen	x	
	Henkilöstöhallinto ja siihen liittyvät velvoitteet	x	
	Yhteydenpito toimialaan	x	x
	Mahdolliset laatu-, ympäristö- ja turvallisuusjärjestelmät	x	
	Palveluntuottamisessa tarvittavat pesu- ja puhdistusaineet ja tarvikkeet	x	
	Keittiöhenkilöstön työvaatteet ja keittiötekstiilit	x	
	Palvelun arviointi ja kehittäminen (palveluntuottajan omaa toiminta)	x	
	Laskutus toteutettuna palvelukuvauksen mukaisesti	x	

Kustannuslaji	Yksilöity	Palveluntuottaja	Tilaaja
Sopimusyhteistyö	Poikkeamista ilmoittaminen Tilaajalle palvelukuvauksen mukaisesti välittömästi, jotta poikkeaman haittavaikutukset voidaan minimoida	x	
	Asiakastytyväisyyskyselyt palvelukuvauksen mukaisesti	x	
Koneet, laitteet ja kalusto (kiinteät)	Uunit (johteikkoineen/johteikkovaunu)		x
	Astianpesukone (ilman koreja)		x
	Astianpesukoneen korit	x	
	Padat (lisävarusteineen)		x
	Liedet ja tasoliedet		x
	Kahvinkeitin (vesiverkkoon liitetty)		x
	Kylmäsäilytystilat (jää- ja pakastinkaapit, kylmiöt ja pakastinhuoneet)		x
	Kylmä- ja neutraalivitriinit	x	
	Jäähdytyskaapit		x
	Jäähdytyskoneet		x
	Pyykinpesukone	x	
Ruoankuljetus	Ruoankuljetusastiat ja -laatikot	x	
	Ruoankuljetusvaunut		x
	Mahdolliset tuottajan kuljetusvaunut	x	
Koneet, laitteet ja kalusto (irtain)	Vihannesleikkuri	x	
	Yleiskone iso lattiamalli		x
	Yleiskone pieni pöytämalli	x	
	Pesuainetynnyrien valuma-allas	x	
	Kahvinkeitin (ei vesiverkkoon liitetty)	x	
	Mikroaaltouuni	x	
	Lämpölevy	x	
	Tasoliesi (pieni, pöytämalli)	x	
	Sekoitin /soseuttaja, ammattikäyttöön	x	
	Muut pienkoneet	x	
	Tasovaunut	x	
	Lattiahoitokone	x	
	Kotitalousjääkaappi		x
	Kotitalouspakastin		x
	Lattiavaaka (vastaanottovaaka)		x
	RST-tasot		x
	Kotiateriapakkaus-kone	x	
	Toimistokalusteet	x	
Pienirtaimisto	Vaaka, pöytämalli	x	
	Ruoanvalmistusastiat (GN-astiat, kattilat, veitset, leikkuulaudat yms.)	x	
	Roska-astiat jalustoineen	x	
	Muu pienirtaimisto	x	

Vastuunjakotaulukko, siivous

Siivous ja puhdistus		Palveluntuottaja	Tilaaaja
Keittiö	Ruoanvalmistustilojen päivittäinen siivous	x	
	Ruoanvalmistustilojen perussiivous	x	
	- hormi (sis. lvs-laitteet) 1/v.		x
	- keittiön rasvasuodattimet, höyrykupu ja rasvakouru	x	
	Keittiölaitteiden ja -koneiden päivittäinen hoito ja puhdistus	x	
	Palveluntuottajan henkilökunnan sos- ja wc-tilojen ylläpitosiivous	x	
	Palveluntuottajan henkilökunnan sosiaali- ja wc-tilojen lattioiden perusp, sekä ikkunoiden pesu 1 x v	x	
	Keittiön toimistotilan lattian ylläpito- ja peruspuhdistus	x	
	Keittiön toimistotilan lattian peruspuhdistus 1 x v	x	
	Siivoustekstiilien pesu	x	
	Pyykinpesukone	x	
Ruokasali	Tarjoilulinjastojen päivittäinen puhdistus, myös ulkopinnat	x	
	Tarjoilulinjaston ympäriltä lattiat, mikäli tilaajan hoitama siivous on kyseisenä päivänä jo hoidettu	x	
	Ruokasalin pöytien ja tuolien päivittäinen puhdistus	x	
	Ruokasalin päivittäinen siivous (lattiat)		x
	Ruokasalin kunnossapito- ja perussiivoukset		x
	Edustustilojen tarjoilujen jälkeen tarvittava siivous (ei lattiat, ei kalusteet)	x	
	Ruokailun aikana ruokasalin siisteydestä huolehtiminen	x	
	Ruokailun päätyttyä ruokasalin jälkisiivous:		
	- mahdolliset roiskeet pinnoilta; lattiat seinät	x	
	- mahdollinen mikroaaltouuni ruokalissa	x	
	Astiapalautuksen linjasto ja sen ympäristö, myös jäteastiat	x	
	- astianpalautuksen jättesäkit	x	

Ruokapalveluhankinnan tarjouspyynnön tarkistuslista

KILPAILUTUKSEEN LIITTYVÄT ASIAT (MM):

- » Sopimusaika ja mahdolliset optiot
- » Hankintamenettely (avoin / rajoitettu / muu, esimerkiksi neuvottelu)
- » Hankinnan CPV-koodi
 - Määrittele hankinnan CPV-koodi
 - Ruokapalvelut ovat yleensä E-liitteen mukaisia palveluhankintoja.
 - E-liitteen mukaiset hankinnat tehdään, E-liitteen mukaista hankintailmoituspohjaa.
 - Huomaa, että E-liitteen mukaisissa palveluhankinnoissa on erilaiset kynnyksarvot.
- » Päätettävä hyväksytäänkö osatarjoukset, vaihtoehdotiset tarjoukset tai rinnakkaiset tarjoukset
- » Tilaajavastuulain mukaiset velvoitteet
- » Rekisteröitymiseen liittyvät vaatimukset, esimerkiksi kauppa-, ennakkoperintä-, työnantaja- ja arvonlisäverovelvollisten rekisteriin kuuluminen
- » Alihankkijoiden käyttöön liittyvät ehdot
- » Rahoitukselliseen ja taloudelliseen tilanteeseen liittyvät vaatimukset
- » Tarjouksen kieli (millä kielellä tarjouksen voi jättää)
- » Tarvittaessa esimerkiksi tietosuojan, tietoturvan ja salassapitoon liittyvät asiat
- » Hankinnan asiakirjojen noudattamisjärjestys
- » Määriteltävä tarjoajalta vaadittavat vähimmäisvaatimukset ja mahdolliset harkinnanvaraiset poissulkuperusteet
- » Tieto siitä miten ja milloin tarjous pitää jättää

