



Julkisten
ruokapalvelujen
laatukriteerit



Julkisten ruokapalvelujen laatukriteerit

ISBN: 978-952-5704-09-9

© FCG Finnish Consulting Group Oy ja Maa- ja metsätalousministeriö

Ulkoasu ja taitto: Heidi Kekäläinen, FCG Finnish Consulting Group Oy

Painopaikka: Valopaino Oy, Helsinki

Kiitokset

Kiitämme projektin rahoittajia Maa- ja metsätalousministeriön LaatuKetjua, Espoo Cateringia, Linnan Ateriaa, Oulun Serviisiä, Ruokapalvelu Katerinkia, Kouvolan ja Mikkelin kaupungeja, HUS Raviolia sekä Pirkanmaan ja Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirejä rahallisesta panoksesta hankkeen toteuttamiseen.

Kantavana voimana julkisten ruokapalvelujen laatukriteereiden määrittämisessä ja asiakasystävällisen ydinviestin muokkaamisessa ovat olleet hankkeeseen aktiivisesti osallistuneet kaupungit ja sairaanhoitopiirit. Hankkeen aikana osallistujat oppivat toisiltaan ja pystyivät hyödyntämään tietojen vaihtoa omien ruokapalveluorganisaatioidensa kehitystyössä.

Oman arvokkaan osaamisensa ja työpanoksensa hankkeeseen ovat tuoneet ruokapalveluiden suunnittelija Pirkko Anttila (Espoo Catering), toimitusjohtaja Pirjo Hakala-Lahtinen (Ravioli, Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri), ruokapalvelujohtaja Paula Huikkola (Pirkanmaan sairaanhoitopiiri), ruokapalvelujohtaja Paula Juvonen (Ruokapalvelu Katerinki, Turku), palvelujohtaja Marjut Kuosma (Mikkelin ruoka- ja puhtauspalvelut), johtaja Riitta Lappalainen (Oulun Serviisi), ruokahuoltopäällikkö Jaana Levo (Varsinais-Suomen sairaanhoitopiiri), toimitusjohtaja Nina Rokkila (Linnan Ateria, Hämeenlinna) ja ruokapalvelupäällikkö Auli Windt (Kouvolan kaupungin ruokapalvelut).

Asiantuntevasta ohjauksesta haluamme kiittää hankkeen ohjausryhmän jäseniä: puheenjohtajaa, ylitarkastajaa Sebastian Hielmiä, pääsihteeri Marja Innasta sekä maaseutuylitarkastajaa Kirsi Viljasta Maa- ja metsätalousministeriöstä, tutkimuspäällikkö Sari Forsman-Huggia ja projektitutkija Jaana Kotroa MTT:stä sekä toimitusjohtaja Pirjo Hakala-Lahtista HUS Raviolistä ja ruokapalveluiden suunnittelijaa Pirkko Anttilaa Espoo Cateringista.

Raportin kommentoinnista haluamme ohjausryhmän lisäksi kiittää EkoCentriasta hankepäällikkö Irma Kärkkäistä, Suomalaisen ruokakulttuurin edistämishohjelmasta pääsihteeri Marja Innasta, Ruoka-Suomi -teemaryhmästä koordinaattori Heidi Valtaria ja maaseutuylitarkastajaa Kirsi Viljasta, FIDA ry:stä toiminnanjohtaja Marjut Huhtalaa sekä Juankosken kaupungilta palvelujohtaja Jari Korhosta.

Suomen Kuntaliiton julkisten hankintojen neuvontayksikön lakimiehiä Markus Ukkolaa ja Sirpa Paloa kiitämme joustavasta yhteistyöstä hankkeen aikana.

FCG Finnish Consulting Group Oy:ssä hankkeesta vastasivat johtavat konsultit Sirpa Sivonen, Sirpa Korhonen ja Anne Haapanen sekä konsultti Sara Syyrakki. Asiantuntemuksensa ympäristöasioihin ja kestävään kehitykseen antoi konsultti Satu Hyrkkänen.

Helsingissä 28.2.2010

Anne Haapanen, Satu Hyrkkänen ja Sirpa Korhonen

Sisällysluettelo

Johdanto	9
Hankkeen tavoitteet	9
Käytetyt menetelmät	10
Hankkeen tulokset	10
Tulosten arviointi	11
Tulosten hyödyntäminen jatkossa.....	12
Kuntapäätäjien tärkeä rooli	13
1. Elintarvikehankintojen laatuksiteerit tuoteryhmittäin	14
1.1. Tarjoajan kelpoisuusvaatimukset.....	15
1.1.1. Yleistä tarjoajan kelpoisuusvaatimuksista	15
1.1.2. Tarjoajan kelpoisuusvaatimukset.....	15
1.2. Tuotteiden vähimmäisvaatimukset	17
1.2.1. Yleistä kaikkien tuotenimikkeiden hankinnassa.....	17
1.2.2. Tuoteryhmäkohtaiset vähimmäisvaatimukset.....	19
1.3. Kokonaistaloudellisen edullisuuden vertailukriteerit	28
1.4. Sopimusehdot	29
1.5. Hankintastrategia näkyviin hankinta-asiakirjoihin	30
1.6. Suunnittele, toteuta, arvioi ja kehitä	31
2. Ruokapalvelu- ja ateriakuljetushankintojen laatuksiteerit.....	33
2.1. Tarjoajan kelpoisuusvaatimukset	34
2.1.1. Tarjoajalta edellytetyt ehdottomat kelpoisuusvaatimukset: ruokapalvelut sekä ateriakuljetukset.....	35
2.1.2. Palveluhankintakohtaiset kelpoisuusvaatimukset	35
2.1.2.1. Ruokapalvelujen täydentävät kelpoisuusvaatimukset	36
2.1.2.2. Ateriakuljetuksia koskevat ehdottomat kelpoisuusvaatimukset.....	36
2.2. Ruokapalvelujen kuvaus	37
2.3. Kokonaistaloudellisen edullisuuden vertailukriteerit	
2.3.1. Laatuksiteereiden käyttö ruokapalvelujen kokonaistaloudellisen edullisuuden vertailussa.....	39
2.3.2. Esimerkkejä ruokapalvelujen arviointikriteereistä (kokonaistaloudellisen edullisuuden vertailu).....	39
2.3.3. Esimerkkejä ateriakuljetuksen arviointiperusteista osana ruokapalveluhankintoja (kokonaistaloudellisen edullisuuden vertailu)	41
2.4. Sopimusehdot	42
2.4.1. Sanktiot	43
2.4.2. Laadunhallintaa koskevat sopimustekstit	43
2.4.3. Kestävän kehityksen ja ympäristön huomioiminen ruokapalveluhankinnoissa	44

3. Vuokrahenkilöstön hankinta.....	47
3.1. Tarjoajan kelpoisuusvaatimukset.....	47
3.2. Ruokapalvelujen henkilöstövuokrausta koskevien hankintojen kelpoisuusehdot.....	48
3.3. Kokonaistaloudellisen edullisuuden vertailu.....	49
4. Oman toiminnan laatukriteerit.....	50
5. Asiakasviestintä.....	63
5.1. Johdanto.....	63
5.2. Asiakasystävällisen ydinviestin kokeilu hankkeessa.....	64
5.3. Kokemuksia asiakasystävällisen ydinviestin muodostamisesta.....	65
5.3.1. Kohderyhmänä peruskoulun yläasteen oppilaat	65
5.3.2. Kohderyhmänä lukiolaiset	65
5.3.3. Kohderyhmänä ala-asteen oppilaat	66
5.3.4. Kohderyhmänä henkilöstöruokailijat	67
5.3.5. Kohderyhmänä sairaalan potilaat.....	68
5.3.6. Kohderyhmänä päiväkotilapset ja lasten vanhemmat	69
5.3.7. Kohderyhmänä hoivakodin vanhukset ja omaiset	76
5.4. Yhteenvetona asiakasystävällisen ydinviestin kokeilusta	77
Lisää luettavaa	79

Johdanto

Tämä julkaisu on tuotettu opastukseksi laatukriteereiden laatimiseen julkisiin ruokapalveluihin. Tässä oppaassa olevat esimerkit on työstetty yhteistyössä osallistuneiden kuntien ja sairaanhoitopiirien kanssa. Julkaisu on tarkoitettu avuksi julkisen sektorin toimijoille, jotka tuottavat ruokapalvelua ja ostavat elintarvikkeita. Lisäksi julkaisusta hyötyvät ne, jotka kilpailuttavat ruokapalveluja, ateriakuljetuksia ja hankkivat vuokrahenkilöstöä.

Hankkeen tavoitteet

Hankkeen tavoitteena on ollut määritellä julkisille ruokapalveluille laatukriteerit, jotka ovat todennettavissa ja viestittävässä kuluttajille. Laatukriteereiden avulla varmistetaan toiminnan luotettavuus, ohjattavuus ja saumattomuus osana elintarvikeketjua. Laatukriteerit on muodostettu siten, että ne toteuttavat lakisääteiset vaatimukset ja valtion ravitsemusneuvottelukunnan suositukset. Tavoitteena on ollut lisätä ja todentaa elintarvikeketjun läpinäkyvyyttä julkisten ruokapalvelujen osalta.

Projektin osatavoitteet olivat seuraavat:

- **Elintarvikehankinnoissa** sovellettavien laatukriteereiden määrittäminen. Hankintalainsäädännön vaatimukset täyttäen ja MTT:n hankkeen toimialakohtaisia tuloksia sekä kuntien kokemuksia hyödyntäen.
- **Ruokapalvelutuottajahankinnoissa** sovellettavien laatukriteereiden määrittäminen. Kilpailuttamis- ja hankintalainsäädäntövaatimukset täyttäen, kuntien kokeemukset ja tarpeet hyödyntäen.
- **Ruokapalvelutuotannossa** sovellettavien laatukriteereiden määrittäminen. Lainsäädännön sekä toiminnan tarpeet ja tavoitteet täyttävien laatukriteereiden määrittäminen kuntien kokemukset hyödyntäen.

Julkisen ruokapalvelun laatukriteereitä muokattaessa lakisääteisten vaatimusten lisäksi pohdinnassa ovat olleet yhteiskuntavastuullisuuteen ja ns. hyvään ruokaan liittyvät näkökulmat, mm. 1) Ekologinen kestävyys: ympäristövaikutus, luonnonvarojen riittävyys: tuotteen elinkaari, jalostusaste, pakkaukset 2) Terveellisyys ja turvallisuus: ravitsemuksellinen laatu, tuoteturvallisuus, jäljitettävyys, prosessin pituus, lyhyet toimitusketjut, tuotteen tuoreus, joustavuus, läheisyys 3) Erialaisten kuluttajaryhmien tarpeet, kulutuksen oikeudenmukaisuus, ruokaturva 4) Taloudellisuus 5) Ruoan kulttuurisuus: sopivuus, omaleimaisuus 6) Eettiset toimintaperiaatteet: eläinten kohtelu, kasvuympäristö, kuljetusten laatu.

Käytetyt menetelmät

Hankkeessa menetelminä on käytetty aineistoanalyysiä, asiantuntijaryhmätyöskentelyä ja workshoppeja sekä kohdennettua kyselyä.

Aineistoanalyysissä on hyödynnetty valtakunnallista kirjallista materiaalia, mm. Valtion ravitsemusneuvottelukunnan suosituksia, keskeisiä lakeja ja asetuksia sekä kuntien ja sairaanhoitopiirien omassa toiminnassaan tuottamaa aineistoa. Työssä on käytetty aiemmin tehtyjä oppaita ja ohjeistuksia. Sivustolla www.hankintaohjeistus.fi on elintarvikkeiden hankintaohjeistus julkiselle sektorille. Elintarvikehankintojen paikallisuuden ja lähiruuan näkökulmasta löytyy laajemmin lisätietoa sivustolta www.ruokasuomi.fi (oppaat ja ohjeet, Kunnallisen ruokapalvelun hankintaoppaat: Ostajan opas, Päätäjän opas, Yrittäjän opas). Hankintojen ympäristönäkökulmaa on kuvattu auki mm. sivustolla http://ec.europa.eu/environment/gpp/toolkit_en.htm (Green Public Procurement GPP Training Toolkit). Osio Practical Module: Food and Catering services sisältää suomenkielisen ohjeistuksen ”Elintarvikkeet ja ateriapalvelut - Ympäristöä säästävät julkiset hankinnat (GPP), tuotekohtaiset ohjeet”.

Asiantuntijaryhmä muodostettiin julkisen (kaupunkien ja sairaanhoitopiirien) ruokapalvelun asiantuntijoista; palvelun ja elintarvikkeiden tilaamisen, ravitsemuksen ja tuotannon asiantuntijoista. Asiantuntijaryhmä kokoontui kahdeksan kertaa. Hankkeen aikana kuultiin lisäksi hankintalainsäädännön, yhteiskuntavastuun ja kestävä kehityksen sekä viestinnän asiantuntijoita.

Laatukriteeriluonnosten pohjalta kuluttajaystävällistä ydinviestiä muodostettaessa kohdennetut kyselyt tehtiin osallistuvien kaupunkien ja sairaanhoitopiirien asiakasryhmille. Kohdennetuilla kyselyillä arvioitiin viestien osuvuutta, soveltuvuutta ja muokkaustarpeita eri kuluttajaryhmien näkökulmasta.

Hankkeen tulokset

Hankkeen tuloksena elintarvikehankintojen laatukriteerejä on kuvattu tämän raportin osiossa 1, ostopalvelujen laatukriteerejä osiossa 2, vuokrahenkilöstön hankinnan laatukriteerejä osiossa 3 ja oman toiminnan laatukriteerejä osiossa 4.

Julkiset ruokapalvelut koskettavat lähes kaikkia suomalaisia jossakin elämänvaiheessa. Julkisen ruokapalvelun on oltava asiakkaaseen päin laadukasta, on tuottajana sitten oma ruokapalveluyksikkö tai ulkopuolinen palveluntuottaja. Julkisten ruokapalvelujen välittämä viesti eri asiakasryhmille muokkaa väistämättä ruokakulttuuria ja muovaa osaltaan kuluttajien näkemyksiä myös henkilökohtaisten ruokailutottumisten osalta. Toiminnassa käytettyjen laatukriteereiden avoimuus, ymmärrettävyys ja merkittävyys kuluttajien suuntaan auttavat kuluttajia myös arvioimaan laatukriteereiden toetutumista käytännössä ja parhaimmillaan lisäävät kuluttajien luottamusta sekä edistävät ruokakulttuurin kehittymistä. Asiakasystävällisen ydinviestin muokkaamisen ja kokeilun aikana (tämän raportin osio 5) todettiin, että julkisten ruokapalvelujen asiakasviestintä

on vielä kovinkin rajoittunutta. Ruokalistat ja keskeiset käytännölliset asiat viestitään hyvin, mutta asiakasviestinnän laajempi strateginen merkitys ja siihen liittyvät käytänteet ovat vielä hyvin kehitymättömät. Tässä hankkeessa asiakasystävällisen ydinviestin muokkaamisessa saatiin selville julkisten ruokapalvelujen lähtötilanne ja suoritettujen kokeilujen perusteella alustavaa tietoa eri asiakasryhmien näkökulmista. Jatkokehitystyön paikka olisikin koko asiakasviestintästrategian kehittäminen.



Kuva 1. Hankkeessa luodut laatuksiteerit ja asiakasystävällinen ydinviesti.

Tulosten arviointi

Hankkeessa luotiin elintarvikkeiden tuoteryhmäkohtaiset laatuksiteerit (kts. kohta 1.2.2). Aiemmin laatuksiteerejä on pyritty osittain tekemään itse ja osalla keittiöistä ei ole ollenkaan käytössä laatuksiteerejä. Tuoteryhmäkohtaiset laatuksiteerit edesauttavat julkisen ruokapalvelujen laadun parantumista. Julkisten ruokapalvelujen laatuksiteereiden valinnassa on painotettava kriteereiden todennettavuutta, käytettävyyttä sekä hankkijoiden ja toimittajien toimijoiden tieto- ja osaa- mistasoa sekä markkinatilannetta. Tämän hankkeen myötä luodut laatuksiteerit on muodostettu siten, että ne edistävät ruokapalvelun laadullisia ominaisuuksia ja kilpalukukykyä huomioiden lainsäädäntö ja viranomaisten suosituksset.

Kestävän kehityksen kriteerit ovat nousemassa entistä tärkeämmäksi julkisissa hankinnoissa, niitä on käsitelty laajasti tämän raportin eri osioissa. Entistä useammat organisaatiot ovat sitoutuneet kestävän kehityksen edistämiseen ja hankinnat ovat yksi käytännön keino toteuttaa näitä sitoumuksia. *Valtioneuvoston periaatepäätös Kestävien valintojen edistämisestä julkisissa hankinnoissa (8.4.2009)* velvoittaa valtion keittiöitä ja on suositus kunnille edistää ympäristövas- tuullista toimintaa julkisissa ammattikeittiöissä. Periaatepäätös suosittelee tarjoamaan vuonna 2010 kerran viikossa ja vuoteen 2015 mennessä kaksi kertaa viikossa kasvis-, luomu- tai se- songinmukaisia ateriaita. Ympäristövasuullinen toiminta saadaankin parhaiten käytäntöön juuri ruokalistasuunnittelun kautta.

Kestävän kehityksen ja yhteiskuntavastuullisuuden niveltäminen käytännön toimintaan on vielä kehittämisvaiheessa. Elintarvikkeiden hankintakriteereiden määrittelyssä täytyy huomioida hankintalain periaatteet. Käytännössä hankintalaki edellyttää, että käytettävät kriteerit ovat relevantteja ja selkeitä eli esimerkiksi niissä ei saa olla tulkinnanvaraa, ne eivät saa olla syrjiviä ja niiden täytyy olla todennettavia.

Toinen merkittävä näkökohta, joka kriteerien valinnassa joudutaan ottamaan huomioon, on markkinatilanne. Tämä liittyy hankintalain periaatteisiin (mm. syrjimättömyys), joiden tehtävänä on turvata markkinoiden toimivuus. Mikäli laatukriteerit asetetaan liian tiukoiksi elintarvikeketjun toimijoiden tämänhetkiseen kehitystilanteeseen nähden, kriteerit täyttäviä elintarvikkeita tai palveluita ei ole tarjolla, jolloin hankinta ei onnistu tai se joudutaan uusimaan väljemmillä kriteereillä. Liian tiukat kriteerit saattavat myös suosia markkinoilla jo muutenkin merkittävässä asemassa olevia isoja toimijoita, koska uusilla ja pienillä toimijoilla ei välttämättä ole samanlaisia edellytyksiä ja resursseja täyttää kriteereiden vaatimuksia ainakaan lyhyellä aikajänteellä. Liian tiukat kriteerit saattavat siis vaarantaa markkinoiden toimivuuden tässä kehitysvaiheessa. Jokaisen hankkijan tulee tuntea markkinat voidakseen käyttää toimivasti tässä oppaassa esitettyjä kriteerejä. Ympäristöä säästävien tuotteiden osalta ongelmana on useimmiten saatavuus, julkisen sektorin ostamat määrät ovat suuria ja tuotetut ateriateriat hyvin moninaisia, näiden valmistaminen vaatii suuria eriä elintarvikkeita. Yhä tiukkeneva kuntatalous asettaa haastavat vaateet elintarvikehankinnoille.

Hankkeen aikana oli meneillään useampia samaa aihealuetta käsitteleviä hankkeita (mm. MTT:n Lisäarvoa laatutyöstä: Elintarvikeketjun kansallinen laatujärjestelmän kehittäminen ja todentaminen –hanke), joiden kaikkien tuloksia ei pystytty täysipainoisesti hyödyntämään hankekautujen vuoksi. Koko elintarvikeketjun toimialalla yhteiskuntavastuun ja kestävän kehityksen eri näkökulmat vaativat vielä runsaasti työtä ollakseen varmennettua arkipäivää ketjun eri osien toiminnassa. Ruokapalvelujen laatukriteereitä edelleen kehitettäessä näitä näkökulmia tulee täydentää ja toimivia, käytännössä todennettavia ja vertailtavia kriteereitä tulee lisätä niin elintarvike- kuin palvelutuotantoon.

Tulosten hyödyntäminen jatkossa

Laatukriteereitä sovellettaessa on erityisesti huomioitava oman organisaation tarpeet ja mahdolliset lainsäädännössä ja muussa ohjeistuksessa tapahtuvat uudistukset, esimerkiksi vuonna 2010 Sosiaali- ja terveysministeriö on julkaissut Joukkoruokailun seuranta- ja kehittämistyöryhmän toimenpidesuosituksen. Toimenpidesuosituksissa kuvataan auki ravitsemuksellisen laadun kriteereitä elintarvikehankinnoissa ja ruokapalveluissa.

Projektin kokonaistavoitteena on ollut määritellä julkisille ruokapalveluille laatukriteerit, jotka ovat todennettavissa ja viestittävässä kuluttajille. Laatukriteereiden avulla varmistetaan toiminnan luotettavuus, ohjattavuus ja saumattomuus osana elintarvikeketjua. Laatukriteerit on muodostettu siten, että ne toteuttavat lakisääteiset vaatimukset ja valtion ravitsemusneuvottelukunnan suositukset. Tavoitteena on ollut lisätä ja todentaa elintarvikeketjun läpinäkyvyyttä julkisten ruokapalvelujen osalta.

Laatukriteereitä ja niiden pohjalta muokattuja asiakasviestejä julkisten ruokapalvelujen tilaajat ja tuottajat voivat hyödyntää hankintojen, tuotannon ja asiakasviestinnän suunnittelussa, toteuttamisessa ja kehittämisessä.

Käytännössä hankintojen laatukriteereitä säätelee hankintalain ja suositusten lisäksi myös esimerkiksi elintarvikkeiden saatavuus. Laatukriteereiden eteenpäin kehittäminen edellyttääkin yhteistyötä elintarvikeketjun toimijoiden välillä, jotta tilaajan ja tuottajan näkökulmat saadaan saumattomasti sovitettua yhteen ja tuottajat pysyvät kehittämään tuotteitaan tilaajien haluamaan suuntaan.

Hankkeeseen osallistuneiden organisaatioiden näkökulmasta julkisia ruokapalveluja olisi jatkossa tarpeen kehittää esimerkiksi seuraavilla tavoilla:

- julkisten elintarvikehankintojen yhteishankinnat suurimpien hankintaerien kilpailutukseen ja tarvittavaan tuotekehitykseen yhteistyössä elintarviketeollisuuden kanssa, pienemmät alueelliset hankinnat kukin kilpailuttaa itsenäisesti
- hankintojen yhteinen lomakkeisto, esim. tarjouspyyntö, tarjous, tilaus
- julkisten ruokapalvelujen yhteistyöfoorumi; keskeisten yhteisten asioiden käsitteilyyn, tarvittavaan yhdenmukaistamiseen, uusien asioiden kehittämiseen, koulutuksen organisointiin, julkisruuan imagokuvasta huolehtimiseen ja julkisen ruokapalvelutarjonnan laadusta huolehtimiseen taloudellisissa paineissa
- yhteisen web-portaalin muodostaminen avoimen keskustelun mahdollistamiseksi julkisten ruokapalvelutoimijoiden ajankohtaisasioista
- ympäristö, ekologisuus ja yhteiskuntavastuu elintarvikeketjussa
- asiakkaille suunnatun viestinnän kehittäminen ymmärrettävään ja tarvetta vastaavaan muotoon

Kuntapäätäjien tärkeä rooli

Kuntapäätäjät ovat paljon vartijoina päättäessään julkisista ruokapalveluista. Jokainen suomalainen nauttii jossain elämänsä vaiheessa julkisten ruokapalveluiden tarjoomuksista. Ruokapalvelut muodostavat kunnan budjeteista 2-4 %, ja tästä elintarvikehankintoihin menee vain kolmannes. Usein kuitenkin säästöt kohdistuvat juuri ruokapalveluihin, joita käyttävät herkimät ja yhteiskunnan tulevaisuuden kannalta merkittävimmät asiakasryhmät. Ruoka on nostettava esiin kuntien päätöksenteossa, ruoasta on puhuttava, ruoka on tehtävä näkyväksi, sillä ruoka- ja ruokapalveluvalinnat ovat arvovalintoja. Julkisen ruokapalveluun liittyvien päätösten kautta kuntapäätäjä tulee ottaneeksi kantaa asiakkaidensa hyvinvointiin, aluetalouteen, työllisyyteen, maaseudun elinvoimaisuuteen, ympäristöön sekä jopa huoltovarmuuteen. Ruoan ja ruokapalvelun laadulla on merkittävä vaikutus kunnan talouteen rakennettaessa tulevaisuuden hyvinvointistrategiaa. Nyt kaivataan siis rohkeita pitkänäköisiä päätöksiä ylimmillä tasoilla hyvän ruoan puolesta. Tämän oppaan tekijät toivovat, että nämä laatukriteerit auttavat ruokapalvelukokonaisuuden tuotannossa ja kilpailuttamisessa laajasti kuntakentällä.

1. Elintarvikehankintojen laatukriteerit tuoteryhmittäin

Tässä osiossa kuvataan elintarvikehankintoja ja laadunmäärittelyä. Lisätietoa elintarvikehankintojen avuksi löytyy useasta eri lähteestä, kts. lukuvinkit osioista Johdanto ja Lisää luettavaa.

Tämän osion tekstit koostuvat kuudesta eri osasta:

- 1.1. Tarjoajan kelpoisuusvaatimukset
- 1.2. Tuotteiden vähimmäisvaatimukset
- 1.3. Kokonaistaloudellisen edullisuuden vertailukriteerit
- 1.4. Sopimusehdot
- 1.5. Hankintastrategia näkyviin hankinta-asiakirjoihin
- 1.6. Suunnittele, toteuta, arvioi ja kehitä

Kun hankkija käyttää tässä osiossa kuvattuja vaatimuksia, kriteerejä ja ehtoja, tekstit on muokattava ko. tarjouspyyntöön sopivaksi.

Kursiivilla olevat tekstit ovat ohjeistustekstejä hankkijalle

Tässä osiossa on avattu ainoastaan elintarvikehankintoihin liittyviä tarjoajan kelpoisuusvaatimuksia, tuoteryhmäkohtaisia vähimmäisvaatimuksia, kokonaistaloudellisen edullisuuden kriteerejä sekä esimerkkejä sopimusehdoista. Itse tarjouspyynnön tulee sisältää muut tarvittavat tekstit. Lisäksi tarjouspyyntöön on hyvä liittää tarjouksen antamista varten excel-taulukko, jossa on määritelty kaikki tärkeät hintojen ja muiden tietojen antamiseen liittyvät asiat.

Tuotteiden laatua voi varmistaa tarjouspyynnössä useissa eri kohden: itse hankittavien tuotteiden kuvauksessa, kelpoisuusvaatimuksissa, kokonaistaloudellisen edullisuuden kriteereissä tai sopimusehdoissa. Tarjouspyyntöä laadittaessa tärkeää on kokonaissuunnittelu, usein joutuu valitsemaan, asettaako jonkun asian tuotteiden vähimmäisvaatimukseksi vai kokonaistaloudellisen edullisuuden kriteeriksi. Vähimmäisvaatimukset ovat ehdottomia, ja mikäli tuottaja ei vaatimukseen pysty vastaamaan, hän putoaa pois tarjousvertailusta. Hankkijan tulee tuntea markkinat, jottei aseta sellaisia vaatimuksia, jotka estävät tarjoajien osallistumisen kilpailuun. Kokonaistaloudellisen edullisuuden vertailussa hankkija antaa pisteitä, yhdestä kohdasta huonot pisteet saanut tarjoaja voi silti voittaa tarjouskilpailun, mikäli hinta on halvempi ja hän saa muista kohdista hyvät pisteet. Sopimusehtoihin laitetaan tyypillisesti sopimusaikaiseen yhteistyöhön, esim. toimituksiin, liittyviä ehtoja.

1.1. Tarjoajan kelpoisuusvaatimukset

1.1.1. Yleistä tarjoajan kelpoisuusvaatimuksista

Tilaaja määrittää tarjoajan kelpoisuusvaatimukset tarjouspyyntöä laatiessaan. Kelpoisuusvaatimukset voivat liittyä ehdokkaiden tai tarjoajien taloudelliseen ja rahoitukseen tilanteeseen, tekniseen kelpoisuuteen, ammatilliseen pätevytyteen sekä muihin hankkijan valitsemiin vaatimuksiin. Tarjoajien ehdottomilla kelpoisuusvaatimuksilla pyritään varmistumaan siitä, että sopimussuhteen aikana sopimusveloitteet kyetään täyttämään.

Tilaaja arvioi tarjoajien kelpoisuuden määrittämällä kunkin ehdon kohdalla täytyykö ehto vai ei täyty. Kysymyksessä on valinta ”kyllä” tai ”ei”. Kaikkien ehdottomien kelpoisuusvaatimusten on täytyttävä, että tarjoaja voi osallistua tarjouksen jatkokäsittelyyn ja tulla valituksi.

Tarjouspyynnössä voi käyttää kohdassa 1.1.2. kuvattuja vaatimuksia. Tarjouspyynnössä ne on kuitenkin tarkennettava, lisätietoa osiosta 2.1.

Jokainen hankinta on erilainen, varsinkin hankintojen koko vaihtelee suuresti. On muistettava, että tarjouspyynnössä esitetyt vaatimukset on suhteutettava hankinnan luonteeseen, käyttötarkoitukseen ja laajuuteen. Kelpoisuusvaatimuksia tulee vähentää/lisätä hankintakohtaisesti.

1.1.2. Tarjoajan kelpoisuusvaatimukset

Hankkeen aikana määriteltiin seuraavat lain ja vakiintuneen käytännön edellyttämät kelpoisuusvaatimukset sovellettavaksi elintarvikehankinnoissa. Tilaajat täydentävät niitä haluamallaan tavalla ja jatkossa tulee huomioida mahdolliset lainsäädännölliset yms. muutokset tarjouspyyntöjä laadittaessa ja elintarviketoimittajavalintoja tehdessä.

1) Taloudelliset edellytykset

- Ei verovelkoja tai maksamattomia sosiaalivakuutusmaksuja

2) Tekniset edellytykset

- Tuotanto lainsäädännön mukainen: elintarvikkeiden viljelyssä, tuotannossa, varastoinnissa ja kuljetuksessa noudatetaan voimassa olevaa elintarvikelakia ja siihen kiinteästi liittyviä muita lakeja ja asetuksia
- Kuljetuslogistiikka, toimitukset ja niiden muutokset pystytään toteuttamaan tarjouspyynnössä esitetyllä tavalla; (*tarjouspyyntöön on määriteltävä näihin liittyvät vaatimukset*)

3) Toiminnalliset edellytykset

- Hankinnan kokoon ja laatuun nähden riittävä kapasiteetti sekä toimitusvarmuus
- Tuotevalikoiman toteutumisosuus on 55–95% (*prosenttiosuus määritetään paikallisesti markkinatilanteen mukaan ja pyritään mahdollisimman korkeaan toteutumisosuuteen*)

- Omavalvontasuunnitelman ja tuoteturvallisuuden taso todennettu (kylmäketju, omavalvonta, näytteet)
- Tuotteen laadunvarmistus (mikrobiologinen, kemiallinen, tekninen, ravitsemuksellinen taso) todennettu
- Toimittajalla on kierrätysjärjestelmä kuljetuspakkausten palautusta ja uudelleenkäyttöä varten
- Tarjoajalle voi asettaa erilaisia kelpoisuusehtoja koskien eri tuoteryhmiä. Esim. pakasteiden ja esikäsiteltyjen kasvien ja juuresten tarjoajan ehdoton kelpoisuusvaatimus voi olla, että tarjoajalla on toimiva laatuketju, jolla varmistetaan kasvis- ja marjajalosteiden turvallisuus ja tuotteiden jäljitettävyyys

Voiko tuotehankinnoissa vaatia ympäristöjohtamista?

Hankintalakia tulkitaan tällä hetkellä siten, että tuotehankinnoissa toimittajalta ei saa vaatia ympäristöjohtamista/-järjestelmää muuten kuin hankittavaan tuotteeseen liittyen. Käytännössä esim. sitä että toimittajalla olisi ympäristöjärjestelmä, ei voisi vaatia. Syy tähän on se, että hankintalain mukaan tarjouspyynnössä esitettyjen vaatimusten/kriteerien tulee liittyä hankinnan kohteeseen, tässä tapauksessa vain ja ainoastaan hankinnan kohteena oleviin elintarvikkeisiin (ja niiden toimittamiseen), kun taas ympäristöjärjestelmä koskee toimittajan toimintaa tätä laajemmin. Yleisesti ympäristöjohtamisen vaatimista tuotehankintojen kohdalla ei siis katsota olevan hankintalain mukaista. Ympäristöjärjestelmän avulla on kuitenkin mahdollista todentaa vaatimuksia.

Ympäristönäkökohtien huomioiminen hankinnoissa on raportin julkaisuhetkellä vielä murrosvaiheessa. On olennaista seurata ohjeistusta, julkaistavia hankintailmoituksia ja -päätöksiä sekä markkinaoikeuden antamia ratkaisuja ympäristöjohtamista koskevissa kysymyksissä vakiintuvan kilpailutuskäytännön saavuttamiseksi.

Ympäristöselvitys hankinnan kohteeseen liittyen

Käytännössä elintarvikehankintoihin liittyy yleensä myös jonkinasteista palvelua, esim. kuljetuksen/toimituksen muodossa, ja tähän liittyen ympäristöjohtamista/-toimenpiteitä voidaan kysyä, mutta silloinkin hankinnan kohteen rajoissa. Käytännössä hankkija voi tarjouspyynnössä määrittellä, että toimittaja toimittaa kirjallisen selvityksen, jossa kuvataan toimenpiteet, joiden avulla toimittaja pyrkii vähentämään hankinnan kohteeseen liittyviä ympäristövaikutuksia sopimuskauden aikana ja tätä selvitystä voidaan täydentää/todentaa esim. yrityksen EMAS tai ISO 14001 tms. (mukaisella) ympäristöjärjestelmällä. Ympäristöselvitystä voidaan pyytää joko tarjouksen mukana/liitteenä tai vasta ennen mahdollisen sopimuksen syntymistä tai esim. 2 kk kuluessa sopimuksen allekirjoittamisesta. Ympäristöselvityksessä pyydetään kuvaamaan tavoitteet ja toimenpiteet esim. liittyen elintarvikkeisiin, kuljetuksiin ja pakkauksiin.

Kannattaako ja voiko vaatia sertifioitua/auditoitua ympäristöjärjestelmää?

Yleinen tulkinta on se, että sertifioitua ympäristöjärjestelmää ei ole kohtuullista vaatia, koska sertifioiminen voi viedä paljon aikaa (silloinkin, kun toiminnan taso olisi riittävä) ja se on maksullista. Kannattaa siis muistaa, että monilla pienillä toimittajilla voi olla yhtä hyviä toimintatapoja ja ympäristöjärjestelmiä, vaikka niillä ei olisikaan taloudellisia mahdollisuuksia sertifioimiseen ainakaan heti. Ympäristöasioiden kannalta onkin olennaista huomioida hankintakokonaisuus ja markkinoiden toimijat. Vastuullinen ja ympäristötietoinen yritys voi yhtä hyvin olla suuri tai pieni, tärkeintä on, että toimittaja hallitsee nykyprosessinsa ja on myös tulevaisuudessa halukas kehittämään niitä mahdollisimman ympäristöä säästäviksi.

1.2. Tuotteiden vähimmäisvaatimukset

1.2.1. Yleistä kaikkien tuotenimikkeiden hankinnassa

- Kaikkien tuotteiden on täytettävä kansalliset laatuvaatimukset. Elintarvikkeiden viljelyssä, tuotannossa, varastoinnissa ja kuljetuksessa on noudatettava voimassa olevaa elintarvikelakiä ja siihen kiinteästi liittyviä muita lakeja ja asetuksia mm.:
 - Elintarvikelaki 2006/23
 - Tartuntatautilaki 1986/583
 - Terveysturvallisuuslaki 1994/763
 - Kauppa- ja teollisuusministeriön asetus elintarvikkeissa ja alkoholijuomissa käytettävistä muista lisäaineista kuin makeutusaineista ja väreistä 2007/752
 - Valtioneuvoston asetus elintarvikevalvonnasta 2006/321
 - Asetus elintarvikelisäaineista 1992/521
 - Sallitut ravitsemusväitteet www.evira.fi
- Edellytetään elintarvikkeiden ja niiden käsittelyn turvallisuus sekä elintarvikkeiden hyvä terveydellinen ja muu elintarvikemääräysten mukainen laatu.
- Sairaaloissa elintarvikehankinnat tehdään sairaalan ravitsemuskäsikirjan mukaisina.
- Tilaaja voi pyytää tiedon tuotteiden jäljitettävyydestä (tuotteen alkuperämaa, ja niiden tuotteiden osalta, joissa tarpeen, onko toimittajalla tietoa raaka-aineiden alkuperämaasta ja/tai tietoa raaka-aineiden käsittelymaasta)
- Mikäli tilaaja ei halua GMO:ta (geneettisesti muunneltuja organismeja) sisältäviä elintarvikkeita, voidaan tarjouspyyntöön sisällyttää esimerkiksi seuraava vaatimus: Ruoan raaka-aineet eivät saa sisältää GMO – raaka-aineita, vaatimus koskee kaikkia raaka-aineita, jotka lainsäädännön mukaan tulee merkitä GMO:na.