SOPIMUSLUONNOS, JOKA JULKAISTAAN TARJOUSPYYNNÖN KANSSA

- » Hankinnan asiakirjoihin liitetty sopimusluonnos, jotta tarjoaja tietää mihin on sitoutumassa ja kaikki saadut tarjoukset ovat keskenään vertailukelpoisia
- » Hankinnan kohde ja kuvaus
- » Tiedot laskutuksesta ja maksuehdoista
- » Sanktio- ja bonusmallit
- » Hinnat ja niiden muutosmenettely:
 - Tarjousta jättäessä tarjouspyynnössä tai esimerkiksi hintaliitteellä tulee olla selvästi merkitty, mitkä hinnat tarjouksessa tulee jättää
 - Sopimuksessa on kuvattu miten, milloin, missä tilanteessa ja mihin perustuen sopimushintojen muutosta voi sopimuskauden (ja tarvittaessa optiokauden) aikana esittää

RUOKAPALVELUN TUOTTAMISEEN LIITTYVÄT TEKIJÄT:

- » Palveluntuottajan henkilökunnan ammatilliseen pätevyyteen liittyvät vaatimukset
- » Palveluntuottajalta vaadittava osaaminen tuotantomenetelmien osalta
- » Palveluntuottajan henkilökunnan kielitaitovaatimukset
- » Palveluntuottajan henkilöstölleen järjestämä koulutus

PALVELUKUVAUS

- » Palvelukuvauksessa tulee kuvata kaikki palveluntuottamiseen tarvittavat tiedot
- » Palvelukuvauksen tulee kuvata palveluntuottajalle tilaajan organisaation arvot ja strategiat
- » Kuvataan mm. asiakasryhmät, ateriämäärät ja -lajit, tuotanto- ja jakelumenetelmät, tuottajan vai tilaajan tilat, kuka vastaa laitteista, entä kuljetuksesta?
- » Kuvataan tarkasti tarvittava ja hankittava ruokapalvelu, mm. tarvittavat ateriat ja niiden sisällölliset ja ravitsemukselliset vaatimukset
- » Ruokapalvelua koskevat pakolliset laatuvaatimukset huomioiden lait, asetukset, strategiat ja suositukset
- » Asiakkaiden ravitsemus- ja ruokasuositusten toteuttaminen
- » Ympäristövastuullisuuteen liittyvät vaatimukset, mm. elintarvikkeiden vastuullisuuteen liittyvät vaatimukset
- » Hankinnassa toteutettavat sosiaalisen vastuullisuuden vaatimukset

TARVITTAVAT MUUT ASIAKIRJAT, esimerkiksi

- » Kohdeluettelot
- » Laadunarviointilomakkeet
- » Henkilötietojen- ja salassapitoon liittyvät lomakkeet
- » Erilaiset vastuunjakotaulukot
- » Raportointimallit
- » Elintarvikkeiden vastuullisuusvaatimukset
- » Vuokrasopimusluonnokset
- » Mahdollinen työllistämisehdon kuvaus ja raportointilomakkeet
- » Laiteluettelot ja pohjakuvat

TARKISTA:

- Vastaako hankinnan kuvaus sitä mitä ollaan hankkimassa?
- Onko hankinnan kuvauksessa kuvattu huolellisesti hankinnan laajuus, jotta saadaan vertailukelpoisia tarjouksia?
- Onko määritelty kaikki oleelliset tiedot hankinnasta, jotta kaikki tarjoajat pystyvät jättämään tarjouksen?
- Onko palveluntuottajan tarjouslaskentaa varten hyvät tiedot (esim. tarvittavat ateriämäärät ja erityisruokavalioiden määrät)?

Esimerkkejä ruokapalvelun palvelukuvauksen sisällöstä

Kasvatuksen ja koulutuksen toimiala – varhaiskasvatus ja esiopetus

SISÄLLYSLUETTELO

Ruokapalvelujen palvelukuvaus	3
1. Palvelun nimi.....	3
2. Ruokapalvelujen asiakasryhmät.....	3
3. Ruokapalvelun asiakasmäärä- ja käyttöastetietoja	3
4. Palvelun tavoite.....	3
5. Palvelutason vähimmäislaatuaste palvelun sisällölle, laadulle, saatavuudelle ja riittävyydelle.....	5
5.1 Suunnittelun yleiset periaatteet	5
5.1.1 Ruokakasvatuksen huomioiminen ruokalistasuunnittelussa	6
5.2 Varhaiskasvatuksessa ja esiopetuksessa tarjottavat ruokapalvelut	6
5.2.1 Kohteessa tarjottavat ateriat	6
5.2.2 Ateria-ajat.....	7
5.2.3. Ruokapalvelut kesä-, syys-, joului- ja hiihtoloman aikaan	7
5.2.4. Kaikilla aterioilla päivittäin tarjottavat tuotteet	7
5.2.4.1 Aamupala, välipalan ja iltapalan sisältö ja valikoiman suunnittelutiheys.....	8
5.2.4.2 Lounaalla/päivällisellä tarjotaan päivittäin kaikissa asiakasryhmissä (ks. 5.2.1)	9
5.2.4.5 Lounas-/päivällisruokalistan ruokalajityyppien esiintymistiheys.....	9
5.2.4.5 Lounasruokalistan ruokalajien pääraaka-aineiden esiintymistiheys.....	9
5.2.4.6 Lounas/päivällisruokalistan aterian lisäkkeiden esiintymistiheys ja vähimmäislaatuaste	10
5.2.4.7 Aterian jälkiruoka.....	11
5.2.6 Lounaan/päivällisen ateriahintaan kuuluvat välipalat.....	11
5.3 Kaikkia asiakasryhmiä koskevat muut periaatteet	12
5.3.1 Erytysruokavaliot ja ruokarajoitukset uskonnollisissa ja eettisistä syistä	12
5.3.2 Vuodenaikajuhlat ja teemat.....	13
5.3.3 Luomun ja luomu- ja lähiruoka/sadonkorjuuviikon suunnittelun vähimmäislaatuaste	14
5.3.4 Retkievät.....	15
5.3.5 Koululaisten välipala.....	15
5.4.5 Annoskoot ja ruokalajien pääraaka-aineiden suhteellinen osuus.....	16
6. Kokous ja tilaustarjoilut.....	17
7. Palvelujen tilaaminen ja muutoksista ilmoittaminen	17
8. Palvelujen tuotantotapa.....	18
8.1 Tuotteiden merkitseminen ja tuotetiedot.....	19
9. Tilat ja laitteet	19
9.1 Tilojen ja laitteiden käyttöoikeus.....	20
9.2 Remontin ja perusparannusten aikaiset ruokapalvelut	20
9.3 Keittiön ja erillisten keittiön käytössä olevien varastojen ja ravintolasalin siivous	20
9.4 IT-laitteet ja tietoliikenneyhteydet	21
9.5 Puhelut ja valokopiot.....	21
9.6 Kiinteistön varsinaisten käyttäjien ulkopuolisen tarjoilutoiminnan harjoittaminen.....	21
10. Hinnoittelu	21
10.1 Hinnanmuodostus (palvelumaksun/aterian hinta)	21
10.2 Muut ateriat- ja tuotehintoihin on sisällytettävät kustannukset kuten mm:	22
11. Laskutus	22
11.1 Laskutustapa.....	22
11.2 Henkilöstölounas ja valvonta-ateriat	23
11.3 Tilaustarjoilut.....	23
12. Vastuullisuus, ympäristöasiat ja jätejakeiden lajittelu	23
13. Osapuolten välinen yhteistyö	24
13.1 Yhteistyötavat.....	24
13.1.1 Tilaajan edustajan osallisuus.....	24
13.1.2 Asiakkaan edustajan osallisuus	25
13.1.3 Käyttäjäasiakkaan osallisuus	25
13.2 Viestintä - tiedottaminen.....	25