- Luomuruuan osuus elintarvikkeista ja juomista. Tilaajan on mahdollista vaatia, että vähintään x % jostakin tuotteesta tai tuoteryhmästä on luonnonmukaisesti tuotettua (luomua). Luomun määritelmässä voi viitata esimerkiksi asetukseen EC 834/2007. *Luomutuotteita kysyessä tulee tutustua markkinoihin ja selvittää, mitä luomutuotteita on tarjolla niitä määriä, mitä hankkija tarvitsee. Luomutuotteita valmistavat suurempia määriä usein ulkomaiset toimittajat.*
- Sesonginmukaisen ruokalistasuunnittelun kautta voi tehdä paljon ympäristöä säästäviä hankintoja. Sesonginmukaiset hankinnat tulee kilpailuttaa aivan kuten muutkin elintarvikkeet. Sesongin mukaisten viikkojen aikana keittiöillä on kuitenkin mahdollisuus tehdä hankintoja vuosisopimusten tai hankintasopimusten mukaisten yritysten lisäksi muilta yrityksiltä, mikäli kaikkia tarvittavia teema-/sesonkituotteita ei ole nykyisiltä sopimuskumppaneilta saatavilla ja hankinnan arvo jää hankintakaudella alle kansallisen kynnyksarvon (30 000 €). Nämä hankinnat suositellaan kilpailutettavaksi kunnan omien hankintaohjeiden mukaisesti. Sesonki pitää määritellä niin, että sekä tilaaja että tuottaja ymmärtävät sen samalla tavoin, esim. kalan saatavuuskalenterin mukaisesti.
- Tilaaja voi vaatia pakkauksilta esimerkiksi:
 - tuotteen pakkausmateriaaleista x % tulee olla kierrätettäviä
 - pakkausmateriaaleista x % tulee olla uusiutuvista raaka-aineita valmistettuja
 - pakkausmateriaalit eivät saa sisältää PVC:tä tai muita klooripohjaisia muoveja

Elintarvikkeiden, jotka on tuotettu vastuullisen toiminnan todentavien järjestelmien (esim. reilun kaupan periaatteiden) mukaisesti, osuus hankinnoista voidaan määritellä. *Hankintalain mukaan julkinen hankkija ei voi kuitenkaan vaatia mitään tiettyä kestävän kehityksen merkkiä, mutta voi hyödyntää niiden vaatimuksia tarjouspyynnöissä ja niiden avulla voidaan todentaa vaatimusten täyttymistä.*

Julkinen hankkija voi hyödyntää ympäristömerkkejä, jotka täyttävät seuraavat hankintalain reunaehdot:

- a) vaatimukset/kriteerit perustuvat tieteelliseen tietoon
- b) ne ovat avoimia (merkkiä voi anoa kuka tahansa taho)
- c) merkkien kriteerien laadintaan osallistuu sidosryhmiä

ISO standardin 14024 tyyppin I mukaiset merkit täyttävät yllä mainitut reunaehdot ja ovat siten julkisen hankkijan kannalta turvallisia. Tällaisia ympäristömerkkejä ovat esim. Joutsenmerkki, EU-kukka jne.

Julkinen hankkija ei siis saa vaatia mitään tiettyä merkkiä, mutta voi hyödyntää luotettavien ja avointen merkkien vaatimuksia tarjouspyynnöissään. Käytännössä merkkien vaatimuksia voi joko kirjoittaa auki tarjouspyyntöön tai viitata tarjouspyynnössä merkin vaatimuksiin.

1.2.2. Tuoteryhmäkohtaiset vähimmäisvaatimukset

Eri tuoteryhmille voidaan esittää omia kelpoisuusvaatimuksia. Esimerkkejä tuoteryhmäkohtaisista vähimmäisvaatimuksista ovat:

- tuoreus
- tasalaatuisuus
- toimitusaika (lyhyys ja esim. yötoimitukset)
- laatu- ja kokoluokat
- suola- ja rasvapitoisuus
- ravintoainepitoisuus
- jalostusaste
- jne., katso taulukko 1

Tarjouspyyntöön pitää liittää erillinen liite (kts. taulukko 1), jossa kunkin elintarvikenimikkeen vaatimukset määritellään. Tarjoajan tulee tarjota kullekin elintarvikenimikkeelle vaatimukset täyttävä tuote/tuotteet.

Tuotenimikkeen vähimmäisvaatimukset ovat valtakunnallisten suositusten ja mahdollisten paikallisten ohjeiden mukaisia. Korvaavien tuotteiden kohdalta on määriteltävä erikseen onko niiden käyttö sallittua vai ei. Myös korvaavien tuotteiden on oltava vaatimusten mukaisia.

Tarvittaessa testataan tuotteiden soveltuvuus tuotantoon ja asiakkaille. Tarjouspyynnössä voidaan edellyttää mahdollisuutta veloitusetta tilata ja testata näytteet (soveltuvuus tuotantoon ja asiakaslaatu). Näytteet lähetetään vain pyydettyäessä. Jos testaus vaikuttaa tarjouksen arviointiin, on kuvattava testaukseen ja tulosten vaikutusten osuus hankintapäätökseen.

Elintarvikkeiden tuoteryhmäkohtaiset laatukriteerit

Hankkeen aikana määriteltiin seuraavat tuoteryhmäkohtaiset laatukriteerit sovellettavaksi elintarvikehankinnoissa. Aiemmin laatukriteerejä on pyritty osittain tekemään itse ja osalla keittiöistä ei ole ollenkaan käytössä laatukriteerejä. Tässä hankkeessa usean ruokapalvelutoimijan yhdessä luomat, analysoimat ja parhaimmaksi valitsemat kriteerit edesauttavat julkisen ruokapalvelujen laadun parantumista.

Jatkossa tilaajien tulee edelleen huomioida mahdolliset lainsäädännölliset yms. muutokset elintarvikkeita hankkiessaan.

Uudet tarkemmat ravitsemuksellisen laadun kriteerit on määritelty STM:n Joukkoruokailun seuranta- ja kehittämistyöryhmän toimenpidesuosituksessa (2010), jota valmisteltiin tämän hankkeen kanssa samanaikaisesti. Suosituksessa annetaan tarjouspyynnöissä käytettäväksi ehdottomat valintakriteerit keskeisille, jokapäiväiseen ateriatarjontaan liittyville elintarvikkeille (STM selvityksiä 2010:11, luku 4.7.2. sivu 51-).

Taulukon luku/sovellusohje:

Jokainen hankkija määrittää tuote- tai tuoteryhmäkohtaisesti laatuksiteerit. Tuotetaso on tuoteryhmätasoa tarkempi ja edellyttää markkinoiden ja tuotteiden tarkkaa tuntemusta oman tuotantoprosessin ja asiakkaiden todellisten tarpeiden ohella. Laatuksiteerin taustalla on loppuasiakkaan tarpeet ja vaatimukset, valmistusprosessin vaatimukset ja hankkivan organisaation kuten kunnan strategiset tavoitteet. Hankkijan vastuulla on varmistaa 1) tuotteiden saatavuus ja riittävän kilpailun syntyminen 2) että valitut laatuksiteerit tukevat organisaation kirjattua strategiaa.

Taulukossa 1 kuvatut laatuksiteerit perustuvat mm. käyttötarkoitukseen, ravitsemuksellisuuteen, erikoisruokavalioiden rajoituksiin, elintarvikkeen teollisen käsittelyn ympäristöystävällisyyteen tai hygieenisyyteen. Taulukossa 1 esitetyt ravitsemukselliset kriteerit ovat esimerkkejä ja niitä kannattaa tarkastella rinnan STM:n suosituksen kanssa (Joukkoruokailun seuranta- ja kehittämistyöryhmän toimenpidesuositus, STM selvityksiä 2010:11, luku 4.7.2. sivu 51-).

Markkinoiden mahdollisuudet on selvitettävä, onko esim. taulukossa esitetty tuntirajoitus tuoreen leivän toimitukselle mahdollinen. Taulukossa olevat tuntimäärät ovat vain esimerkkejä. Markkinoiden tuntemus ja sitä kautta laatuksiteerien määrittäminen tulee tehdä ajan kanssa, muutaman viikon tarjouspyynnön suunnittelu-aika on liian lyhyt.

Jokainen hankinta on erilainen, varsinkin hankintojen koko vaihtelee suuresti. On muistettava, että tarjouspyynnössä esitetyt vaatimukset on suhteutettava hankinnan luonteeseen, käyttötarkoitukseen ja laajuuteen. Laatuksiteerejä tulee tarkentaa/vähentää/lisätä hankintakohtaisesti. Hyvä nyrkkisääntö on, että älä laita tarjouspyyntöasiakirjaan mitään sellaista, mitä et pysty perustelevaan (esimerkiksi siinä tilanteessa kun tarjoajat esittävät lisäkysymyksiä) tai mitä markkinat eivät tällä hetkellä pysty tarjoamaan. Liian tiukat pakolliset vaatimukset aiheuttavat sen, että tarjoajat eivät pysty tarjoamaan tuotteita ja hankinta ei onnistu. Käy jatkuvaa vuoropuhelua tarjoajien kesken silloin, kun hankintaprosessi ei ole käynnissä, kysy tämän hetken mahdollisuuksista ja kehitä yhdessä uutta.

Taulukko 1. Tuoteryhmäkohtaiset laatukriteerit

Tuoteryhmäjaottelu	Tuoteryhmäkohtaiset laatukriteerit
<p>Lihat tuotteet (siipikarja, nauta, sika, veri, sisäelimet, riista, ym.), esim.:</p> <p>tuoreliha esikypsennetty liha kypsä liha pakasteliha jauheliha</p> <p>Lihat tuotteiden määreet, esim.:</p> <p>kuutio/suikale palakoko raaka/kypsä naturel/maustee- ton/miedosti maustettu</p>	<p>Tuoteryhmän yleiset vaatimukset:</p> <ul style="list-style-type: none"> - tilaaja päättää, saako tuote sisältää natriumglutamaattia - pakkauskoko, -materiaali ja -tapa <p><i>Esimerkkejä tuoteryhmäkohtaisista vaatimuksista:</i></p> <p>Naudanlihan (raaka) yleiset laatuvaatimukset:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Naudanlihan (raaka) yleiset laatuluokat rasvaprosentin suhteen (yhtenäisiä laatuluokkavaatimuksia ei ole): NE alle 8 %, NO alle 12 %, N1 alle 15 % <p>E-LAJITELMA: NE on nuoren naudan, josta on poistettu jänteet, kalvot ja näkyvä rasva; ei sisällä vertymiä eikä leimoja, rasvaa enintään 5 %</p> <p>0-LAJITELMA: NO on nuoren naudan, joka sisältää vähän näkyvää rasvaa; ei sisällä kalvoja, jänteitä, vertymiä eikä leimoja, rasvaa enintään 10 %</p> <p>1-LAJITELMA: N1 on nuoren naudan, ei sisällä rasvakasautumia, paksuhkoja kalvoja, jänteitä, vertymiä eikä leimoja, rasvaa enintään 15 %</p> <p>Sianlihan (raaka) laatuvaatimukset:</p> <p>E-LAJITELMA: täysin puhdas kamaraton, jänteetön, kalvoton ja silavaton lajitelma; ei sisällä näkyvää rasvaa eikä vertymiä, rasvaa alle 5 %</p> <p>0-LAJITELMA: paksuista lihaksista leikattu lajitelma, joka sisältää vähän näkyvää rasvaa; ei sisällä kamaraa, kalvoja, jänteitä eikä vertymiä, rasvaa alle 12 %</p> <p>1-LAJITELMA: kiinteää silavaa ja pääosin ohutlihaisista lihaksista leikattua punaista lihaa; ei sisällä kalvoja, jänteitä, vertymiä eikä kamaraa, rasvaa enintään 22 %</p> <p>Jauhelihan laatuvaatimukset:</p> <ul style="list-style-type: none"> - rasva max% (esim. 10% tai 15%) <p>Marinoidun lihan/broilerin laatuvaatimukset:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ilmoitettava lihan/broilerin osuus prosentteina ilman pakkauksessa olevaa marinadia - suola max%

<p>Liha- ja einest- valmisteet, esim.:</p> <p>lihamureke lihapyörykät jauhelihipihvit kaalikääryleet</p> <p>Makkarat, esim.:</p> <p>grillimakara uunimakara lenkkimakara nakki leikkeleet</p> <p>Makkaratuotteiden määreet:</p> <p>kuutio pala kuoreton</p> <p>Valmisruoat, esim.:</p> <p>jauhelihipihvi lihapyörykkä broileripyörykkä maksalaatikko pinaattihukainen kalapyörykkä lihapiirakat, pasteijat lihavalmisruuat</p>	<p>Liha- ja einestvalmisteiden laatuvaatimuksia esim:</p> <p>lihan määrä % suola % rasva max % ei sisällä natriumglutamaattia (tarkistettava saatavuus markkinoilta) tuotteen maku, rakenne ja ulkonäkö jäljitettävyyden tuotantoerään saakka (nauta)</p> <p>Kypsä jauheliha:</p> <p>suolapitoisuus enintään 0,7 % (ei kasvikuutua) suolapitoisuus enintään 0,8 % (on kasvikuutua) rasvaa enintään 12 % rasvaa enintään 17 %</p> <p>Valmisruoka esim.</p> <p>viipaleen, pyörykän tms. koko raaka/ kypsä pakkauskoko, materiaali ja -tapa rasvapitoisuus max. suolapitoisuus max. 1,1 % (voimakassuolaisen raja 1.1 %) naturel/ mausteeton/miedosti maustettu ei maitoproteiinia ei laktoosia ei gluteenia ei munaa lihapitoisuus min (L %): naudan ja sianlihan lihapitoisuuteen ei lasketa lihaan verrattavia ainesosia</p> <p>Lihamureke: raakapakaste L % vähintään 50 Lihapyörykkä: raaka/kypsäpakaste L % vähintään 50 Jauhelihipihvi, raakapakaste: L % vähintään 45 Jauhelihipihvi: kypsä L % vähintään 50 (voi olla pakaste) Lindströminpihvi: kypsä L % vähintään 40</p> <p>Leikkelemakkarat: (ei metvursti eikä maksamakara): rasvaa enintään 12,0 % suolaa enintään 1,7 % (vähennetty suolaa - merkinnän raja)</p> <p>Muut leikkeleet: kalkkunaleike, palvikinkku, kinkkuleike, kinkkuleikkele, keittokinkku: suolaa enintään 1,3 % (voimakassuolaisen raja)</p> <p>Kokolihatuotteet: vähärasvaisia, rasvapitoisuus alle 4 %</p>
---	---

<p>Maitotaloustuotteet, esim.:</p> <p>nestemäiset maitovalmisteet hapanmaitotuotteet kuivamaito juusto muu kevytjuusto edamtyyppinen kermajuusto kasvirasvajuusto voi jäätelöt, jäädykkeet äidinmaidonkorvikkeet erityistuotteet</p> <p>Juustojen määreet:</p> <p>kuutio raaste viipale: viipalekoko</p>	<p>Maitotaloustuotteiden laatuvaatimuksia, esim.:</p> <p>Nestemäiset maitovalmisteet</p> <p>laktoosittomia tai vähälaktoosisia tuotteita (laktoosipitoisuus 0 g/100 g tai alle 1g/100g) rasvattomia tai vähärasvaisia tuotteita, rasvapitoisuus 0 -1g/100g ruoanvalmistustuotteet rasvattomia tai vähärasvaisia 0-15g/100g, joissa suurin osa tyydyttymättömiä rasvoja maito, piimä, viili, jogurtti: rasvaton, maustettu, vähälaktoosinen, rasvaa korkeintaan 0,1–0,5 %, jogurteissa rasvapitoisuus enintään 2 %</p> <p>Hapanmaitotuotteet, esim.:</p> <p>pakkauskoko maustamaton, maustettu rasva % vähälaktoosinen tai laktoositon rasvapitoisuus max. hapanmaitotuotteissa terveysvaikutteiset mikrobit luetteloitu</p> <p>Juustot esim.:</p> <p>pakkauskoko laktoosittomia tai vähälaktoosisia tuotteita, laktoosipitoisuus 0 g/100 g tai alle 1g/100g vähennetty suolaa, suolapitoisuus enintään 1,0 % vähärasvaisia tuotteita, rasvapitoisuus enintään 17 % juuston rasvapitoisuus minimivaatimus alle 15 %, 17 % ja 40 % maut: esim. sulatejuusto savunmakuinen</p>
<p>Rasvatuotteet, esim.:</p> <p>ravintorasvat öljy esim. rypsiöljy kasvirasvasekoite kasvirasvaleyte</p>	<p>Rasvatuotteiden laatuvaatimuksia, esim.:</p> <p>vähäsuolaisia, suolapitoisuus alle 1g/100g ravitsemuksellinen laatu (rasvan laatu) kasviöljypohjaisia rasvapitoisuus kovan rasvan osuus tydyttymättömiä rasvoja laktoositon tai vähälaktoosinen (laktoosipitoisuus (0g/100 g tai alle 1g/100g), pakkauskoko ja -materiaalit</p>
<p>Munat, esim.:</p> <p>raakamuna munamassa kuorittu kypsä muna</p>	<p>Munatuotteiden laatuvaatimuksia, esim.:</p> <p>luomu-, lattia-, häkki (häkkikanalat jäävät pois vuoteen 2012 mennessä) tai virikekanalassa tuotettu käyttötarkoitus: leivontaan, ruuanlaittoon ravintosisältöä parannettu: omega- tai camelinamuna munatuotteen alkuperä jäljitettävissä jokaisesta myyntierästä</p>

<p>Kalat, äyriäiset ja kotilot, esim.:</p> <ul style="list-style-type: none"> tuorekala pakastekala kalamurekemma kalasäilyke (silli, anjovis) kalaeines (esim. janssoninkiusaus) <p>Edellisten määreet, esim.:</p> <ul style="list-style-type: none"> raaka kypsä säilötty kuivattu fileoitu maustamaton kuutio/suikale kpl tms. koko, kuutiokoko, tasakokoisia pakkaukset esim. GN-mitoitettua perattu nahaton 	<p>Kala- ja äyriäistuotteiden laatuvaatimuksia, esim.:</p> <p>Tuorekala</p> <ul style="list-style-type: none"> kalan pyynti- tai viljelyalue jäljitettävissä jokaisesta myyntierästä toimitusaika pyytämisestä (esimerkiksi 48 tuntia) täysin ruodoton, ruodot poistettu suolaton ei lisäaineita ei glaseerattua <p>Kalajalosteet:</p> <ul style="list-style-type: none"> ei maitoproteiinia ei laktoosia ei gluteenia ei munaa
<p>Perunatuotteet:</p> <p>Jalostusaste:</p> <ul style="list-style-type: none"> pesty mullattu/pesty turvetettu pesty kuorittu veisäilötty vakuumisäilötty esikypsennetty kypsä peruna pakasteperuna <p>Käyttötarkoitus:</p> <ul style="list-style-type: none"> kuutioitu/suikaloitu/pala annosperuna keittoperuna soseperuna 	<p>Perunatuotteiden laatuvaatimuksia, esim.:</p> <p>lajike käyttötarkoitukseen sopiva: lajikkeet keittoihin, laatikoihin, soseeseen sekä annosperunaksi ja uuniperunaksi parhaalla käytettävissä olevalla tekniikalla (BAT) käsitelty alkuperä jäljitettävissä</p> <p>ei säilöntä- tai lisäaineita tai säilöntäaine mainittava, aineen määrä mainittava</p> <p>yksikkökoko ja tasakokoisuus</p> <p>pakkauskoko määrätty esim. 5 kg tai 10 kg</p> <p>toimitusehdot: toimitusaika ja toimitusvarmuus</p>

<p>Muut jatkojalostetut tuoreet kasvikset, esim.:</p> <p>kaali, sipuli, porkkana, salaattit, raasteet</p> <p>Jaustusasteet ja käsittely:</p> <p>kuoritut pilkotut esikypsennetyt pakasteet raasteet kuutiot viipaleet suikaleet palakoko</p>	<p>Jatkojalostettujen tuoreiden kasvisten laatuvaatimuksia, esim.:</p> <p>lajikkeet käyttötarkoitukseen sopivia parhaalla käytettävissä olevalla tekniikalla (BAT) käsitelty toimitusaika käsittelyn jälkeen (esim. enintään 24 h) sekoituksessa tuotteiden suhde toisiinsa käyttötarkoitusta varten käsitelty kuutioitu/suikaloitu /pala koko ei säilöntä- tai lisäaineita tai säilöntäaine mainittava, aineen määrä mainittava yksikkökoko ja tasakokoisuus pakkauskoko määrätty esim. 5 kg tai 10 kg toimitusehdot: toimitusaika ja toimitusvarmuus</p>
<p>Muut kasvikset, esim.: juurikasvit, vihannekset, marjat, hedelmät, sienet, herneet, tofu, soijavalmistet</p> <p>Edellisten määreet, esim.:</p> <p>tuoreet säilykkeet pakasteet kuivatut mehut ja soseet mehutiivisteet kuivatut mauste- vihannekset pyreet hillo paistonkestävyys pakkauskoko sisällön paino</p>	<p>Muiden kasvisten laatuvaatimuksia, esim.:</p> <p>Käyttötarkoitus: Pakastemarjat ja vihannekset: käytetään keittämättä: rahkat, tuoresoseet, tuoresalaatit keittäen käytettäviä: kiisselit, keitot</p> <p>Marjakeitot: lisätty sokeri enintään 10 gr. / 100 gr. marjan osuus % ilmoitettava</p> <p>Mehut, hillot, soseet ja säilykkeet: pääraaka-ainepitoisuus kevyesti sokeroituja (esim. lisättyä sokeria 5g /100g) tai sokeroimattomia tuotteita säilykkeet vähäsuolaisia marjojen ja hedelmien osuus ilmoitettava</p> <p>Huom. mehutiiviste = tukkuhinnat ilmoitetaan käyttöliuokseksi laimennettuna</p>

<p>Leipomotuotteet, esim.: tuoreleipä pakaste raakapakaste kuivaleipä keksit pulla korppujauhot</p> <p>Edellisten määreet, esim.:</p> <p>viipaleen koko</p>	<p>Esimerkkejä tuoteryhmäkohtaisista vaatimuksista:</p> <p>Leipä: tuoreleivän jne. toimitusaika paistamisesta (esim. 10 h) leiviksi mahdollisuuksien mukaan maidottomia tuotteita, myös vähälaktoosisia tuotteita, joiden laktoosipitoisuus alle 1g/100 g vähennetty suolaa, suolapitoisuus alle 1g/100 g tai suolaa enintään 0.9 % normaalisuolainen, suolaa enintään 1.2 % (voimakassuolaisen raja) runsaskuituinen kuitua vähintään 6 % tuotteen kokonaispaino ilmoitettu tarjouspyynnössä</p> <p>Kahvileipä: rasvan määrä g / kpl ja hiilihydraatin määrä g / kpl pääsääntöisesti vähärasvaisia tuotteita, rasvapitoisuus alle 10g/100g (kahvileivät yms.) laktoositon haluttu yksikkökoko ilmaistuna (viipaleen koko), esim. sairaaloissa kahvileivän paino enintään 50 g</p>
<p>Viljatuotteet, esim.: jauhot suurimot hiutaleet tärkkelysjauhot leseet riisi pasta murot (maissi-hiutaleet, riisimurot)</p>	<p>Tuoteryhmän yleiset vaatimukset: kuitupitoisuus suolaa enintään 1,2 % (voimakassuolaisen raja)</p> <p>Esimerkkejä tuoteryhmäkohtaisista vaatimuksista: ryynit, suurimot ja pastat tummia ja täysjyvätuotteita</p>
<p>Erityisruokavaliovalmisteet ja ravintolisät, esim.: gluteenittomat tuotteet viljattomat tuotteet vähäproteiiniset tuotteet proteiini ja energialisät mausteettomat makkarat</p>	<p>Erityisruokavaliovalmisteet ja ravintolisät, laatuvaatimuksista: Huom! lueteltava tarkkaan ja nimeltä mitä aineita ja lisäaineita ko. erityisruokavalimiste ei saa sisältää esim.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ei maitoproteiinia ei laktoosia ei munaa ei gluteenia ei natriumglutamaattia <p>marjapitoisuudet sokeripitoisuudet tärkkelyksen laatu (gluteenittoman tai luontaisesti gluteenittoman tuotteen selvittämiseksi) gluteenittomat tuotteet luontaisesti gluteenittomia erittäin vähägluteiininen</p>

<p>Erityisruokavaliovalmisteet ja ravintolisät, esim.:</p> <p>Edellisten määreet, esim.:</p> <p style="padding-left: 40px;">pakkaukoko ja -tapa naturel/mausteeton/ miedosti maustettu</p>	<p>HUOM. Esimerkki lainsäädäntöuudistuksesta:</p> <p>Helmikuun 2009 alussa astui voimaan uusi EU-komission asetus, joka säätelee keliaatikoille soveltuvien elintarvikkeiden koostumusta ja merkitsemistä. Valmistajat ovat voineet soveltaa asetusta tuotteisiinsa ja pakkausmerkintöihinsä heti, siirtymäaikaa on kuitenkin vuoden 2011 loppuun. Uudet pakkausmerkinnät aiheuttavat sen, että pakkauksissa voi vuoden 2011 loppuun asti esiintyä termit luontaisesti gluteeniton, gluteeniton sekä erittäin vähägluteiininen. Termiä luontaisesti gluteeniton on voinut aiemmin käyttää tuotteesta, joka on sisältänyt ainoastaan luontaisesti gluteenittomia ainesosia. Termiä gluteeniton on voinut puolestaan käyttää tuotteista, jotka ovat sisältäneet vehnätärkkelystä, raja-arvona kummassakin ryhmässä on ollut enintään 200 mg gluteenia kiloa kohden.</p> <p>Uuden asetuksen mukaan gluteenittomaksi voi luokitella tuotteen, joka sisältää gluteenia enintään 20 mg/kg. Tuote voi luontaisesti gluteenittomien viljojen ohella sisältää myös kauraa tai vehnätärkkelystä. Erittäin vähägluteeninen -termiä käytetään tuotteesta, joka sisältää vehnätärkkelystä. Gluteenin raja-arvona on tällöin enintään 100 mg/kg.</p>
<p>Liemivalmisteet</p> <p>Edellisten määreet, esim.:</p> <p style="padding-left: 40px;">pakkaukoko ja -tapa</p>	<p>Tuoteryhmän yleiset vaatimukset:</p> <p style="padding-left: 40px;">tuotteet tulee olla vähäsuolaisia ja laktoosittomia suolamäärä ilmoitettava 1l / valmista käyttöliuosta kohden soveltuvuus erityisruokavalioihin valmisteen käyttösuhteet (laimennussuhteet)</p> <p>Esimerkkejä tuoteryhmäkohtaisista vaatimuksista:</p> <p>Liemi-, keitto-, kastike- ja jälkiruokajauheet:</p> <p style="padding-left: 40px;">liemijauheissa suolapitoisuus enintään 0.9 % (voimakassuolaisen raja) kaikki sellerittömiä ja valmiin liemen suolapitoisuus enintään 0,5 % laktoositon vähälaktoosinen, laktoosi-pitoisuus 0g /100 g tai alle 1g/100g vähärasvaisia mahdollisuuksien mukaan sellerittömiä ei natriumglutamaattia eikä muita aromivahventeita: E620, E621, E622, E623 gluteenittomia mahdollisuuksien mukaan viljattomia</p>

<p>Muut, esim.:</p> <p>kaakao, kahvi, tee ja suklaatuotteet</p> <p>sokeri, makeutusaineet, hunaja</p> <p>suola</p> <p>mausteet</p> <p>Edellisten määreet, esim.:</p> <p>reilun kaupan tai vastaava kahvi, tee</p> <p>pakkaukset</p>	<p>Tuoteryhmän yleiset vaatimukset:</p> <p>valmistuksessa käytetyt lajikkeet</p> <p>maku (määriteltävä arviointiperusteet)</p> <p>Esimerkkejä tuoteryhmäkohtaisista vaatimuksista:</p> <p>lämpösäilyvyys</p> <p>säilyvyys</p> <p>mausteet eivät saa sisältää lisättyä suolaa</p>
<p>Juomat, esim.:</p> <p>virvoitusjuomat, pakattu vesi</p> <p>alkoholi</p>	<p>Esimerkkejä tuoteryhmäkohtaisista vaatimuksista:</p> <p>pakkaukoko ja tapa</p> <p>sokeripitoisuus</p> <p>käytetyt makeutusaineet</p>
<p>Muut:</p> <p>lastenruoat</p> <p>äidinmaitokorvikkeet</p> <p>Edellisten määreet, esim.:</p> <p>soijattomuus</p> <p>suolattomuus</p> <p>gluteenittomuus</p>	<p>Esimerkkejä tuoteryhmäkohtaisista vaatimuksista:</p> <p>Lastenruoat:</p> <p>laktoositon tai vähälaktoosinen, laktoosipitoisuus 0g /100 g tai alle 1g/100g</p> <p>suolattomia</p> <p>gluteenittomia</p>

1.3. Kokonaistaloudellisen edullisuuden vertailukriteerit

Tarjouspyyntöön tulee määrittää, käytetäänkö vertailuperusteena kokonaistaloudellista edullisuutta vai halvinta hintaa. Hinnan rinnalla voidaan käyttää muita kriteerejä. Tilaaja määrittää vertailukriteerit ja niiden painotuksen. Vertailukriteerien määrä ei ole tärkeintä, vaan se, että niillä varmistetaan kilpailutuksen hyvää lopputulosta. Vertailukriteerien määrä ja painoarvo tulee olla suhteessa siihen, kuinka paljon hankinnan laatua on jo varmistettu muualla tarjouspyynnössä eli itse hankinnan kohteen kuvauksessa, tuoteryhmäkohtaisissa vähimmäisvaatimuksissa ja sopimusehdoissa.

Kokonaistaloudellisen edullisuuden kriteereitä voivat olla esimerkiksi valikoimien laajuus ja pakollisiin ehtoihin määriteltyä suurempi luomun osuus.

Vertailukriteerit ja niiden painotus on avattava tarjouspyynnössä. Kun valintaperusteena käytetään kokonaistaloudellista edullisuutta, on hankintailmoituksessa ja tarjouspyynnössä mainitta-

va kaikki vertailuperusteet, joilla tarjouksia arvioidaan. Vertailuperusteet eivät saa sisältää syrjiviä tai jotain tarjoajaa suosivia seikkoja. Vertailuperusteet on ilmoitettava painoarvoineen ja niiden tulee olla mitattavissa ja todennettavissa.

1.4. Sopimusehdot

Tarjouspyynnössä esitetään vähintään sellaiset sopimusehdot, jotka vaikuttavat tarjoajan tarjoushinnan muodostukseen ja toiminnan suunnitteluun. Tarjoaja tarjouksensa allekirjoituksella sitoutuu noudattamaan esitettyjä sopimusehtoja. Sopimusehtoja voivat olla esim.

- Tarjoajalla on oltava käytössä elintarvikkeiden riskienhallintajärjestelmä. Riskienhallintajärjestelmän tulee kattaa elintarvikkeiden/elintarvikkeisiin käytettyjen raaka-ainesten alkuperä, alkutuotanto- ja tuotanto-olosuhteet, jalostusprosessit sekä niiden yhteydessä käytettävät tai elintarvikkeisiin joutuneet kemialliset yhdisteet ja mikrobit. Tilaajalla on oikeus pyytää tietoja ja dokumentteja käyttöönsä edellä mainituista asioista tilattavien elintarvikkeiden osalta.
- Toimittajalla on (laadun)varmistusjärjestelmä, jolla varmistetaan, että toimitetut tuotteet täyttävät tuoreus-, maku-, ulkonäkö ja kestäväen kehityksen vaatimukset.
- Tarjottaviin tuotteisiin sekä tuotepakkauksiin ja kuljetuspakkausmateriaaleihin että logistisiin ratkaisuihin ei liity tietoista ihmis- ja työoikeuksien riistämistä tai tuotantoa alueilla joissa ao. tuotteen viljely tai jalostus lisää eroosiota ja ympäristöperäisiä ongelmia ihmisille, eläimille tai kasvilajeille.
- Tarjottavien tuotteiden tulee soveltua ateriapalveluysiköiden palvelu- ja tuotekonseptiin sekä toiminta-ajatuksen.
- Tavarantoimittaja vakuuttaa ja sitoutuu siihen, ettei sen toimittamien elintarvikkeiden / tuotteiden ostaminen vaaranna tai vahingoita ateriapalveluysiköiden mainetta ja asiakassuhteita. Korvausmenettelystä sovitaan erikseen suhteessa aiheutu-neeseen vahinkoon.

Kuljetuksiin liittyvistä sopimusehtojen ympäristönäkökohdista löytyy lisätietoa kappaleesta 2.3.3. Huomioon tulee ottaa myös se, että kuljetusten/toimitusten toimituskerrat ja ajat vaikuttavat kuljetusten määrään ja sitä kautta myös kuljetusten ympäristövaikutuksiin. Riittävä/optimi toimitusfrekvenssi ja -ajat ovat tärkeitä suunniteltavia näkökohtia. Tarpeettomia toimituskertoja ja myös ruuhka-aikoja liikenteessä ja/tai lastauslaiturilla kannattaa välttää aina kun mahdollista, koska ne lisäävät mm. tyhjäkäyntiä ja siten päästöjä.

Sopimusehdoissa käsitellään usein myös sopimusaikaiset tilaajalle ja tuottajalle merkittävät yhteistyömuodot. Sopimusehdot takaavat yhteistyön joustavan sujuvuuden sopimusaikana. Sopimusehdoissa sovitaan erilaisista yhteistyömuodoista kuten seurantakokoukset jne. Sopimusehtoihin kuvataan myös sanktiot myöhästyneistä/puutteellisista toimituksista, pilaantuneista elintarvikkeista tai muista virheistä, joita sopimusaikana on mahdollista tapahtua.

Sopimusehdoissa voidaan vaatia toimittajilta sitoumusta kehittää toimintatapojensa yhteensopivuutta tilaajan tilaus- ja talousprosessiin, esimerkiksi kuntakohtaisiin toimitus-, laskutus- ja raportointivalmiuksiin.

Esimerkinä: Tilaus-, toimitus-, laskutus- ja raportointijärjestelmä

Kaikilta toimittajilta kysytään ja isommissa tuoteryhmissä voidaan edellyttää mahdollisuutta sähköiseen tilaamiseen ja sähköiseen tuotemerkkirekisteriin sekä ostolaskun lähettämiseen verkkolaskuna.

- Toimitusvarmuus, tavoite (100 %) (*tarjousvaiheen toimitusvarmuuden kriteerit siirretään sopimusehdoiksi*)
- Toimittaja sitoutuu tekemään oman tilauspohjan toimipisteiden käyttöön, jossa on vain sopimustuotteet ja voimassa olevat hinnat.
- Toimittajalla tulee olla valmius ottaa sähköiset tilaukset vastaan määrätystä päivästä lähtien. Sitoutuminen on mainittava tarjouksessa.
- Täydennys/varmennus puhelimitse esim. ma - pe 8-16
- Toimitukset tapahtuvat esim. min. 48 h tilauksesta ma - pe klo 7-12 suoraan varastoihin rullakoissa (ei lavoja) eri tuotteet välilevyillä erotettuna. Kuljettaja ottaa yhteyttä keittiön ja toimittaa tuotteet varastoihin saakka. Aikataulujen muutoksesta sovitaan tilaajan ja toimittajan kesken.
- Ohjeelliset toimitustiheydet ovat esim. 1 – 3 krt/vko. Toimittaja sopii toimituspisteiden kanssa toimituspäivät talokohtaisesti.
- Hinnat sisältävät käytettävät pakkaukset. Mahdollinen jälkitilausmaksu on ilmoitettava tarjouksessa. Toimittajan toimitusvirheet on paikattava ilman lisämaksua.
- Toimitukset sisältävät toimitustakuun: paikkaustoimitus seuraavan päivän aikana välittömästi viimeistään klo 14 mennessä.
- Toimittajalla tulee olla valmius toimittaa pyydettyä raportit ostoista toimipisteittäin.