13.4 Raportointi ja tilastointi.....	25
13.5 EU -maitotuki.....	26
13.5.1 EU-Maitotukihinnasto ja -valikoima.....	26
14. Laadunseuranta	26
14.1 Asiakastyytyväisyyskyselyt.....	27
14.2 Spontaani asiakaspalaute.....	27
14.3 Reklamaatiot.....	27
15. Palveluntuottajan henkilöstö ja palveluntuottajan vastuut/tehtävät.....	28
15.1 Kielitaito.....	28
15.2 Muut vaatimukset palveluntuottajan henkilöstölle.....	28
15.2.1 Omavalvontasuunnitelma.....	28
15.2.2 Hygieniapassi.....	28
15.2.3 Henkilöstön tunnistekortit.....	29
15.2.4 Koulutus.....	29
16. Tilaajan myötävaikutusvelvollisuus	29
16.1 Avaimet.....	29
16.2 Sosiaali-, pukeutumis- ja välinetila	29
17. Sijaisjärjestelyt.....	29
18. Ruokapalvelut poikkeustilanteissa.....	29
19. Sanktiot	30

Hyvinvointikuntayhtymän eri toimialat

SISÄLLYSLUETTELO

1 HYVINVOINTIKUNTAYHTYMÄ TILAAJANA.....	3
1.1 Palvelukuvauksen merkitys.....	4
1.2 Hankinnan tavoitteet.....	4
1.2.1 Potilasruokailun tavoitteet.....	4
1.2.2 Ikääntyneiden ruokailun tavoitteet.....	5
1.2.3 Perhe- ja sosiaalipalveluyksiköiden asiakkaiden ruokailun tavoitteet.....	5
1.2.4 Henkilöstöruokailun tavoitteet.....	5
1.3 Palvelun vähimmäisvaatimukset.....	6
1.4 Hankinnan ulkopuolelle jääneet kohteet.....	7
2 HANKINNAN KOHTEET	8
2.1 Potilasateriat	8
2.1.1 Keskussairaala	9
2.1.2 Psykiatria.....	10
2.1.3 Poliklinikat, päiväkirurginen osasto ja muut yksiköt.....	10
2.1.4 Kuntoutussairaala	10
2.1.5 Terveysasema.....	11
2.2 Ikääntyneiden tehostetun palveluasumisen yksiköt.....	11
2.2.1 Ikääntyneiden tehostetun palveluasumisen palvelukeskukset.....	11
2.3 Vammaispalvelun asumisyksiköt.....	12
2.4 Vammaispalvelun ja työikäisten palvelun päiväaikaisen toiminnan yksiköt.....	12
2.4.1 Liikkuvan päivätoiminnan ateriat ja eväsruekailu.....	12
2.5 Koulujen loma-ajan hoidon ateriat	12
2.6 Perhesosiaalityön ja lastensuojelun yksiköiden ateriat.....	13
2.7 Välitystuotteet.....	13
2.8 Henkilöstöruokailu	13
2.8.1 Henkilökunnan valvonta-ateriat.....	14
2.8.2 Opiskelija-ateriat.....	14
2.8.3 Siviilipalveluateriat.....	14
2.8.4 Henkilöstöaterioiden maksamistapa	14
2.9 Kokous- ja koulutustarjoilut.....	15
2.10 Kahviotoiminta	15
3 TILAUSJÄRJESTELMÄ.....	16
4 LOGISTIIKKA	17
5 LAATUTASO.....	18
5.1 Potilasturvallisuus	18
5.2 Ravitsemuksellinen laatu.....	18

5.2.1 Ruokavalioiden annoskoot ja erityisruokavaliot.....	18
5.2.2 Ravintoarvot.....	19
5.2.3 Toiminnanohjausjärjestelmä.....	19
5.2.4 Ruokalistasuunnittelun periaatteet.....	19
5.2.5 Ruokalistan vaihtelevuus.....	20
5.3 Aistittava laatu.....	20
5.4 Hygieeninen laatu.....	20
5.5 Toiminnan laatu.....	21
5.6 Henkilöstön osaaminen.....	21
6 PALVELUN SEURANTA.....	23
6.1 Raportointi.....	23
7 PALVELUN VALVONTA.....	23
7.1 Mittarit.....	23
7.1.1 Asiakaspalaute.....	23
7.1.2 Hävikin hallinta ja vastuulliset toimintatavat.....	24
7.1.3 Toimintavarmuus.....	24
8 KEHITTÄMINEN.....	25
9 YHTEISTYÖ JA TIEDOTTAMINEN.....	25
10 ATERIAKUVAUKSET.....	25

Esimerkkejä osallistamistoimista kouluissa ja päiväkodeissa

VIHANNEKSET ESILLE

Ruokapalveluntuottaja toimittaa satokauden mukaisia juureksia, marjoja, hedelmiä tai muita kasviksia maisteltavaksi lapsi- tai oppilasryhmiin. Maisteltavaa tuodaan maisteluannos (esim. n. puoli desiä tai ruokalusikallinen/maistelija) vähintään viittä eri satokauden raaka-ainetta. Raaka-aineiden tulee olla eri tuoteryhmistä (esim. kasvis+marja+palkokasvi). Paketti on ensisijaisesti tarkoitettu varhaiskasvatukseen ja alkuopetukseen ja tarjotaan toimintavuoden aikana rajatulle määrälle tilaajia. Maistelupakettien hinnoittelu on määriteltävä tarjouspyynnössä.