1.5. Hankintastrategia näkyviin hankinta-asiakirjoihin

Hankkijan hankkiessa laadukkaita ja ympäristöä säästäviä elintarvikkeita tai ruokapalvelua hankinta-asiakirjaan on hyvä avata hankintastrategia, johon hankinta perustuu. Näin tarjoaja ymmärtää asian tärkeyden hankkijalle ja motivoituu esittelemään tuotteiden/palvelun laatu- ja ympäristönäkökulmia.

Hankintastrategian käsittely tapahtuu päättävissä elimissä ja tämä luo päättäjille mahdollisuuden osallistua linjanvetoon esim. luomuelintarvikkeiden käytöstä tarpeeksi aikaisessa vaiheessa. Yksittäisen hankinnan myötä on liian myöhäistä vaikuttaa asioihin, varsinkin kun tarjouspyynnön suunnittelun vaihe on yleensä kiireinen.

Seuraavassa on esimerkkejä kuntien hankinta-asiakirjoista:

- Kaupunki on sitoutunut kestävän kehityksen ja ympäristömyönteisyyden edistämiseen. Kaupunki/kaupungin ateriala- ja puhdistuspalvelu käyttää luomuraaka-aineita sekä ympäristöä säästäviä tuotteita voimassa olevan strategiansa mukaisesti. Kaupungin valtuusto on hyväksynyt strategian ja luomutuotteiden käyttämisen osana kaupungin imagoa kokouksessaan 25.2.2008 § 7. Kaupunki on myös solminut aiesopimuksen osallistumisesta maakunnallisen elintarvikestrategian edistämiseksi. Palveluntuottajan tuotantoratkaisujen on tuettava kaupungin strategisia linjauksia.
- Hankintarenkain kunnista X on kehittänyt pitkäjänteisesti omaa ruokatuotantoa (*esim. Cook – and Chill/palvelutuotantoprosessiin sopivaksi*) ja on näin ollen spesifioinut tuotannon ruokaohjeet elintarvikkeineen. Hankinnan raaka-aineet/ruokapalvelu kilpailutetaan tuotanto- ja palvelustrategian mukaisesti. Hankittavien elintarvikkeiden/ruokapalveluiden tulee olla spesifikaation mukaisia niin teknisiltä, ravitsemuksellisilta, mikrobiologisilta kuin ekologisilta ominaisuuksiltaan.

1.6. Suunnittele, toteuta, arvioi ja kehitä

Elintarvikehankintoihin löytyy hyviä toimintatapoja muillakin tavoin kuin miettimällä ainoastaan elintarvikkeiden vähimmäisvaatimuksia ja laatuksiteerejä. Useimmiten suurimmat ratkaisut tehdään jo ennen kilpailutusta. Tämä opas käsittelee lähinnä hankintakriteereitä hankinnan kilpailuttamisvaiheessa, mutta hankinta on kilpailuttamisen lisäksi myös hankinnan suunnittelua, tuotteen/palvelun käyttöä ja arviointia sekä yhteistyötä toimittajien kanssa. Näillä kaikilla on merkittävä rooli hankintojen laadun kehittämisessä kilpailuttamisen lisäksi. Esimerkiksi ruokalista-suunnittelussa valitaan ja määritellään hyvin pitkälle, mitä hankitaan. Arviointi taas on tärkeä, jotta hankintakriteerejä voidaan kehittää ja jotta tiedetään kuinka hyvin tehty hankinta vastasi tarvetta ja laatu sitä mitä toimittaja ilmoitti. Samalla voidaan selvittää, onko käyttäjillä hyviä kehittämisideoita.

Hankintojen laadun kehittäminen on hyvä sitoa organisaation laatu- ja/tai ympäristöjohtamiseen, jonka tulisi kattaa myös hankinnat. Paras lähtökohta hankintojen laadun kehittämiseen on, kun laatu huomioidaan kaikessa toiminnassa ja kaikkea toiminnan suunnittelua ohjaa laatu- ja ympäristötavoitteet muiden tavoitteiden rinnalla. Jos organisaation tavoitteena on esimerkiksi 10 %:n parannus asiakastytyväisyyteen tai energiatehokkuuteen, se vaikuttaa automaattisesti myös hankintoihin. Organisaation systemaattisen laatu- ja ympäristöjohtamisen kautta laatu rakentuu automaattisesti ja tehokkaimmin myös hankintoihin sisään.

Laatujohtamisen suunnitelte, toteuta, arvioi, kehitä –kehittämismalli sopii myös hankintojen laadun kehittämiseen.

- 1) Tee nykytilanteen kartoitus: Saat kokonaiskuvan lähtötilanteesta ja kehittämistarpeista, kuten mitä tällä hetkellä hankitaan (tuoteryhmät ja tuotteet) ja kuinka paljon (volyymi ja eurot)? Miten laatu nyt huomioidaan, esimerkiksi mitä laatukriteereitä jo nyt käytetään, missä hankinnoissa ja kuinka ne ovat toimineet? Mitkä ovat organisaation laatutavoitteet ja toimintatavat? Jne.
- 2) Tee kehittämissuunnitelma: Pohdi ja määrittele kehittämistavoitteet ja käytännön toimenpiteet, joilla laatua voidaan hankinnoissa parantaa ja määritellyt tavoitteet saavuttaa. Voit lähteä kehittämään laatua esim. 1-3 tuoteryhmää kerrallaan. Tuoteryhmien valintaa ja etenemisjärjestä kannattaa punnita ja priorisoida, kiinnitä huomiota tuoteryhmiin/tuotteisiin, joita hankintaan paljon ja joilla on laadun kannalta eniten merkitystä. Lisäksi voit arvioida kustannusvaikutuksia ja sitä, kuinka helposti/vaikeasti laatua voidaan tuoteryhmän/tuotteen kohdalla parantaa ja mitä muita vaikutuksia laadun parantamisesta olisi.
- 3) Toteuta kehittämissuunnitelmaa ja parannustoimenpiteitä.
- 4) Mittaa tuloksia ja arvioi: Seuraa kehittämissuunnitelman toteuttamista ja sitä miten toimenpiteet tehoavat. Vertaa tuloksia ja muutoksia sekä lähtötilanteeseen että asettamiisi tavoitteisiin, niin pystyt arvioimaan, miten toimenpiteet ovat tehonneet.
- 5) Jatka kehittämistä: Hyödynnä arvioinnin tuloksia ja kokemuksia seuraavan kehittämissuunnitelman laadinnassa.

Myös erilaisten hankintamenettelyjen kautta voi löytyä erilaisia entistä parempia ratkaisuja. Avoin hankintamenettely ei ole ainut tapa hankkia, myös neuvottelumenettelyä voi tietyissä tapauksissa harkita. Oleellista on myös päättää, ympäröivien mahdollisuuksien mukaan, kuulutaanko hankintarenkaaseen vai ostetaanko itse? Ostetaanko kerralla kaikkia tuoteryhmiä/osaa niistä/ suuria vai pieniä määriä elintarvikkeita? Kaikissa hankintatavoissa on joka tapauksessa tärkeää turvata juuri elintarvikkeisiin liittyvä hankintaosaaminen.

Julkisen sektorin määrärahojen niukkuus luo haasteensa elintarvikehankintoihin. Joudutaan ostamaan edullisimmin ja osittain tinkimään laadusta. Oleellista on kiinnittää huomiota oleelliseen eli niihin, mitä ostetaan eniten ja toisaalta taas kalleimpiin tuotteisiin. Lisäksi uusia ratkaisuja täytyy hakea jatkuvasti – olisiko hyödyllisempää ostaakin elintarvikkeita, jotka vähentävät työvoimakustannuksia? Ruokapalvelut ovat ala, jossa työvoimakustannusten osuus kokonaiskuluista on suuri.

2. Ruokapalvelu- ja ateriakuljetushankintojen laatukriteerit

Tässä osiossa kuvataan ruokapalvelu- ja ateriakuljetushankinnoissa käytettyjä laatumäärittelyjä.

Tekstit koostuvat neljästä eri osasta:

- 2.1. Tarjoajan kelpoisuusvaatimukset
- 2.2. Ruokapalvelujen kuvaus
- 2.3. Kokonaistaloudellisen edullisuuden vertailukriteerit
- 2.4. Sopimusehdot

Kun hankkija käyttää tässä osiossa kuvattuja kelpoisuusvaatimuksia, kokonaistaloudellisen edullisuuden kriteerejä tai muita tekstejä tarjouspyynnöissä, tekstit on muokattava ko. tarjouspyyntöön sopivaksi.

Kursiivilla olevat tekstit ovat ohjeistustekstejä hankkijalle.

Tässä osiossa on avattu ainoastaan ruokapalvelujen sekä ateriakuljetusten hankintoihin liittyviä kelpoisuusvaatimuksia, kokonaistaloudellisen edullisuuden kriteerejä, sopimusehtoja sekä annettu malli ruokapalvelujen kuvauksesta. Itse tarjouspyyntöä tehdessä on kirjattava tarjouspyyntöprosessiin liittyvät tekstit (mm. milloin ja mihin osoitteeseen tarjous jätetään) sekä monia muita asioita, kuten ateriamäärät sekä kustannusvastuiden jakautuminen tilaajan ja tuottajan kesken (esim. kunnan keittiössä toimiessa kuka omistaa/korjaa koneet, kuka omistaa/hankkii uudet astiat jne.).

Palvelun laatua voi varmistaa tarjouspyynnössä useissa eri kohdissa: itse palvelutuotteen kuvauksessa, kelpoisuusvaatimuksissa, kokonaistaloudellisen edullisuuden kriteereissä tai sopimusehdoissa. Tarjouspyyntöä laadittaessa tärkeää on kokonaissuunnittelu, usein joutuu valitsemaan, asettaako jonkun asian kelpoisuusvaatimukseksi vai kokonaistaloudellisen edullisuuden kriteeriksi. Kelpoisuusvaatimukset ovat ehdottomia ja mikäli tuottaja ei vaatimukseen pysty vastaamaan, hän putoaa pois tarjousvertailusta. Hankkijan tulee tuntea markkinat, jottei aseta sellaisia vaatimuksia, jotka estävät tarjoajien osallistumisen kilpailuun. Kokonaistaloudellisen edullisuuden vertailussa hankkija antaa pisteitä. Yhdestä kohdasta huonot pisteet saanut tarjoaja voi silti voittaa tarjouskilpailun, mikäli hinta on halvempi ja hän saa muista kohdista hyvät pisteet. Sopimusehtoihin laitetaan tyypillisesti sopimusaikaa turvaavia ehtoja (kuten sanktiot) sekä esimerkiksi toiminnan kehittämiseen liittyviä asioita.

2.1. Tarjoajan kelpoisuusvaatimukset

Hankkija määrittää tarjoajan ehdottomat kelpoisuusvaatimukset tarjouspyyntöä laatiessaan. Kelpoisuusvaatimukset voivat liittyä ehdokkaiden tai tarjoajien taloudelliseen ja rahoitukseen tilanteeseen, tekniseen kelpoisuuteen, ammatilliseen pätevyteen sekä muihin hankkijan valitsemiin vaatimuksiin. Tarjoajien ehdottomilla kelpoisuusehdoilla pyritään varmistumaan siitä, että sopimussuhteen aikana sopimusveloitteet kyetään täyttämään.

Hankkija arvioi tarjoajien kelpoisuuden määrittämällä kunkin ehdon kohdalla täyttyykö ehto vai ei täyty. Kysymyksessä on valinta ”kyllä” tai ”ei”. Kaikkien ehdottomien kelpoisuusehtojen on täyttyttävä, että tarjoaja voi osallistua tarjouksen jatkokäsittelyyn ja tulla valituksi.

Tarjouspyynnössä voi käyttää kohdassa 2.1.1. kuvattuja vaatimuksia. Tarjouspyynnössä ne on kuitenkin tarkennettava, kts. alla olevat esimerkit:

Taloudelliset edellytykset

- Ei verovelkoja eikä maksamattomia sosiaaliturvamaksuja

On avattava tarjouspyyntöön siten, että tarjoaja tietää, millä asian todentaa:

- Ei verovelkoja eikä maksamattomia sosiaaliturvamaksuja (pyydämme toimittamaan tarjouksen yhteydessä veroviranomaisen todistuksen verojen ja maksujen maksamisesta tai selvityksen verovelasta ja/tai maksamattomista sosiaaliturvamaksuista sekä maksusuunnitelmasta).

Ammatillinen pätevyys

- Ko. kohteessa toiminnasta vastaavan/-vien koulutus ja ammatillinen pätevyys

On avattava tarjouspyyntöön siten, että tarjoaja tietää, mitä vaaditaan ja millä asian tarjouksessa todentaa:

- Toiminnasta vastaavilla henkilöillä tulee olla riittävä alalle soveltuva koulutus tai kokemus esimiestehtävistä ja käytännön työstä. Pyydämme toimittamaan selvityksen koulutuksesta/kokemuksesta.

Käynnistyvillä yrityksillä ei välttämättä ole kaikkia todistuksia vielä olemassa, koska toiminta on vasta alkamassa. Tarjouspyyntöön on hyvä mainita, mitä dokumentteja käynnistävien yritysten tulee toimittaa (esim. pyydetty dokumentti niiltä osin kuin niitä on sekä liiketoimintasuunnitelma).

Jokainen hankinta on erilainen, varsinkin hankintojen koko ja markkinaympäristö vaihtelee suuresti. On muistettava, että tarjouspyynnössä esitetyt vaatimukset on suhteutettava hankinnan luonteeseen, käyttötarkoitukseen ja laajuuteen. Alla olevia kelpoisuusvaatimuksia tulee vähentää/lisätä hankintakohtaisesti. Paikalliset olosuhteet määrittävät myös usein kelpoisuusvaatimuksia, esim. vaaditaanko henkilöstöltä ruotsin kielen taitoa.

2.1.1. Tarjoajalta edellytetyt ehdottomat kelpoisuusvaatimukset: ruokapalvelut sekä ateriakuljetukset

Hankkeen aikana määriteltiin seuraavat lain ja vakiintuneen käytännön edellyttämät ehdottomat kelpoisuusehdot sovellettavaksi ruokapalvelujen sekä ateriakuljetusten hankinnoissa. Hankkijat täydentävät niitä haluamallaan tavalla ja jatkossa tulee edelleen huomioida mahdolliset lainsäädännölliset yms. muutokset tarjouspyyntöjä laadittaessa ja toimittajavalintoja tehdessä.

1) Taloudelliset edellytykset

- Ei verovelkoja tai maksamattomia sosiaalivakuutusmaksuja
- Tieto työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista
- Y-tunnus (*hankkija tarkistaa Y-tunnuksen avulla tuottajan kuulumisen ennakkoperintärekisteriin, työnantajarekisteriin, arvonlisävelvollisten rekisteriin ja kaupparekisteriin osoitteesta www.ytj.fi*)

2) Ammatillinen pätevyys

- Yrityksen referenssit vastaaventyyppisistä kohteista kolmen vuoden ajalta (*hankkija määrittää kuinka pitkältä ajalta*)
- Ko. kohteessa toiminnasta vastaavan/vastaavien koulutus ja ammatillinen pätevyys

3) Ympäristöjohtaminen

- Palvelutarjoaja antaa lyhyen kirjallisen selvityksen ympäristöasioiden hallinnasta liittyen hankinnan kohteeseen. Selvityksessä kuvataan tavoitteet ja toimenpiteet, joiden avulla toimittaja pyrkii ehkäisemään/vähentämään toiminnan haitallisia ympäristövaikutuksia sopimuskauden aikana. Selvitys voi olla juuri tätä hankintaa varten kirjoitettu ja/tai se voi olla toimittajan ympäristöohjelma ja/ tai kuvaus ympäristöjärjestelmästä, jos se/ne kattaa/kattavat hankittavan palvelun, sopimuskauden ajanjakson ja alla mainitut näkökohdat. Ympäristöselvityksen tulee kattaa esimerkiksi seuraavat näkökohdat (*määrittele ja mieti mitkä ovat relevantteja hankintasi kannalta, alla esimerkki ruokapalveluhankintojen osalta*):
 - jätehuolto ja pakkaukset
 - energian ja veden säästö
 - elintarvikehankinnat ja ruokalistasuunnittelu
 - muut hankinnat (esim. laitteet, puhdistusaineet)
 - kuljetukset

2.1.2. Palveluhankintakohtaiset kelpoisuusvaatimukset

Edellä mainittujen lisäksi tulee tarvittaessa määrittää erillisiä vaatimuksia ruokapalveluille ja ateriakuljetuksille. Tarjoajia tulee pyytää tarjouksessaan todentamaan kelpoisuusehdot osaltaan, kts. esimerkit kohdasta 2.1. Mikäli palveluntuottajalla on laatu järjestelmä, sitä voidaan käyttää useiden kelpoisuusehtojen todentamisessa.

2.1.2.1. Ruokapalvelujen täydentävät kelpoisuusvaatimukset

- Tarjoajan tulee tietää pääraaka-aineiden alkuperä (pääraaka-aineella tarkoitetaan esim. peruna, pasta, liha, kala, pavut).
- Kasvisruokavaihtoehto kuuluu ruokalistaan joka päivä. *(Hankkija määrittää pitääkö kasvisruokapäiviä kuinka usein)*
- Palveluntarjoajalla on hyväksytty omavalvontasuunnitelma.
- Henkilöstöllä on elintarvikelain mukaiset hygieniaosaamistodistukset.
- Työntekijöiden tulee olla ulkoiselta olemukseltaan siistejä, lävistyksiä kasvoissa ei sallita eikä tatuointeja näkyvillä paikoilla. Ruokapalvelutyötä tekevilla tulee olla voimassa oleva lain edellyttämä salmonellatodistus sekä hyvä terveydentila.
- Henkilöstön työasun tulee olla elintarvikelainsäädännön mukainen. *Myös mahdollisia paikallisia tarpeita työasulle voi kuvata.*

Lisäksi voi asettaa tarvittavat palvelukohtaiset tarkemmat vaatimukset kohdassa 2.1.1 oleville ehdoille, esim. keittiöhenkilöstön osaamiselle.