PUHEENVUORO VASTUULLISESTA RUOASTA

Ruokapalveluntuottaja valmistelee asiantuntijapuheenvuoron terveellisestä ja ympäristövastuullisesta ruoasta lapsille, nuorille, henkilökunnalle ja/tai vanhemmille. Puhujana voi olla yksikön keittiön työntekijä tai palveluntuottajan asiantuntija ja sisältö toteutetaan kuulijakunnan mukaan.

KEITTIÖTÖIHIN TUTUSTUMINEN

Lapset ja nuoret tutustuvat keittiön toimintaan 1–2 päivää. Keittiöissä tehdään avustavia tehtäviä osallistujien ikätason mukaan ja tutustutaan keittiön arkeen käytännössä. Osallistujat voidaan rajata yksikkökohtaisesti koskemaan vain ikäryhmää tai oppiainetta esim. eskarit, kotitalouden oppilaat tai 8-luokkalaiset.

RUOKAMAISTATUS

Päiväkodin, koulun tai oppilaitoksen valitseman päivänä (esim. tutustumispäivänä) tarjotaan vanhemmille kouluruokaa. Käytännön on tarkoitus hälventää ruokailuun liittyviä uskomuksia vanhempien keskuudessa. Ruokailumahdollisuus on tarjolla toimintavuoden aikana rajatulle määrälle tilaajia. Palveluntuottaja vastaanottaa vanhempien ilmoittautumiset. Aterioista laskutetaan tilaajan henkilökunnan ateriahinta.

RUOKAPANEELI

Lapset tai nuoret valmistelevat keittiöhenkilökunnalle ruokapaneelin oman yksikön ruokailun kehittämiseksi. Paneelissa keskustellaan lapsia ja nuoria kiinnostavista asioista mm. tarjolla olevista ruoista, keinoista muuttaa oman yksikön ruokailua, ruokailun tulevaisuudesta tai ruoanvalmistustatavoista. Teema ja tarkemmat keskustelunaiheet tulee sopia palveluntuottajan kanssa etukäteen, jotta palveluntuottaja voi valmistella vastauksia kysymyksiin.

KAMPANJAT

Luokka tai jokin yksikön ryhmä organisoii yhdessä keittiön kanssa yhteisen kampanjan. Kampanjan tulee tukea yksikön ja ruokapalveluntuottajan vastuullisuustavoitteita. Kampanjan teemana voi olla esimerkiksi ruokahävikin vähentäminen tai kasvisruoan menekien lisääminen.

TOTEUTUSESIMERKKI:

Oppilaskunnanhallitus sopii keittiön kanssa Hävikkiviikkoon (www.havikkiviikko.fi) osallistumisesta. Keittiö tuottaa tietoa omasta toiminnastaan teemaan liittyen (esim. ruokahävikkimäärät ja ruokalistat) oppilaskunnan käyttöön. Oppilaat tekevät tiedotteita, julisteita, aamunavauksia kannustaen yksikköä vähentämään lautashävikkiään.

LIITE 6.

Taulukko. Julkisissa ruokapalveluissa tarvittavat ruokavaliot, niiden käyttötarkoitus ja käytössä olevat tunnukset ja lyhenteet.

Ruokavalion tunnus	Ruokavalion nimi	Lyhenne	Kuvaus käyttötarkoituksesta*
PERUS	Perusruoka	PERUS	Ruokavalio henkilöille, joiden terveydentila tai sairaus ei edellytä erityisruokavaliota, esim. diabeetikot, kohonneet veren rasva-arvot, kohonnut verenpaine, kihti ja sappi.
KASVIS Lakto-vegetaarinen Lakto-ovovegetaarinen	Kasvis+maito Kasvis+maito+muna	KASVIS KASVIS-MUNA	Kasvisruokavaliot, joissa käytetään maitovalmisteita tai maitovalmisteita ja kananmunaa. Tarkennettava toteutusta varten ruokapalvelun kanssa.
KASVIS-KALA Pesco-vegetaarinen	Kasvis+maito+muna+kala	KASVIS-KALA	Kasvisruokavalio, jossa käytetään maitovalmisteita, kananmunaa, kalaa ja äyriäisiä.
VEGAANI	Vegaani	VEGAANI	Kasvisruokavalio, jossa käytetään vain kasvikunnan tuotteita. Vegaaniruokavaliossa eläinkunnan tuotteet on korvattava kasvikunnan tuotteilla riittävän ravintosisällön turvaamiseksi.
EIPUNAINENLIHA	Ei punaista lihaa	EI-PUN-LIHA	Ruokavalio ilman punaista lihaa (esim. nauta, sika, lammas, riista, sisäelimet).
VAHALAKTOOSINEN	Vähälaktoosinen	VL	Ruokavalio laktoosi-intoleranteille, jotka sietävät pieniä määriä laktoosia. Ruoanvalmistuksessa käytetään vähälaktoosisia ja laktoosittomia tuotteita.
LAKTOOSITON	Laktoositon	L	Ruokavalio niille laktoosi-intoleranteille, jotka saavat oireita vähälaktoosisesta ruoasta. Ruoanvalmistuksessa käytetään laktoosittomia tuotteita.
RAKENNEMUUTETUT pehmeä	Pehmeä ruokavalio	PEHMEA	Henkilöille, joilla on lieviä pureskeluongelmia. Ruoat on mahdollista hienontaa haarukalla.
RAKENNEMUUTETUT sosemainen, karkea	Karkea sosemainen	SOSEKARKEA	Henkilöille, joiden pureskelukyky ei riitä pehmeän ruoan nauttimiseen tai muista syistä tarvitaan helpommin nieltävää soseutettua ruokaa (esim. suolistokeikkausten jälkeen siirryttäessä vähitellen nestemäisestä ruoasta normaaliin rakenteeseen). Ruoka on hienonnettua, mutta ei sileää. Esim. jauhelihaa on mahdollista käyttää.
RAKENNEMUUTETUT sosemainen, sileä (dysfagia)	Sileä sosemainen	SOSESILEA	Ruoka on täysin sileää, eikä siitä erotu nestettä. Käytetään nielemishäiriöissä, esim. henkilöille, joilla on nielemisongelma (dysfagia) ja/tai joilla on aspiraatiovaara. Ruoat ja raaka-aineet ovat täysin sileitä. Irtoneste saostetaan amylaasi-resistentillä tärkkelyksellä.

RAKENNE-MUUTETUT nestemäinen	Nestemäinen ruokavalio	NESTE	Ruoka on täysin nestemäistä. Niin nestemäistä että voi juoda pillillä. Täydennetään yksilöllisen tarpeen mukaan täydennysravintovalmisteilla (energia- ja proteiinisältö).
MAITOALLERGIA	Maitoallergia	EI-MAITO	Ruokavalio ei sisällä maitoa tai maitoproteiinia. Eri asia kuin laktoosin eli maitosokerin välttäminen.
KANANMUNA-ALLERGIA	Kananmuna-allergia	EI-MUNA	Ruokavalio ei sisällä mitään munia tai niiden osia tai munatuotteita missään muodossa.
KALA-ALLERGIA	Kala-allergia	EI-KALA	Ruokavalio ei sisällä kalaa, katkarapuja tai muita äyriäisiä tai niiden osia missään muodossa.
GLUTEENITON	Gluteeniton	G	Keliakiaruokavalio, joka sisältää gluteenitonta kauraa ja muita luontaisesti gluteenittomia viljoja sekä gluteenitonta vehnätärkkelystä. Jos asiakas ei siedä gluteenitonta kauraa, se ilmoitetaan erikseen.
TEHOSTETTU	Tehostettu	TEHO	Ruokavalio vajaaravituille, vajaaravitsemusriskissä oleville tai huonosta ruokahalusta kärsiville. Annoskoko on 1/2 - 2/3 normaalista (energian ja proteiinin määrää suhteessa annoskokoön nostetaan varmistamalla niiden riittävä saanti).
RUNSPROTEIINI	Runsas-proteiininen	RUNSPROT	Ruokavalio henkilöille, jotka tarvitsevat perusruokavaliota enemmän proteiinia, mutta eivät lisäenergiaa. Esim. haavapotilaille, joilla on hyvä ruokahalu.
SUOLIRUOKAVALIO Ruokavalion tunnuksena voi olla myös MASURUOKAVALIO	Suolistopotilaan ruokavalio	SUOLIRV (MASU)	Ruokavalio henkilöille, joilla on hiljattain tehty ohutsuoliavanne, J-pussi (IPAA), laaja suolileikkaus tai mahalaukun osa- tai kokopoisto. Voidaan käyttää myös herkkävatsaisille ja akuutissa sappivaivassa. Ruokavaliossa ei tarjota pitkäsaikaisia, sitkeitä, siemenellisiä, kalvollisia tai kaasua muodostavia ruoka-aineita eikä pähkinöitä. Ruokavalio on laktoositon ja lähes poikkeuksetta vähäkuituinen. Ruokavalio on tarkoitettu lyhytaikaiseen käyttöön.
LIHAVUUSLEIKATTU	Lihavuusleikkaus	LILE	Ruokavalio henkilöille, joille on tehty hiljattain lihavuusleikkaus. Aluksi tarjotaan nestemäistä ruokaa, mistä siirrytään asteittain sosemaiseen/pehmeään ruokaan ja toipumisen edetessä kiinteään ruokaan. Ruoka on laktoositon ja sen annoskoko on erittäin pieni.

KALIUMRAJOITUS	Kaliumrajoitus	KALIUMRAJ	Ruokavalio henkilöille, joiden seerumin kaliumpitoisuus nousee liikaa, esim. osalle munuaispotilaista. Kaliumrajoi- tusta tarvitsevilla munuaispotilailla yhdistetään Fosforirajoitus-ruokava- lioon. Rajoitetaan maitovalmisteita, perunaa, täysjyväviljavalmisteita, kahvia ja kaliumrikkaita kasviksia, marjoja ja hedelmiä.
SUOLARAJOITUS	Suolarajoitus	SUOLARAJ	Ruokavalio henkilöille, jotka tarvitsevat suolarajoituksen, esim. Menieren tautia sairastaville. Ruoanvalmistuksessa ei lisätä suolaa. Ruokavaliossa tarjotaan suolattomia ja mahdollisimman vähä- suolaisia elintarvikkeita (suolaa max 2 g/vrk).
DIALYYSI	Dialyysi	DIAL	Ruokavalio sopii hemo- ja peritoneaali-dialyysiin. Rajoitetaan fosforin, suolan ja nesteen saantia riittävästä proteiinien ja energian saannista huolehtien. Jos tarvitaan kaliumrajoitus, ruokavalio tilataan DIAL+KALIUMRAJ.
FOSFORIRAJOITUS	Fosforirajoitus	FOSFORIRAJ	Ruokavalio henkilöille, joilla on esim. munuaisten vajaatoimintaa. Rajoitetaan fosforin saantia mm. maito-, leikkele- ja täysjyväviljatuotteita rajoit- tamalla.
YKSILÖLLINEN RUOKAVALIO	Yksilöllinen ruokavalio	Ilmoitetaan erikseen vältettävät tai sopi- vat ruoka-aineet ja/ tai annoskoot	Yksilölliset hoitosuunnitelman edellyt- tämät sairaudet ja tilat, kuten allergia/ yliherkkyysruokavaliot (paitsi edellä listalla olevat maito-, muna- ja kala), ketogeeninen ruokavalio, ärtyneen suolen oireyhtymän yksilöllinen ruoka- valio sekä sairauden vaatimat ruoka- valioyhdistelmät. Jos ruokavaliossa on runsaasti vältettäviä ruokia, ilmoite- taan sopivat ruoat.

* Kun ruokapalveluja tuotetaan lapsille tai geriatriksille asukkaille tai potilaille, tulee tarjottavien ruokavalioiden listaa muokata kohderyhmän tarpeiden ja ravitsemushoidon käytänteiden mukaan.

LIITE 7.

Esimerkkejä ruokapalvelun vaatimuksista tai kriteereistä, mittareista ja niiden seurannasta