2.1.2.2. Ateriakuljetuksia koskevat ehdottomat kelpoisuusvaatimukset

- Kuljetuskaluston tulee soveltua ruoankuljetukseen (elintarvikevalvonnan hyväksyntä) ja sen tulee täyttää kulloinkin voimassa olevan elintarvikelainsäädännön ja sen nojalla annettujen asetusten ja viranomais määräysten asettamat vaatimukset.
- Kuljetuskalusto ja toimintatavat tulee mahdollistaa sen, että lämpösäilytysaika kuljetuksen alusta viimeiselle asiakkaalle ei saa ylittää lain mukaan 4 h, suosituksena on 2- 3 h.
- Kuljettavan henkilöstön tulee olla palvelun luonteeseen nähden riittävän suomen kielen taitoista, palveluultista ja ystävällistä.
- Kuljettava henkilöstö on suorittanut hygieniapassin.
- Kuljettavalla henkilöstöllä tulee olla siisti ja tarkoituksenmukainen työasu.
- Kuljettavalla henkilöstöllä tulee olla näkyvillä kuvallinen henkilökortti.
- Palveluntarjoajalla on kuljetusten hyväksytty omavalvontasuunnitelma.
- Ajoneuvoissa ei saa kuljettaa ruokakuljetusten aikana muuta kuin tilaajan määrittämiä tarvikkeita.
- Kuljetusreittien suunnittelu. *Tilaja joko suunnittelee kuljetusreitit valmiiksi, jolloin ne on esitettävä tarjouspyynnössä, tai valtuuttaa tarjoajat suunnittelemaan kuljetusreitit tarjouksessa.*
- Odotusajan asiakkaan ovella on oltava riittävä asiakkaat huomioiden *(hankkija määrittää ajan, esim. vähintään 1 minuutti 30 sekuntia).*

2.2. Ruokapalvelujen kuvaus

Ateriasisällöt ja ravitsemuksellinen laatutaso on tärkeää kuvata tarjouspyyntöön. Kuvauksen voi tehdä esimerkiksi taulukkomuotoon ja ravitsemuksellisia kriteereitä täydentää liitteillä. Ruokapalveluiden ravitsemukselliset laatukselliset kriteerit on määritelty STM:n Joukkoruokailun seuranta- ja kehittämistyöryhmän toimenpidesuosituksessa (2010) (STM selvityksiä 2010:11, liite 2, sivu 75-) ja niihin voi suoraan viitata tarjouspyynnössä.

Esimerkki koskee kotipalvelulounaita. Hankkija täydentää/muuttaa kuvausta tarpeen mukaan. Eri asiakasryhmien mukaisesti vastaavat kuvaukset luodaan päiväkotilapsille, koululaisille jne.

KOTIPALVELU ATERIAT	Tilaaja: kotihoito: avopalvelu 365 päivää/vuosi	Asiakkaat: Avopalvelun asiakkaat	
TUOTTEET:	Ateriat ja ruokailuajat	Ruoan Laatuso	Palvelutaso
Kotipalveluateriat vanhuksille Erityisruokavaliot: kihti, sappi, laktoositon, diabetes, rakenne muunnettu ruoka, gluteeniton, hoidolliset erityistarpeet	Lounas valmiina toimitettavaksi ma-pe klo 10.15 la-su klo 12 la-su ateriat jäädytettynä pe kuljetuksen yhteydessä	Noudatetaan Ravitsemusneuvot- telukunnan suosituksia ravitsemuksellisesta laadusta. Annoskoko: asiakaskohtaisen energiatason/ tarpeen mukaan Ruokalista: 6-viikon kiertävä	Kotipalveluateriat: yksittäispakattu annos Kestoastiat Tilaaja hoitaa kuljetuksen ja jakelun sekä astiahuollon

Ateriasisältö	Vaihtoehdot	Tilaus / toimitustiheys	Toimitustapa
Lounas Yksilölliset toiveet huomioidaan resurssien mukaan	Pääruoka, energia-, lämmin- ja tuorelisäke, juoma, leipä, jälkiruoka: 1 vaihtoehto	Tilaus kotipalvelun kautta /Päivittäin listan mukaan Lämpötarjottimet: palautus samana päivänä tai seuraavana	Annospakattu ruokapalvelun toimesta
Pääruoka: Keitto, pata, laatikot, kpl + kastike, kiusaus, kastike	Raaka-ainevaihtoehdot: Kokoliha: sika/nauta/ poro/ härkä/riista Kana/broileri/kalkkuna Jauheliha Kasvis Kala Veri/maksa Makkara	7 krt/ viikko 7-8krt/ 6viikkoa 3 krt/ 6 viikkoa 8-9krt/ 6 viikkoa 3 krt / 6 viikkoa 7-10 krt/ 6 viikkoa 1 krt/ 6 viikkoa 1-2 krt/ 6 viikkoa <i>Tässä on määritelty esimerkinomaisesti kuinka monta kertaa kuuden viikon ruokalistassa tulee esiintyä eri raaka-ainevaihtoehtoja. Osa kuuden viikon ruokalistan päivistä on jätetty tarjoajan määriteltäväksi.</i>	Annosteltuna ruokapalveluhenkilöstön toimesta

Ateriasisältö	Vaihtoehdot	Tilaus / toimitustiheys	Toimitustapa
	Keitto	1-2 krt/ viikko	
	Laatikko/Kiusaus/Pata/ Risotto	1-2 krt/ viikko	
	Kastikkeellinen ruoka	1-2 krt/viikko	
	Pihvi, pyörykkä jauhetusta lihasta, ohukkaat, yms. kpl+ lisäkekastike	1-2 krt/ viikko	
	Käristys, paisti tms.	1 krt/ viikko	
Energia lisäke	1 vaihtoehto: perunat, perunasose, makaroni, riisi	Päivittäin	annosteltuna rp henkilöstön toimesta
Lämmin lisäke	Kasvis	Päivittäin	annosteltuna rp henkilöstön toimesta
Tuorelisäke	1-vaihtoehto: Salaatti/ raaste/tomaatti/kurkku/ +salaatin kastike/	Päivittäin	annosteltuna rp henkilöstön toimesta
Jälkiruoka	Puuro, kiisseli, rahka, pannukakku + hillo, marjajapaistos, marjapiirakka, hedelmäsalaatti, jäätelö	Päivittäin	annosteltuna rp henkilöstön toimesta
Juoma	Maito/mehu	Päivittäin	tuotetilauksen 2 dl:n pakkaus. toimitus päivittäin
Leipä	Pehmeä (tumma/vaalea) Näkkileipä	Päivittäin	Käyttävän asiakkaan mukaan
Ravintorasva	Paketissa Kasvirasvavalevite/ Voikasvisöljyseos	Päivittäin	5 g annos sisältyy pakettiin

2.3. Kokonaistaloudellisen edullisuuden vertailukriteerit

Tarjouspyyntöön tulee määrittää, käytetäänkö vertailuperusteena kokonaistaloudellista edullisuutta vai halvinta hintaa. Hinnan rinnalla voidaan käyttää muita kriteerejä. Vertailukriteerit ja niiden painotus on avattava tarjouspyynnössä. Kun valintaperusteena käytetään kokonaistaloudellista edullisuutta, on hankintailmoituksessa ja tarjouspyynnössä mainittava kaikki vertailuperusteet, joilla tarjouksia arvioidaan. Vertailuperusteet eivät saa sisältää syrjiviä tai jotain tarjoajaa suosivia seikkoja. Vertailuperusteiden tulee olla todennettavissa. Tarjousten vertailua helpottaa, jos hankkija on jo tarjouspyyntöön liittänyt lomakkeet, jotka tarjoajien tulee täyttää. Vertailuperusteiden soveltamista avataan myös hankintapäätöksen liitteenä annettavassa tarjousten vertailutaulukossa, jossa oikeuskäytännön mukaan tulisi myös sanallisesti selostaa, minkä vuoksi kunkin vertailuperusteen osalta on päädytty tiettyyn tarjoukselle annettavaan pistemäärään.

Vertailukriteerien määrä ei ole tärkeintä, vaan se, että niillä varmistetaan kilpailutuksen hyvää lopputulosta. Vertailukriteerien määrä ja painoarvo tulee olla suhteessa siihen, kuinka paljon hankinnan laatua on jo varmistettu muualla tarjouspyynnössä eli itse hankinnan kohteen kuvauksessa, pakollisissa vaatimuksissa ja sopimusehdoissa.

Hankintalainsäädäntö painottaa, että aiemmillä sivuilla kuvatut kelpoisuusehdot tulee erottaa kokonaistaloudellisen edullisuuden vertailukriteereistä. Kuitenkin on hyvä muistaa, että ruokapalveluhankinnoissa, joissa palvelun tarjoamisesta vastaavien henkilöiden asiantuntemuksella, ammattitaidolla tai pätevyydellä on erityinen merkitys, kokonaistaloudellisen edullisuuden vertailuperusteina voidaan käyttää myös hankinnan toteuttamisessa tarvittavaa tarjoajien soveltuvuuden vähimmäisvaatimukset ylittävää laadunhallintaa, pätevyyttä, kokemusta ja ammattitaitoa. Tutustuthan hankintalainsäädäntöön, se löytyy esimerkiksi osoitteesta www.hankinnat.fi.

2.3.1. Laatuksiteereiden käyttö ruokapalvelujen kokonaistaloudellisen edullisuuden vertailussa

Kokonaistaloudellisen edullisuuden vertailuperusteissa tulee näkyä tilaajan tahto eli mitkä ovat ne asiat, joita tilaaja arvostaa. Tyypillisiä aihealueita, joihin ruoka- ja ateriapalvelujen kokonaistaloudellisen edullisuuden vertailussa kiinnitetään huomiota, ovat esimerkiksi:

- Viikoittaisten ruokalistojen sekä erikoistilaisuuksien/teemaviikkojen ruokalistojen sisältö
- Asiakastytyväisyyden varmistaminen ja toiminnan parantaminen asiakaspalautteen perusteella
- Reklamaatioiden käsittely ja niiden vaikutus toiminnan tulevaan laatuun
- Sopimuksen mukaisen palvelun varmistaminen joka päivälle sijaisjärjestelmällä ja muilla toimenpiteillä
- Tavoitettavuus ja tiedonkulku tuottajan ja tilaajan/asiakkaiden välillä
- Palvelutuotannon ympäristövaikutukset; lisäpisteitä vaadittua perustasoa paremmasta tasosta, esim. korkeammasta luomuruoan osuudesta tms.
- Henkilöstön perehdyttäminen
- Henkilöstön työtyytyväisyys ja jaksaminen

2.3.2. Esimerkkejä ruokapalvelujen arviointikriteereistä (kokonaistaloudellisen edullisuuden vertailu)

Hankkija määrittää eri kriteerien painoarvot (esim. hinta 60 % jne.). Painoarvojen tulee olla kuva siitä, mitä hankkija arvostaa ja kuinka paljon hänellä on rahaa hankintaan. Hankkija määrittää pisteytyksen ja perusteet, miten pisteitä annetaan.

Esimerkki 1

Kokonaistaloudellisen edullisuuden kriteerejä ovat palvelun hinta, ruokalistan sisältö, asiakaspalautteet ja reklamaatiot, toiminnan ympäristöystävällisyys, henkilöstön työtyytyväisyys ja jaksaminen sekä työturvallisuus.

Hinta 60 %

Muut kriteerit 40 %

Ruokalistan sisältö 10 %, 0-10 pistettä

- Tarjoajan esimerkki 6 viikon ruokalistasta
- Tarjoajan esimerkki juhlapäivien (joulu yms.) ruokalistasta
- Tarjoajan esimerkki teemaviikon (syksyn sato yms.) ruokalistasta

Asiakaspalautteet ja reklamaatiot 10 %, 0-10 pistettä

- Kuvaus asiakaspalautteen keräämisestä ja analysoinnista
- Kuvaus reklamaatioiden antomahdollisuudesta ja käsittelystä

Toiminnan ympäristöystävällisyys 10 %, 0-10 pistettä

- Vaadittua korkeampi luomuruoan osuus (%)
- Pakkaukset: kuljetuspakkausten kierrätettävyys ja uudelleenkäyttö, pakkausmateriaalien kierrätettävyys ja uusiutuvien raaka-aineiden osuus (%)

Henkilöstön työtyytyväisyys ja jaksaminen 5 %, 0-5 pistettä

- Miten ammattitaitoa ylläpidetään
- Miten henkilöstön työtyytyväisyyttä sekä työssä jaksamista edistetään
- Miten henkilöstön työtyytyväisyyttä sekä työssä jaksamista seurataan

Työturvallisuus 5 %, 0-5 pistettä

- Kuinka usein työkengät ja suojavarusteet hankitaan
- Kuvaus annettavasta ergonomiakoulutuksesta (määrä, ajantasaisuus jne.)
- Kuvaus henkisen työsuojelun toteuttamisesta
- Miten poikkeustilanteisiin opastetaan varautumaan

Esimerkki 2 (+ laskentaesimerkki)

Kokonaistaloudellisen edullisuuden kriteerejä ovat palvelun hinta ja palvelukyky

Hinta 70 % (70 p)

Esimerkiksi: *Hintojen tulee olla kiinteitä kahden vuoden ajan. Kahden vuoden sopimuskauden lisäksi voidaan sopia yhden vuoden optiosta, mikäli sekä tilaaja että tuottaja niin haluavat.*

Palvelukyky 30 % (30 p) sisältäen

- toimintavarmuus 8 % (8 p)
- asiakastytyytyväisyys ja toiminnan kehittäminen 12 % (12 p)
- perehdyttäminen 10 % (10 p)

Toimintavarmuus vertaillaan seuraavat näkökohdat huomioiden. Pyydämme kuvaamaan lyhyesti tai todentamaan laatujärjestelmällä seuraavat asiat tarjouksessa:

- Kuvaus toimintavarmuuden varmistamisesta ja sijaisjärjestelmän toimivuudesta palvelun jokaisena tuotantopäivänä (8 p)

Asiakastyytyväisyys ja toiminnan kehittäminen vertaillaan seuraavat näkökohdat huomioiden. Pyydämme kuvaamaan lyhyesti tai todentamaan laatujärjestelmällä seuraavat asiat tarjouksessa:

- Lyhyt kuvaus asiakastyytyväisyyden mittaamisesta (kerran vuodessa) ja miten tulosten perusteella kehitetään toimintaa. (4 p)
- Lyhyt kuvaus asiakaspalautejärjestelmästä (päivittäinen palautteen anto mahdollisuus) ja miten tulosten perusteella kehitetään toimintaa. (4 p)
- Lyhyt kuvaus reklamaatioiden käsittelystä (päivittäinen mahdollisuus jättää reklamaatioita ja niiden käsittely). (4 p)

Perehdyttäminen vertaillaan seuraavat näkökohdat huomioiden. Pyydämme kuvaamaan lyhyesti tai todentamaan laatujärjestelmällä seuraavat asiat tarjouksessa:

- Lyhyt kuvaus työntekijöiden perehdyttämisestä heidän tullessaan yritykseen töihin. (5 p)
- Lyhyt kuvaus työntekijöiden perehdyttämisestä heidän aloittaessaan palveluntuotantoa. (5 p)

Halvimman hinnan tarjonnut saa lopulliseen vertailuun 70 pistettä, johon muiden tarjoajien hinnat suhteutetaan. Laskentakaava on seuraava: halvin tarjous/ko. tarjous * 70 = pistemäärä. Pisteet lasketaan normaalein pyöristyssäännöin kahden (2) desimaalin tarkkuudella.

Laadulliset pisteet lasketaan siten, että eniten pisteitä kussakin alakohdassa saanut tarjoaja saa yhteensä 30 laatupistettä. Tarjouksen maksimipistemäärä on täten hinta- ja laatupisteet yhteen laskien 100 pistettä.

2.3.3. Esimerkkejä ateriakuljetuksen arviointiperusteista osana ruokapalveluhankintoja (kokonaistaloudellisen edullisuuden vertailu)

Yleisesti ateriakuljetukset kilpailutetaan osana ruokapalveluja, jolloin edellä oleviin ruokapalvelujen vertailukriteereihin voi lisätä kuljetuksiin liittyviä kriteerejä. Kriteerit voivat liittyä ympäristövaikutuksiin tai muihin kuljetuksen kannalta tärkeisiin näkökohtiin. Painoarvot hinnan ja laadun suhteen määritetään sen mukaisesti, millaista osaa vertailussa niiden halutaan kattavan.

Esimerkkejä, kuinka ympäristövaikutuksia voi huomioida ateriakuljetuksissa

- Kuljetuksissa käytettävistä ajoneuvoista, jotka täyttävät vaadittua (kts. kohta 2.4 sopimusehdot) uudemmat/tiukemmat EURO –päästönormit, voidaan antaa lisäpisteitä.

- Kuljetuksissa käytettävän kaluston CO₂ -päästöt voidaan pisteyttää niin, että mitä alhaisemmat CO₂ päästöt, sitä enemmän pisteitä tarjous saa.
- Taloudellisen ajotavan koulutuksesta voi antaa lisäpisteitä (koskien niitä kuljettajia, jotka hoitavat sopimuksen mukaisia kuljetuksia).

Huomaa, että kuljetusten laatua säädellään jo kohdassa 2.1.2.2. Mikäli teet laajemman ateriakuljetushankinnan, suunnittele lisää hankintaasi soveltuvia vertailukriteerejä.

Edellä mainittuja kriteereitä voi vaihtoehtoisesti käyttää sopimusehtoina.

2.4. Sopimusehdot

Tarjouspyynnössä esitetään vähintään sellaiset sopimusehdot, jotka vaikuttavat tarjoajan tarjoushinnan muodostukseen ja toiminnan suunnitteluun. Tällaisia ovat esimerkiksi tieto siitä, voiko sopimusaikana korottaa hintoja, saako alihankkijoita käyttää, onko sopimusta mahdollista irtisanoa/purkaa, voiko laatutason puutteista tai muista laiminlyönneistä aiheutua sanktioita, kuinka usein pidetään tilaajan ja tuottajan sopimuksen seurantalavereja jne. Tarjoaja tarjouksensa allekirjoituksella sitoutuu noudattamaan esitettyjä sopimusehtoja.

Toinen mahdollisuus on liittää tarjouspyyntöön Keskeiset sopimusehdot -dokumentti, joka on kirjoitettu sopimuksen muotoon. Tämä dokumentti on jo lähes valmis sopimus. Tarjousten tulee noudattaa annettuja sopimusehtoja. Sopimusta solmittaessa sopimusehtoihin voidaan yhdessä lisätä ”teknisluonteisia” lisäyksiä, jotka edesauttavat yhteistyötä sopimusaikana.

Sopimuksen on hyvä sisältää ainakin seuraavat kohdat:

- Sopijaosapuolet ja yhteyshenkilöt
- Sopimuksen kohde
- Sopimuskausi
- Alihankkijat
- Tilat, välineet ja palveluvarustus
- Arkistointi, salassapito ja tietojen anto
- Kestävän kehityksen ja ympäristön huomioiminen
- Laadunhallinta, dokumentointi, raportointi ja palvelun kehittämisen yhteistyö
- Oikeudet, vastuut, velvoitteet ja sitoumukset
- Toimintaa turvaavat vakuutukset
- Sopimuksen valvonta
- Ylivoimainen este
- Hinta ja hintojen tarkistukset
- Laskutus ja maksuehto

- Sopimuksen siirtäminen
- Sopimuksen irtisanominen ja purkaminen
- Sopimuserimielisyydet
- Sopimusasiakirjat ja niiden julkisuus sekä pätemisjärjestys
- Allekirjoitukset
- Liitteet

2.4.1. Sanktiot

Julkisten hankintojen sopimusehtoihin on mahdollisuus sisällyttää sanktioita. Sopimus on kahden osapuolen välinen hyväksymä asiakirja ja mikäli siitä poiketaan, on toisella osapuolella oikeus vaatia korvausta. Erityisen tärkeää sanktioiden käyttö on palveluissa, joissa asiakasryhmät ovat sellaisia, etteivät he itse pysty/osaa nostaa esille epäkohtia. Vanhusten kotiin tuotavat ateriat ovat hyvä esimerkki: heti sopimuksen aloituspäivästä alkaen jokaisen ateriatoimituksen on tultava perille, ajallaan ja sovitun laatusena. Tämä tulee varmistaa hyvällä tilaaja-tuottaja yhteistyöllä, joka vaatii suunnitelmallisuutta sekä tilaajalta että tuottajalta. Ateriakuljetukset on kilpailutettava sellaisella aikataululla, että sopimuksen solmimisen jälkeen tilaajalla ja tuottajalla on hyvää aikaa sopia käytännön palvelusta ja harjoitella tuotantoa. Nykyään huolestuttavasti esille tulevat ongelmat (osoitteita, joihin ateriat tulee toimittaa, ei ole sopimuksen aloituspäivänä saatavilla, ateriat jäävät viikonloppuna tulematta, tullut ateriat on kylmä jne.) ovat ehdottomasti asioita, joita ei saa tapahtua. Tilaajan on luotava olosuhteet, joissa sopimus voi toimia mahdollisimman hyvin ja tuottajan on sitouduttava sopimukseen huomioiden jokaisen yksittäisen ateriatoimituksen tärkeys.

Yhteistyö tilaajan ja tuottajan välillä tehdään hyvässä hengessä, ongelmakohtista neuvotellen ja ratkaisuja yhdessä etsien. Tilaaja voi kuitenkin käyttää sopimusehdoissa myös sanktioita esimerkiksi, mikäli ateriakuljetus myöhästyy/jää tulematta, sakko on xx euroa/ateria. Mikäli virheet toistuvat, eikä palvelu kirjallisista huomautuksista huolimatta parane, äärimmäisessä tapauksessa on mahdollisuus sopimuksen purkamiseen. Tarjouspyynnön sopimusehtoihin tulee sisällyttää ehdot sopimuksen purkamiseksi.

2.4.2. Laadunhallintaa koskevat sopimustekstit

Laadunhallinnan pääperiaatteet on tärkeää esittää jo tarjouspyynnössä, jotta sopimusaika sujuisi mahdollisimman hyvin. Esimerkiksi seuraaventyypisiä tekstejä voi käyttää sopimusehdoissa.

Laadunseuranta suoritetaan sopimusaikana tilaajan ja tuottajan kanssa yhteistyössä mm. seuraavien toimenpitein.

Asiakastyytyväisyysmittaukset

- vuosittain tuottaja toteuttaa asiakastyytyväisyysmittaukset, vastaukset käsitellään yhdessä tilaajan kanssa

- mittauksissa asiakastyytyväisyyden on oltava vähintään hyvä
- tilaaja ja tuottaja sopivat mahdollisesta omaisilta pyydettävästä palautteesta

Asiakaspalautejärjestelmä

- päivittäin asiakkailta on mahdollisuus antaa palautetta
- neljä kertaa vuodessa tuottaja ja käyttäjien edustajat seuraavat toteutunutta laatua ja myös näiden johtopäätösten perusteella tehdään mahdollisia toimenpidemuutoksia. Korjaavat toimenpiteet tehdään ilman aiheetonta viivästystä. Palavereista tehdään kirjallinen muistio.

Reklamaatioiden jättö mahdollisuus

- tuottajalla on reklamaatiojärjestelmä, jota noudattaen tilaaja ja käyttäjät pystyvät tarvittaessa reklamoimaan.

Tuottaja sitoutuu kehittämään toimintaansa saadun palautteen perusteella.

Mikäli toiminnassa esiintyy ongelmia, korjaavat toimenpiteet tehdään välittömästi (tilaaja toimittaa tuottajalle tiedot havaituista puutteista tai laiminlyönneistä ja kirjaa ne dokumentoitavaksi, samoin tuottaja ilmoittaa tilaajalle, milloin korjaavat toimenpiteet suoritetaan ja kirjaa ne dokumentoitavaksi).

Tuottaja huolehtii siitä, että palvelun sisältö ja laatu ovat tarjouspyynnön ja tarjouksen mukaisia. Tilaajalle toimitetaan tarvittaessa yhteenveto ravitsemuksen laadun seurannasta (voimassa olevan ruokalistan ravintoarvot ja toteuma suosituksiin nähden). Mikäli taso ei sopimuksen aikana toteudu, tuottaja on velvollinen tekemään tarvittavat toimenpiteet asian parantamiseksi.

2.4.3. Kestävän kehityksen ja ympäristön huomioiminen ruokapalveluhankinnoissa

Kilpailutettavilta palvelutuottajilta voidaan edellyttää kestävän kehityksen ja ympäristön huomioimista. Seuraavassa muutamia esimerkkejä kestävän kehityksen mukaisista sopimusehdoista palvelutuottaja hankinnoissa:

Ympäristöjohtaminen

Jos ei määritetty jo kohdassa 2.1.1:

Toimittajalla tulee toimittaa lyhyt kirjallinen ympäristöohjelma (eli ympäristöasioiden kehittämissuunnitelma) viimeistään (*esim.*) 2 kk sopimuskauden alkamisesta, jossa kuvataan palvelun tärkeimmät ympäristönäkökohdat ja miten niihin vaikutetaan sopimuskauden aikana (tavoitteet ja toimenpiteet). Toimenpiteet voivat liittyä mm. raaka-aineisiin, hankintoihin, energiaan, veteen, jätteisiin, pakkauksiin ja kuljetuksiin.

Kuljetukset

Kuljetuksissa käytettävien ajoneuvojen tulee täyttää vähintään EURO 4-päästönormit ja kuljetuksissa käytettävän kaluston CO₂ -päästöt tulee olla korkeintaan ___ (hankkija määrittelee). Määrittele CO₂ -päästöt ajoneuvoluokittain (koon mukaan). Tietoa CO₂ päästöistä löytyy mm. www.ake.fi sivujen EkoAke tietokannasta.

Sopimuksen mukaisia kuljetuksia hoitavien kuljettajien tulee olla käynyt taloudellisen ajotavan koulutus (esim. 2 kk kuluessa sopimuksen alkamisesta).

Tarjoomukset

1) Kasvisvaihtoehdot: Kasviruoan osuus: määräajoin (esim. 2-4 päivänä kuukaudesta) tai tietyissä tilaisuuksissa (hankkija määrittää, missä tilaisuuksissa) on tarjolla vain kasvisruokaa.

2) Luomuruoan osuus elintarvikkeista ja juomista: Sopimuksen mukaisessa ruokapalvelussa käytetyistä tuotteista/tuotteista _____ vähintään ___ % tulee olla luonnontuotteita (luomua). Luomun osuus tulee raportoida tilaajalle ___ kk välein sopimuskauden aikana. Tarvittaessa tilaaja voi tehdä pistotarkastuksia tai pyytää luomuelintarvikkeiden sertifikaatteja nähtäväksi. Luomun määritelmässä voi viitata esim. asetukseen (EY) N:o 834/2007.

Prosenttiosuus voidaan mitata esim. hinnan (euroa), ostomäärän (esim. kpl), painon tai tilavuuden (kg, litraa) kautta. Pohdi, mikä mittari sopii parhaiten tarpeisiisi ja eri tuotteille/tuoteryhmille. Kannattaa huomata, että luomu on sekä käsite että luomu-/ympäristömerkki!

3) Sesongin mukaiset tuotteet: Sesongin mukaisten viikkojen (esim. lähiruokaviikko/lähiruokapäivä) määrittely sopimuksessa. Myös julkisella palvelutuottajalla on mahdollisuus tehdä hankintoja vuosisopimusten tai hankintasopimusten mukaisten yritysten lisäksi muilta yrityksiltä, jos hankinnan arvo jää hankintakaudella alle kansallisen kynnysarvon. Nämä hankinnat suositellaan kilpailutettavaksi kunnan omien hankintaohjeiden mukaan.

Kestävä vastuullinen toiminta

Elintarvikkeiden, jotka on tuotettu vastuullisen toiminnan todentavien järjestelmien mukaisesti, osuus hankinnoista voidaan määrittellä. Hankintalain mukaan julkinen hankkija ei voi kuitenkaan vaatia mitään tiettyä ympäristömerkkiä (tai kestävän kehityksen merkkiä), mutta voi hyödyntää niiden vaatimuksia tarjouspyynnöissä ja niiden avulla voidaan todentaa vaatimusten täyttymistä.

Julkinen hankkija voi hyödyntää ympäristömerkkejä, jotka täyttävät seuraavat hankintalain reunaehdot:

- vaatimukset/kriteerit perustuvat tieteelliseen tietoon
- ne ovat avoimia (merkkiä voi anoa kuka tahansa taho)
- merkkien kriteerin laadintaan osallistuu sidosryhmiä

ISO standardin 14024 tyyppin I mukaiset merkit täyttävät yllä mainitut reunaehdot ja ovat siten julkisen hankkijan kannalta turvallisia. Tällaisia ympäristömerkkejä ovat esim. Joutsenmerkki, EU-kukka jne.

Julkinen hankkija ei siis saa vaatia mitään tiettyä merkkiä, mutta voi hyödyntää luotettavien avointen merkkien vaatimuksia tarjouspyynnöissään. Käytännössä merkkein vaatimuksia voi kirjoittaa auki tarjouspyyntöön tai merkin vaatimuksiin voi viitata tarjouspyynnössä.

Esimerkki

Ruokapalvelua varten hankituista ___ elintarvikkeista/juomista vähintään ___ % tulee olla tuotettu ___ kriteerin/kriteerien mukaisesti. Näiden tuotteiden osuus tulee raportoida tilaajalle ___ kk välein sopimuskauden aikana. Tarvittaessa tilaaja voi tehdä pistotarkastuksia tai pyytää todentavia sertifikaatteja nähtäväksi.

Jos halutaan suosia esim. reilun kaupan tuotteita, voidaan reilun kaupan määritelmässä viitata esim. reilun kaupan merkkien kriteereihin tai *Euroopan parlamentin Päätöslauselmaesitykseen Reilusta kaupasta ja kehityksestä (A6-0207/2006)*. Esim. reilu kaupan tuotteet ovat relevantteja sellaisten tuotteiden kohdalla, joita tuotetaan kehitysmaissa (kahvi, kaakao jne.) ja joissa työolosuhteista ja ympäristöstä huolehtiminen eivät ole itsestäänselvyys.

Prosenttiosuus voidaan mitata esim. hinnan (euroa), ostomäärän (esim. kpl), painon tai tilavuuden (kg, litraa) kautta. Pohdi, mikä mittari sopii parhaiten tarpeisiisi ja eri tuotteille/tuoteryhmille.

GMO

Ruoan raaka-aineista voidaan päättää, että ne eivät saa sisältää GMO raaka-aineita; vaatimus koskee kaikkia valmistusaineita, jotka lainsäädännön mukaan tulee merkitä GMO:na. Tilaaja voi tarkistaa vaatimuksen täyttymisen sopimuskauden aikana esim. pistotarkastuksilla tai pyytää lisäselvityksi nähtäväksi.

Lisäksi

Jos haluat huomioida ympäristöasiat tätä laajemmin, voit tutustua esim. Joutsenmerkin kriteereihin ravintoloille, joista löytyy lisää mahdollisia ympäristökriteereitä.

3. Vuokrahenkilöstön hankinta

Tässä osiossa kuvataan vuokrahenkilöstön hankintaa koskevia näkökohtia.

Hankkeen aikana määriteltiin seuraavat lain ja vakiintuneen käytännön edellyttämät kelpoisuusvaatimukset sovellettavaksi henkilöstövuokrausta koskevissa hankinnoissa. Jatkossa tilaajien tulee kuitenkin edelleen huomioida mahdolliset lainsäädännölliset yms. muutokset tarjouspyyntöjä laadittaessa ja toimittajavalintoja tehdessä.

Kun hankkija käyttää tässä osiossa kuvattuja kelpoisuusvaatimuksia tarjouspyynnöissä, tekstit on muokattava ko. tarjouspyyntöön sopivaksi. Vaatimuksia tulee lisätä, poistaa ja muokata hankinnan mukaiseksi. Alla esitetyt kohdat ovat aihealueita, joita tarjouspyynnössä voi käyttää. Tarjouspyynnössä ne on kuitenkin tarkennettava, lisätietoja tämän julkaisun osiossa 2.1.

3.1. Tarjoajan kelpoisuusvaatimukset

1) Taloudelliset edellytykset

- Ei verovelkoja tai maksamattomia sosiaalivakuutusmaksuja
- Vastuuvakuutus
- Tieto työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista
- Y-tunnus (*hankkija tarkistaa Y-tunnuksen avulla tarjoajan kuulumisen ennakkoprintärekisteriin, työnantajarekisteriin, arvonlisävelvollisten rekisteriin ja kaupparekisteriin osoitteesta www.ytj.fi*)

2) Ammatillinen pätevyys

- Yrityksen referenssit vastaaventyyppisistä kohteista kolmen vuoden ajalta hankkija määrittää, kuinka pitkältä ajalta
- Välittävän henkilöstön pätevyys
- Riittävä henkilöstöreservi ruokapalvelutoiminnan eri ammattinimikkeisiin (hankkija määrittää, mihin ammattinimikkeisiin työvoimaa tarvitsee)
- Lainmukainen hygieniaosaamistodistus tarvittaessa

Käynnistyvät yritykset toimittavat lisäksi liiketoimintasuunnitelman, joka sisältää mm. perustiedot yrityshankkeesta ja perustajista (osaaminen ja kokemus), kuvauksen yrityshankkeesta, perustelut yrityksen perustamiselle ja suunnitellulle liikeidealle, markkinapohjaiset perustelut, tuleva liiketoiminta, pääoman tarve, rahoitus ja vakuudet, kannattavan toiminnan edellytykset, SWOT-analyysi yrityshankkeesta ja johtopäätökset.

3) Toiminnalliset edellytykset

- Kirjallinen selvitys (laatujärjestelmä tai muu) siitä, että hankinnan kohteena oleva palvelukokonaisuus kyetään täyttämään (toimitusvarmuus)

3.2. Ruokapalvelujen henkilöstövuokrausta koskevien hankintojen kelpoisuusvaatimukset

Vaatusmus 1

Työvoiman kelpoisuusvaatimukset: koulutus, ammattitaito ja kokemus keittiötyöstä.

Ammattiryhmiltä edellytettävät koulutusvaatimukset:

- Ruokapalvelutyöntekijältä edellytetään suurtalousalan perustutkintoa, tehtävään soveltuvaa ammatillista tutkintoa tai riittävää alan työkokemusta.
- Kokilta kokin tai suurtalouskokin tutkintoa tai vastaavaa aikaisempaa tutkintoa.
- Palveluvastaavalta palveluvastaavan tai kokin koulutusta.

Ammattiryhmiltä edellytettävät ammattitaitovaatimukset:

- Kykyä suoriutua itsenäisesti nimikkeen mukaisista työtehtävistä työhön ja työpisteesseen perehdyttämisen jälkeen. Asiakaspalvelutyössä edellytetään asiakaspalvelutaitoja.

Ammattiryhmiltä edellytettävät työkokemusvaatimukset:

- Työkokemuksella tarkoitetaan aikaisempaa työskentelyä suurkeittiössä, esimerkiksi päiväkodin, sairaalan, henkilöstöravintolan tai koulun keittiössä vastaavissa tehtävissä, joihin työntekijä sijoittuu kunnan ateriapalveluissa.
- Astianpesijältä edellytetään astianpesukokemusta suurkeittiössä.

Vaatusmus 2

Ammattiryhmien tehtäväkuvat. Vuokrahenkilöstön tarjoaja sitoutuu toimittamaan henkilöstöä seuraaviin tehtävänkuiiin. Esimerkkejä tehtäväkuvauksesta:

1. Astianpesijä

- Päätyö astiahuolto
- Pääasiassa osa-aikatyö (*esim. työaika klo 10.00 – 14.00*)

2. Ruokapalvelutyöntekijä

- Osallistuu ruoanvalmistukseen (lämmin ja kylmä)
- Asiakaspalvelutyö
- Kassatyöskentely
- Astiahuolto

3. Kokki

- Valmistaa ruokaa ja erityisruokavalioita itsenäisesti vakioruokaohjeiden mukaan
- Asiakaspalvelutyö
- Astiahuolto, laitteiden ja keittiötilojen puhtaanapito

4. Palveluvastaava

- Työskentelee päiväkodin ja koulun keittiössä ainoana työntekijänä vastaten itsenäisesti toimipisteen ateriapalveluista
- Valmistaa päiväkodin aamupalan ja välipalan
- Tilaa valmiin lounasruoan tuotantokeittiöstä
- Valmistaa lounaan energialisäkkeen (riisi, peruna, pasta)
- Tilaa elintarvikkeita

Vaatus 3.