Tavoite, jota seurataan	Mittari	Raportointi ja seuranta
<p>Sopimusyhteistyö on sujuvaa.</p> <p>Molempien osapuolien yhteistyölle on määritelty selkeät rakenteet ja vastuut.</p> <p>Vuorovaikutus on avointa ja ratkaisukeskeistä.</p>	Yhteistyön sujuvuus: tilaukset, toimitukset ja kanssakäyminen palveluntuottajan henkilöstön kanssa.	Seurannassa käydään läpi palveluntuottajan ja toimipisteiden kanssa kokemukset yhteistyöstä.
Ravitsemus- ja ruokasuositusten toteuttaminen	Ravintosisältöseuranta sovitusta ruokalistaista	Käydään läpi sovitusta ruokalistaista ravitsemus- ja ruokasuositusten toteutumisen.
Ruokalistan sopimuksenmukaisuus	Kooste (kts. kohta raportointi)	<p>Koostetaan sopimuksen alussa yksiselitteinen lista sopimuksen ruokalistaan kohdistuvista vaatimuksista ja seurataan niiden toteutumista (esim. erityisruokavaliot)</p> <p>Esimerkiksi ruokien vaihtelevuus (laatikot, kastikkeet, keitot, kappaleroat), pääraaka-aineiden vaihtelevuus (kala, kasviproteiini, siipikarja, sika, nauta), sesonkien, juhlapyhien ja teemojen huomioiminen sopimuksen mukaisesti.</p>
Ruokailu tukee oppilaiden jaksamista ja terveyttä	Ruokailijamäärät (esim. koulussa)	Ruokailijamäärien seuranta. Yhteistyö ruokailijamäärien lisäämiseksi.
Ikääntyneillä vajaa- ja virheravitsemuksen määrä	Tehostetun ruokavalion tilatut määrät (tuottaja). Vajaa- ja virheravitsemuksen esiintyvyys (tilaaja).	Seurataan tehostetun ruokavalion tilattuja määriä ja verrataan MNA/NRS/tms. ravitsemustilan arvioinnin tuloksiin.
Palvelun laatu	<p>Asiakastyytyväisyyskyselyjen toteuttaminen (kpl/vuosi)</p> <p>Vastaanotetut palautteet ja tehdyt reklamaatiot</p> <p>Asiakkaalle aiheutuneet vaara- ja läheltä piti -tilanteet (kpl/ajanjakso)</p>	<p>Asiakastyytyväisyyskyselyiden tulosten raportointi</p> <p>Palautteiden määrä luokiteltuna aihekokonaisuuksittain</p> <p>Reklamaatiot ja niiden korjaavat toimet Palautteiden vastaukset ja niiden pohjalta tehdyt toimenpiteet</p> <p>Vaara- ja läheltä piti -tilanteiden läpikäyminen ja ehkäisevistä toimista sopiminen.</p>
Ateriamäärät	Kappalemäärät ja määrien kehitys	Raportointi ateriamääristä ateriatyypeittäin, erityisruokavaliot eriteltyinä, lisäksi välitystuotteiden määrät. Raportointi tehdään kuukausittain, kumuloiduvasti ja kustannuspaikoittain. Lisäksi toteutuneet henkilöstöruokailun määrät.
Palvelutuotannon kehittäminen	Sovitaan esimerkiksi vuosittain konkreettinen lista toteutettavista kehittämishankkeista välitavoitteineen. Kehittäminen voi kohdistua esimerkiksi hiilineutraalisuuteen ja hiilijalanjäljen pienentämiseen tai yhteiseen vastuullisuussuunnitelmaan.	Kehittämishankkeiden raportointi ja seuranta. Seuraavan ajanjakson tavoitteiden kirjaaminen.

Yhteistyö	<p>Yhteistyöpalaveriin osallistuminen Palveluntuottajan reagointikyky</p> <p>Asiakasraatien, laatukävelyiden tai laadunarviointien toteutuminen (kpl/ ajanjakso)</p> <p>Aterioiden laadunseuranta (arvioidaan ja pisteytetään maku, rakenne, värit, siisteys, esteettisyys, ulkonäkö)</p>	<p>Yhteistyöpalavereiden määrä ja sovittujen asioiden toteuttaminen.</p> <p>Asiakasraadeista ja laatukävelyistä tai laadunarvioinneista raportointi ja jatkotoimenpiteistä sopiminen.</p> <p>Aterioiden laadunseuranta esimerkiksi asiakasraatien tai laatukävelyiden/laadunarviointien yhteydessä. Aterioiden laadunseuranta toteutetaan maistamalla asiakasaterioita ja antamalla niistä palautetta tai arvioimalla niitä kirjallisesti.</p>
Elintarvikkeiden vastuullisuus; mm. raaka-aineiden jäljitettävyys, vastuullisuuskriteerien mukainen laatu (kts. Opas vastuulliseen elintarvikehankintaan) ja kotimaisuusaste	<p>Kotimaisuusaste (esim. liha-, kananmuna- ja maitotuotteissa)</p> <p>WWF:n kalaoppaan vihreällä merkittyjen kalalajien osuus tarjotusta kalasta</p> <p>Käytettyjen marjojen kotimaisuusaste.</p>	Seurataan, että sopimuksen vaatimustaso elintarvikkeiden vastuullisuudesta toteutuu.
Luomuraaka-aineiden käyttö	Ostetut kilogrammat/tuote tai prosentit kokonaisostoista tai Portaat luomuun -taso	Luomuraaka-aineiden käytön seuranta sopimuksessa määritellysti. Seuranta joko ostettuina kilogrammoina per tuote, prosentteina kokonaisostoista tai sovitun Portaat luomuun -tason mukaisesti.
Lähiruoan käyttö (Lähiruoaka tilaajan määritelmän mukaisesti)	Ostetut kilogrammat/tuote tai prosentit kokonaisostoista. Sopimuksessa määritellysti.	Seurataan, että sopimuksen vaatimustaso paikallisten raaka-aineiden käytöstä toteutuu.
Reilun kaupan tuotteiden käyttö	Sopimuksessa määritellysti	Seurataan, että sopimuksen vaatimustaso Reilun kaupan tuotteiden käytöstä toteutuu.
Palveluntuottajan henkilökunnan ammattitaito	<p>Palveluntuottajan henkilökunnan koulutustaso</p> <p>Sijaisten käyttö</p> <p>Palveluntuottajan henkilökunnan koulutuspäivien määrä (kpl/henkilö) ja koulutusten sisältö</p> <p>Ammattilaisen kädenjälki, kpl</p> <p>Hygieniapassi, kpl</p> <p>Ravitsemuspassi, kpl</p> <p>Palveluntuottajan henkilöstön työtyytyväisyys</p>	<p>Sopimuksen yksiköissä työskentelevän henkilöstön koulutus.</p> <p>Sijaisten käyttö (tunteja tai työpäiviä) seuranta-ajanjaksolla.</p> <p>Raportoidaan esimerkiksi puolivuositain.</p> <p>Raportoidaan esimerkiksi puolivuositain.</p> <p>Raportoidaan esimerkiksi puolivuositain.</p> <p>Raportoidaan esimerkiksi puolivuositain.</p> <p>Palveluntuottajan henkilökunnalle tehtävien työtyytyväisyyskyselyiden tulosten raportointi ja vertailu edelliseen esimerkiksi vuosittain</p>
Tiedottaminen ja viestintä, sisäinen ja ulkoinen	<p>Kerätään henkilökunnalta esimerkiksi sopimuseurantakokouksissa palautetta siitä ovatko he saaneet riittävästi ja oikea-aikaisesti tietoa ruokapalveluista</p> <p>Asiakkaiden tyytyväisyys ruokapalveluiden viestintään.</p>	<p>Käsiteltävä kohta asialistalla sopimuseurannan kokouksissa esimerkiksi puolivuositain.</p> <p>Asiakastyytyväisyyskysely.</p>

Ravitsemussitoumus ks. https://sitoumus2050.fi ja www.ravitsemussitoumus.fi	Kyllä/ei	Jos Kyllä, toteutuma vs asetetut tavoitteet ja toimenpiteet. Toimijan raportointitiedot.
Ruokahävikinhallinta	Hävikki g/annos tai g/vrk/asiakas (biojäte lautas-, tähderuoka vai valmistushävikki)	Hävikin ja hävikkimäärissä tapahtuneet muutokset raportoidaan esimerkiksi ruokalistan vaihtuessa.
Kestävä kehitys ja kiertotalous	<p>Palveluntuottajan ympäristösuunnitelman toteutuksen seuranta</p> <p>Energiankulutus, energiaa säästävät toimintatavat</p> <p>Vedenkulutus, vettä säästävät toimintatavat</p> <p>Pesuaineet tietyillä ympäristömerkeillä varustettuja</p> <p>Kertakäyttöastioiden uusiutuvista materiaaleista valmistettuja</p> <p>Vähimmäisvaatimukset ruoan kuljetuksille täyttyvät (kuljetuskaluston päästömääräykset, kaluston korkeaa täyttöastetta, hyvä reittisuunnittelu ja kuljettajien taloudellisen ajotavan koulutus)</p>	Raportointitapa ja -väli sovitaan erikseen
Työllistämisehto	Työllistettyjen määrä ja työsuhteiden kesto	Raportointi sopimuksenmukaisesti (suositeltavaa on, että tarjouspyynnössä on ollut raportointiin suunniteltu lomake)

Esimerkki sopimuseurannan tarkistuslistasta

Sopimuseuranta on mahdollisuus luoda tilaajan ja palveluntuottajan välille kehityskumppanuus, jonka tavoitteena tulee olla jatkuva yhteisen parantamisen malli.

Tilaajan tulee määritellä ruokapalvelusopimuksessa, mitä sopimuseuranta tarkoittaa, mitä välineitä sopimuseurannassa käytetään ja miten sitä toteutetaan.

Sopimuseurannalle on järkevää muodostaa vuosikello, jota myös kehitetään yhteistyössä.

PERUSTA OHJAUSRYHMÄ RUOKAPALVELUSOPIMUKSELLE

- » Ohjausryhmän tehtävänä on taloudellinen ja juridinen sopimuseuranta
- » Toteutetaan esimerkiksi kaksi kertaa vuodessa
- » Työryhmässä esimerkiksi kasvatus- ja koulutusjohtaja, talousjohtaja, sopimussyhteyshenkilöt, tuottajan asiakkuus/palvelujohtaja

Ohjausryhmän tehtäviä on esimerkiksi:

- » Valvoa, että sopimuksen ruokapalvelu vastaa sopimuksessa sovittua ja että sopimuksen mukaiset tehtävät toteutetaan sovituissa aikatauluissa
- » Perustaa tarvittaessa erilaisia työryhmiä
- » Seuraa kustannuksia suhteessa tavoitteisiin
- » Toimii muutoksenhallinnan käsittelyelimenä
- » Sopii eri toimijoiden roolit ja vastuut viestinnässä
- » Ratkaisee päätäntävaltaansa kuuluvat erimielisyydet
- » Laskutuksen seuranta
- » Talouden seuranta (sisältää kumulatiivisen seurannan ja vertailun aikaisempaan)
- » Tilaajavastuulain mukaisten velvoitteiden täyttymisen seuranta
- » Talouteen liittyvät kehitys-/muutostarpeet ja tulevan ennakointi

PALVELUN LAADUN SEURANTA, NS. JATKUVA SEURANTA

- » Toteutetaan esimerkiksi kerran kuukaudessa
- » Seurannassa mukana nimetyt tilaajan ja palveluntuottajan edustajat

Seurantaan sisältyy mm:

- » Asiakaspalautteiden läpikäyminen, analysointi ja jatkotoimenpiteistä sopiminen, palauteprosessin jatkuva arviointi
- » Reklamaatioiden käsittely ja korjaavien toimien aikataulutus ja dokumentointi
- » Asiakastytyväisyyskyselyiden toteutuksen suunnittelu
- » Laadun kehittämisen suunnitelma ja tarjottujen lupauksen toteutumisen seuranta (mahdolliset bonus- ja sanktiomääritykset)

- » Palveluntuottajan omavalvonnan seuranta
- » Tarkastuskäynnit: laatuikävelyt/laadunarvioinnit yksiköissä (vähintään kerran vuodessa/yksikkö)
 - Ryhmässä yksikön esimies, ravitsemusvastuuhenkilö, tarvittaessa laitoshuoltaja
 - Tilaajan edustaja (esimerkiksi sopimussyhteyshenkilö)
 - Yksikön ruokapalveluun osallistuva tuottajan tai tilaajan edustaja
 - Palveluntuottajan edustajat

EKOLOGISEN KESTÄVYYDEN SEURANTA

- » Kuukausittain palvelulaadun seurannan yhteydessä

Seurantaan sisältyy mm.

- » Hävikin seuranta ja siinä tapahtuneet muutokset
- » Raaka-aineiden laatulupausten täyttyminen mm. luomu ja lähituottajat
- » Raaka-aineiden tuoteryhmäkohtaisten vastuullisuusvaatimusten täyttyminen sopimuksen mukaisesti
- » Ruokalistan hiilijalanjäljen pienentämiseen tähtäävät kehityshankkeet
- » Mahdolliset tuotantomenetelmien kehittäminen resursseja säästäväksi

RAVITSEMUKSELLISEN LAADUN SEURANTA

- » Toteutetaan esimerkiksi 1-2 kertaa vuodessa tai ruokalistapäivityksen yhteydessä.
- » Mukana tilaajan edustajana ravitsemusterapeutit ja palveluntuottajan edustajana ravitsemussuunnittelijat tai ravitsemusasiantuntijat sekä muut tarvittavat tahot.

Seurantaan sisältyy mm:

- » Ruokalistasuunnittelun sopimuksen mukaisuuden tarkistaminen (vaihtelevuus, satokaudet, asiakassegmentin mieltymysten huomioiminen)
- » Ravitsemuksellisen toteutuman seuranta (ravintosisällöt, myös erityisruokavalioista)

VALMIUS/VARAUTUMISSUUNNITTELU

- » Ruokapalveluiden valmius- ja varautumissuunnitelma tulee yhdistää tilaajan organisaation omiin valmiussuunnitelmiin, jotta mahdollisissa poikkeustilanteissa yhteistyö on saumatonta ja sovitut toimintamallit kaikkien tiedossa.
- » Muista ottaa ruokapalveluntuottaja mukaan valmius- ja harjoituksiin.

Esimerkkejä vuosikelloista

ESIMERKKI SAIRAALAN VUOSIKELLO

Milloin tiedotetaan?	Tiedotettava asia	Ajankohta joka tapahtumalle	Kuka – kenelle tiedotetaan?
Kuukausittain	Suoritteet (suoriteraportti/osavuosikatsaus) - tilastot (ateriat, välitystuotteet, eurot) - palautteet, käsittely - biojäte ja energia - tuotanto seurantalaveri		Tilaaajan edustaja – talousjohtaja Tilaaajan edustaja – palvelun tuottajan edustaja
Tammikuu	Osastokierrot (mitkä osastot) Ulkoisen auditointi Ravitsemisyöryhmä Toiminnan toteutus ja seuranta - kehittämissuunnitelmat Syömättä jääneet annokset: aamupala, lounas ja päivällinen		Ryhmän jäsenet
Helmikuu	Osastokierrot (mitkä osastot)		
Maaliskuu	Osastokierrot (mitkä osastot) Ulkoisen auditointi Syömättä jääneet annokset Ravitsemus, seuranta - ruokalistat, ravintoarvot		Sovitaan yhdessä
Huhtikuu	Asiakastytyväisyyskysely Osastokierrot (osastot) Volyymitiedot, sairaansijat, sulut Toiminnan toteutus ja seuranta - kesäajan suunnittelu - asiakastytyväisyyskyselyn tulokset, jatkoimenpiteet Ravitsemisyöryhmä Talouden seuranta		Potilaat, henkilökunta vko xx Sovitaan yhdessä
Toukokuu	Osastokierrot (osastot) Ulkoisen auditointi Ravitsemisyhdyshenkilökoulutus Ravitsemisyöryhmä Ympäristötase Talousarvio		
Kesä – heinäkuu	Osasto infot, sijaiset		
Elokuu	Osastokierrot (osastot) Ravitsemisyöryhmä Ulkoisen auditointi Toiminnan toteutus ja seuranta - ympäristötaseen tulokset		
Syyskuu	Osastokierrot (osastot) Ateriamäärät yksiköittäin, sairaansijat Palvelukuvauksen päivitys Syömättä jääneet annokset: aamupala, lounas ja päivällinen		
Lokakuu	Osastokierrot (osastot) Ravitsemisyhdyshenkilökoulutus Ravitsemusseuranta - ruokalistat, ravintoarvot		

Marraskuu	Osastokierrot (osastot) Sulku ajankohdat Toiminnan toteutus ja seuranta - palvelukuvaus päivitys Talouden seuranta Ravitsemistyöryhmä Ulkoisen auditointi Laskutusprosessin päivitys Syömättä jääneet annokset: aamupala, lounas ja päivällinen		Tilaa ja palveluntuottaja sopivat yhdessä Laskentapalvelu
Joulukuu	Hinnastot Jouluateria, henkilökunta Ravitsemuskäsikirjan päivitys		Tilaa ja - palveluntuottaja

ESIMERKKI VANHUSTEN ASUMISPALVELUIDEN VUOSIKELLOSTA

Ruokapalveluiden tapahtuma tai toiminto	Kevät	Kesä	Syksy	Talvi
Ruokalistakausi 2-4	ruokalistakautta vuoden aikana			
Juhlapyhät ja muut ruokalistamuutokset Runebergin päivä	Laskiainen Naistenpäivä Pääsiäinen Vappu Äitienpäivä Juhannus	Tuoret mansikat Uudet perunat	Sadonkorjuu Vanhusviikko	Isänpäivä Pyhäinpäivä Itsenäisyys-päivä Joulu Uusivuosi
Talonpäivät ikääntyneiden asumispalveluissa	1			1
Palvelutuotannon työryhmä (2 h x 4 + valmistelu/v)	1+1		1	1
Sopimuseurantaryhmä (2 h x 2-3 + valmistelu /v)	1		1	1
Asiakas- ja/tai omaiskysely ja kysely henkilökunnalle	1		1	
Laadunarvioinnit (1 x osasto tai yksikkö/v)				
Ravitsemuskoulutukset (40 h/vuosi)	Voidaan järjestää keväällä, syksyllä, talvella			
Ravintoainelaskelmat 2 -4 x vuosi + tarvittaessa	Ruokalistan vaihtuessa			
Raportoinnin kehittäminen	Jatkuva kehittäminen			
Biojäte- ja hävikinseuranta 2-4 x/v	Ruokalistan vaihtuessa			
Asukasraadit kerran vuodessa Kurjenmäkikodeissa	Voidaan järjestää keväällä, syksyllä, talvella			
Yhteistyö vanhusten asumispalveluiden osastojen kanssa: esim. leipominen osastoilla asukkaiden kanssa, ruoanjakoon osallistuminen osastoilla, jne). Arvio työmäärästä: 2 h x 2. Tuottajan ravintolapäällikkö/esimies vastaa.	Voidaan järjestää keväällä, syksyllä, talvella			
Ruokailutilanteen seuraaminen osastolla. Tuottajan ravintolapäällikkö/esimies vastaa.	1,5 h x 4			

LIITE 10.

Työpajoihin ja pienryhmäkeskusteluihin osallistuneet organisaatiot

Akaan kunta
Arkea Oy
CGI
Compass Group Oy
Espoon kaupunki
Hansel Oy
Helsingin kaupunki
Helsingin yliopistollinen sairaala
Hämeenlinnan kaupunki
Jamix Oy
Kainuun maakuntakuntayhtymä
Kanta-Hämeen sairaanhoitopiiri
Keski-Pohjanmaan keskussairaala
Kokkolan kaupunki
Kuopion kaupunki
Motiva Oy
Mäntsälän kunta
Oulun kaupunki
Palmia Oy
Pirkanmaan Voimia Oy
Pohjois-Savon sairaanhoitopiiri
Pyltico Oy
Päijät-Hämeen hyvinvointialue
Parkanon kunta
Riihimäen kaupunki
Saimaan Tukipalvelut Oy
Seinäjoen kaupunki
Servica Oy
Siilinjärven kunta
Siun Sote, Pohjois-Karjala
Sotkamon kunta
Suomen Yrittäjät ry
Tampereen kaupunki
Turun kaupunki
Turun yliopistollinen keskussairaala
Valonia
Valtioneuvoston kanslia
Vantaan kaupunki



Maa- ja metsätalous-
ministeriö

Hallituskatu 3 A, Helsinki
PL 30, 00023 Valtioneuvosto
mmm.fi

ISBN: 978-952-366-379-4 (verkkojulkaisu)