Työntekijöiden tulee olla ulkoiselta olemukseltaan siistejä, lävistyksiä kasvoissa ei sallita eikä asiakaspalvelutyössä olevilla tatuointeja näkyvillä paikoilla. Ruokapalvelutyötä tekevien tulee olla terveitä työhön tullessaan ja heillä tulee olla voimassa oleva salmonellatodistus.

Tilaaajalla on oikeus perustellusta syystä kieltäytyä hyväksymästä henkilöä palvelun suorittajaksi tai katkaista tällaisen syyn tultua ilmi henkilöä koskeva vuokrasuhde.

3.3. Kokonaistaloudellisen edullisuuden vertailu

Kokonaistaloudellisen edullisuuden kriteereinä voidaan käyttää hinnan ohella muita kriteereitä. Tällaiset vertailukriteerit voivat liittyä esimerkiksi henkilökunnan perehdytykseen ja koulutukseen sekä jatkuvaan ammatilliseen kehittämiseen ja työhyvinvointin ylläpitämiseen.

4. Oman toiminnan laatukriteerit

Tämän julkaisun osiossa 2 on käsitelty, miten halutun laadun toteutumista varmistetaan ostopalveluissa ja osiossa 3 vuokrahenkilöstön hankinnan kyseessä ollessa. Suurin osa julkisen sektorin ruokapalveluista tuotetaan kuitenkin omana tuotantona. Oman toiminnan laadun varmistamiseen tarvitaan erilaisia keinoja, kuten omavalvontaprosessi, laatujärjestelmä, palvelujen tuotteistaminen jne. Oman toiminnan laatutyöllä haetaan toiminnan suunnitelmallisuutta ja jatkuvaa parantamista.

Esimerkiksi osion 2.2. palvelukuvaus voi tarkemmalle tasolle vietyä ja ruokalistasuunnittelulla täydennettynä toimia oman palvelun tuotteistamisen muotona. Oma tuotanto ja ostopalvelu toimivat aivan samoilla ehdoilla: ammatillisten pätevyysehtojen tulee täytyä, hankinnat on tehtävä laatukriteerit huomioiden ja ympäristöjohtamisella toteutetaan kestävä kehityksen periaatteita. Toiminnan kehittäminen asiakastarpeen ja eri tavalla saadun asiakaspalautteen perusteella on tärkeää sekä itsetuotetuissa ruokapalveluissa että ostopalveluna hankituissa palveluissa.

Oman toiminnan laatukriteereitä käytetään varmistamaan toiminnan vähimmäis- ja tavoitetaso. Samoin ulkopuolisen palveluntuottajan tulee turvata tämä oman toimintansa näkökulmasta. Laatukriteereiden asettamisen perusteena voidaan käyttää esimerkiksi omalle toiminnalle asetettuja tavoitteita, lakien ja asetusten vaatimuksia ja tilaajan ja tuottajan välisissä sopimuksissa asetettuja ehtoja. Toisiaan sparraavaan asetelmaan päästään, jos sama kuntatilaaja tilaa ruokapalvelua sekä kunnan omalta tuotannolta että ulkopuoliselta palvelun tuottajalta.

Laadun toteutumisen seuraamisella varmistetaan toiminnan toteutus halutulla tavalla. Havaittuihin epäkohtiin voidaan puuttua ajoissa, ennen kuin epäkohdat aiheuttavat laajempaa vahinkoa tai haittaa asiakkaille tai omalle toiminnalle. Kun laatukriteerit on määritetty, on sovittava myös kriteereiden toteutumisen seurantatapa ja vastuut sekä toimintamalli epäkohtia havaittaessa.

Seuraavassa esitetyt esimerkit oman toiminnan laadun toteuttamisesta on ryhmitelty omavalvontaprosessin mukaisesti.

I TOIMINTAPROSESSI

Esimerkkejä oman toiminnan laatukriteereistä

1. Tiedotus ja markkinointi	
1. Tiedotus ja markkinointi	<p>Viestintäsuunnitelma ja kriisiviestintäsuunnitelma.</p> <p>Henkilöstö:</p> <p>Kuukausitiedote 1 krt/kk, tiedotustilaisuus koko henkilökunnalle 2krt/vuosi, esimiespalaverit 1-4 krt/kk, tiimipalaverit 1-4 krt/kk.</p> <p>Asiakkaat:</p> <p>Ruokapalvelujen kehittämisryhmä 1-2krt/vuosi, asiakaspalvelutyöryhmät 1-2 krt/vuosi/asiakasryhmä.</p> <p>Asiakastyytyväisyyskysely 1krt/vuosi.</p>
2. Hankinnat, sopimukset, tilaukset ja laskutus	
1. Yhteistyö tavarantoimittajien kanssa Sopimusten solmiminen tavarantoimittajien kanssa Palvelusopimukset asiakkaiden kanssa	<p>Yhteistyö tavarantoimittajien kanssa, markkinoihin tutustuminen ja ruokapalvelun tarpeiden esilletuominen.</p> <p>Kilpailutusten toteuttaminen hankintalainsäädännön edellyttämällä tavalla.</p> <p>Dokumentoidut sopimukset tavarantoimittajien kanssa. Tilaukset tehdään ainoastaan sopimustoimittajilta.</p> <p>Palvelusopimukset asiakkaiden kanssa/palvelun auki kuvaaminen/keskustelut palvelutuotannosta ja sen kehittäminen.</p>
2. Hankinnat	<p>Hankinnat tehdään siten, että käytössä on elintarvikkeiden/ruokapalvelun, ympäristöasioiden ja hankintalainsäädännön osaamista.</p> <p>Elintarvike-, ruokapalvelu- ja kuljetushankinnat, kts. tämän oppaan osiot 1 ja 2.</p> <p>Laitehankinnoissa kiinnitetään huomiota laitteiden oikeaan mitoitukseen, tarpeenmukaisuuteen, ergonomisuuteen ja ympäristönäkökohtiin (esim. energiatehokkuuteen ja vedenkulutukseen). Kylmälaiteissa ei saa olla CFC- yhdisteitä/kylmäaineita.</p>
3. Ateria- ja tuotetilaukset (päivittäiset)	<p>Asiakkaiden tilauksille on käytössä vakioitu tilauskäytäntö.</p> <p>Sähköinen ateriatilausjärjestelmän kautta tai sähköpostitse, puhelimitse, paperilla.</p>
4. Elintarvikkeiden sekä pesuaine- yms. tarvikkeiden tilaus (kotiinkutsu)	<p>Käytetään kilpailutettuja sopimustoimittajia.</p> <p>Määritetään miten tilataan, miten nopeasti tilauksesta toimittaja toimittaa tilauksen, korvaavien tuotteiden käyttö yms..</p>
5. Laskutus	<p>Sähköinen, oikein ja ajallaan.</p>

3. Suunnittelu ja ohjaus	
1. Tuotannon ja resurssien suunnittelu	<p>Prosessikuvaukset on tehty.</p> <p>Seurantamittaristo on määritelty, esim. BSC –näkökulmat.</p>
2. Tuotannon ohjaus	Sähköinen tuotannonohjausjärjestelmä tai muulla tavalla käytössä vakioidut ruokaohjeet, ruokalistat, tuoteselosteet, hinnat ja ravintoarvot.
<p>3. Palaute ja arviointi</p> <p>(mm. asiakaspalaute ja -kyselyt, tilaajan ja tuottajan välisen sopimuksen seuranta)</p>	<p>Seurantakriteerit ja seurantataajuuks sopimuksessa (esim. hintaneuvottelut, reklamaatiot, kehittäminen ja suoriteseuranta).</p> <p>Mahdollisuus jatkuvaan, jokapäiväiseen palautteen antoon siten, että siihen kannustetaan, esim. vanhukset ovat vaatimattomia eivätkä anna helposti palautetta.</p> <p>Asiakaskyselyt tehdään säännöllisesti (esim. puolivuositain) asiakasryhmittäin ja toiminnoittain. Vastaajina toimivat itse asiakas ja huoltajat/lasten vanhemmat jne. Tulokset kirjataan ja niiden perusteella tehdään toiminnan muutokset. Asiakaspalautetta mitataan esim. kysymällä onko ruoan maku ja ulkonäkö: erinomainen, kohtalainen, huono. Huomioidaan myös muut ateriointiin vaikuttavat tekijät: ruoan lämpötila, palvelun ystävällisyys ja palvelun asiallisuus. Asiakaskyselyssä kohdistetaan erilaisia kysymyksiä asiakasryhmittäin, esim. vanhusten kohdalla kiinnitetään huomiota siihen, tuleeko ateriat syötyä. Tulokset analysoidaan, johtuuko syömättömyys esim. siitä, että ateriat ovat vanhuksille outoja ruokalajeja.</p> <p>Lisäksi käytetään erilaisia muita menetelmiä saada palautetta, kuten asiakasraadit ja ruokayhdyshenkilöt.</p> <p>Tilaaja-asiakkaiden palautteen dokumentointi.</p>
4. Oman toiminnan häiriö esim. ruokamykytys	Ohjeet ruokamykytysten ehkäisyyn ja ruokamykytystapausten hoitamiseen laadittu.

4. Ympäristöjohtaminen	
1. Ympäristöjärjestelmä tai muu toimintaa ohjaava dokumentti	Toiminta perustuu ympäristöohjelmaan /ympäristöjärjestelmään/ ympäristökäsikirjaan/muihin vastaaviin dokumentteihin.
2. Sähkö-/kaasun/veden kulutus	Toimipaikoissa on oma sähkö-, kaasu- ja vesimittari ja kulutusta seurataan säännöllisesti esim. kerran kuukaudessa.
3. Kulutuksen seuraaminen ja poikkeamiin reagoiminen	Mikäli energian, veden, pesuaineiden tms. kulutus on tavallista korkeampi, tutkitaan mistä se johtuu ja tehdään tarvittavat muutokset toiminnassa.
4. Energiakatselmus	Energiakatselmus tehdään x vuoden välein ja sitä kautta löydetty parantamistoimenpiteet toteutetaan.

5. Tuotantoprosessi

5.1. Elintarvikkeiden vastaanotto ja varastointi

<p>1. Elintarvikkeiden vastaanotto (ml. reklamaatiot)</p>	<p>Tavaran vastaanotto ja tarkastus, tilauksen ja toimituksen vastaavuus</p> <ul style="list-style-type: none"> - onko lämpötila oikea - aistinvarainen arviointi: onko aistinvarainen laatu asiallinen (hygieenisuus, ulkonäkö, tuoksu, maku tarvittaessa). <p>Kaikki tuotteet tarkastetaan (mm. pakkausten kunto ja päiväysmerkinnät).</p> <p>Saapuvat elintarvikkeet</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maitovalmisteet laitetaan suoraan maitokylmiöön. - Vihannekset, perunat ja hedelmät laitetaan suoraan vihanneskylmiöön. - Kuivatavarat puretaan varastoihin. - Pakastetavarat siirretään välittömästi pakkastiloihin. - Lihat siirretään välittömästi lihakylmiöön. - Elintarvikkeita ei säilytetä 6 °C - 60 °C välillä, sillä bakteerit lisääntyvät tällä lämpötila-alueella nopeasti. <p>Pakasteet ja helposti pilaantuvat tuotteet viedään 15 minuutin kuluessa kuorman saapumisesta kylmäsäilytykseen, mitataan ja kirjataan lämpötila.</p> <p>Laadunvarmistuksen toimenpiteet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - mittaaminen ja arviointi - huonolaatuisia tuotteita ei oteta vastaan - ilmoitukset tavaran toimittajalle ja tarvittaessa terveystarkastajalle. <p>Mikäli tavaraerät ovat säädösten tai määräysten vastaisia tai eivät muuten täytä asetettuja laatuvaatimuksia, niitä ei tule ottaa vastaan.</p> <p>Mahdolliset huomautukset ja niiden johdosta tehdyt toimenpiteet, kuten tavaraerän palautus, kirjataan aina omavalvontakansioon. Kirjaaminen vahvistetaan nimikirjaimin.</p>
<p>2. Elintarvikkeiden säilytys ja varastointi</p>	<p>Huomioidaan nopea varastokierto ja varmistetaan elintarvikkeen laatu käyttöhetkellä. Tuotteiden oikea kiertonopeus ja -järjestys tarkastetaan päivittäin.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tavarantoimittajat eivät saa viedä tavaroita varastoihin. - Elintarvikkeet säilytetään hyllyillä, ritilöiden päällä tai pyörällisellä alustalla. - Lattialla ei saa säilyttää elintarvikkeita. - Hyllyt eivät saa olla liian täynnä, jotta ilmalle jää kiertotilaa. - Hyllyt pidetään puhtaana ja tavarat järjestyksessä. - Pakkaukset on pidettävä suljettuina tai peitettyinä. - Pakkauksiin on merkittävä tulopäivä tai valmistuspäivä itse tehtyihin ruokiin. - Valmistajan ilmoittaman viimeisen käyttöpäivän jälkeen tuotetta ei saa käyttää. - Aiemmin tulleet elintarvikkeet käytetään ensin. - Kypsat ruoat säilytetään eri kylmiöissä kuin raa'at elintarvikkeet tai ylimmällä hyllyllä, jos samassa kylmätilassa joudutaan säilyttämään kypsentämättömiä elintarvikkeita.

<p>2. Elintarvikkeiden säilytys ja varastointi (jatkoa)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Jäädetyttyihin pakkauksiin merkitään päivämäärän lisäksi sisältö . - Pakastevarastoon laitetuista tuotteista pidetään luetteloa, josta ilmenee tuotteen nimi ja jäädetytyspäivämäärä. - Itse valmistettujen, jäädetytetyjen ruokien varastointiaika on korkeintaan 1 kuukausi. <p>Tehdään varastojen lämpötilamittaus, automaattimittaus tai mittaus käsin. Varmistetaan oikea säilytyslämpötila.</p> <p>Raaka liha säilytetään alle 4 °C.</p> <p>Raaka kala ja äyriäiset säilytetään alle 3 °C.</p> <p>Maito ja maitotuotteet säilytetään korkeintaan 6 °C.</p> <p>Kylmäkalusteiden lämpötila mitataan keskimmaiselta hyllyltä ja tarkastetaan samalla, onko kylmäkalusteen mittari kunnossa.</p> <p>Kaikista kylmä- ja pakkasvarastoista tarkastetaan lämpötilat päivittäin ja kirjataan ylös kerran viikossa. Lämpötila mitataan säännöllisesti, kerran kuukaudessa, erillisellä mittarilla kylmä- ja pakastetiloissa säilytetystä tuotteesta. Samassa yhteydessä kylmä- ja pakastelaitteen lämpömittarin luotettavuus tarkistetaan vertaamalla sitä tuotteesta mitattuun lämpötilaan. Myös erillisellä mittarilla tuotteesta mitatut tulokset kirjataan. Mahdolliset huomautukset ja niiden johdosta tehdyt korjaavat toimenpiteet kirjataan aina. Kirjaaminen vahvistetaan nimikirjaimin. Mikäli lämpötilat eivät ole säädösten ja määräysten mukaisia, syyt selvitetään ja korjataan sekä arvioidaan tuotteen käyttökelpoisuus.</p> <p>Laadunvarmistuksen toimenpiteet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - mittaaminen - seuranta - korjaavat toimenpiteet <p>Tuotteiden oikea kiertonopeus ja -järjestys tarkastetaan päivittäin.</p> <p>Mahdolliset huomautukset ja niiden johdosta tehdyt korjaavat toimenpiteet (esim. huollon kutsuminen), kirjataan aina. Kirjaaminen vahvistetaan nimikirjaimin.</p>
<p>5.2. Ruoan valmistus</p>	
<p>1. Ruoan esivalmistelut</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pidetään raat elintarvikkeet erillään kypsistä ruoista. - Käytetään pestyjä tai esikäsiteltyjä kasvikkunnan tuotteita, jotka vielä pestään. - Otetaan kylmäsäilytystä tarvitsevat tuotteet käsiteltäväksi juuri ennen ruoan valmistusta. - Puhdistetaan säilykepurkkien pinnat ennen kuin ne avataan. - Jäähdytetään tarjoiluastiat pakastimessa tai käyttämällä kylmägeelejä. - Lämmitetään tarjoilu- ja kuljetusastiat.

<p>2. Pakasteiden / jäädytettyjen tuotteiden esikäsittely</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sulatetaan kylmiössä tai jääkaapissa, jossa lämpötila on korkeintaan 4 °C. - Valmistusastiassa sulanut tuote laitetaan sulamisen jälkeen heti uuniin tai käytetään välittömästi, muutoin sulamisnesteet kaadetaan viemäriin. <p>Laadunvarmistuksen toimenpiteet:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sulatus kylmäkaapissa peitettyinä. Sulatuksen prosessissa elintarvikkeen lämpötilan tulee olla alle 8 °C. Estetään sulamisvesien ristikontaminaatio. Sulatettua tuotetta ei saa pakastaa uudelleen.
<p>3. Ruoan valmistaminen: kuumatuotanto</p>	<p>Kaikista eristä varmistetaan riittävä sisälämpötila.</p> <p>Kuumana ja kylmänä tarjottavat ruoat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kypsennetyn tuotteen sisälämpötilan tulee olla vähintään kauttaaltaan > 70 °C ja siipikarjanlihan > 75 °C. - Lämpötilanmittaus tehdään joka päivä ja kirjataan kerran viikossa. - Lämpötila kirjataan lämpötilaseurantalomakkeelle. - Kylmänä tarjoiltavien helposti pilaantuvien ruokien, kuten salaattien ja leikkeleiden, lämpötila saa olla korkeintaan 6 °C. - Kylminä tarjoiltavat ruoat ovat tarjolla linjastossa kylmälaitteissa. - Kylminä tarjoiltavien ruokien lämpötila mitataan tarjoiluajan lopulla kerran viikossa. <p>Mikäli lämpötilat eivät ole säädösten ja määräysten mukaisia (esim. kylmät korkeintaan 6 °C ja kuumat vähintään 60 °C), syyt selvitetään, korjataan ja arvioidaan tuotteen käyttökelpoisuus.</p> <p>Huomautukset ja niiden johdosta tehdyt korjaavat toimenpiteet kirjataan aina. Kirjaaminen vahvistetaan nimikirjaimin.</p> <p>Ristikontaminaation estämiseksi käytetään eri työvälineitä kypsien ja raakojen elintarvikkeiden käsittelyyn.</p> <p>Kaikki välineet ja käsittelypinnat sekä kädet puhdistetaan eri työvaiheiden jälkeen.</p> <p>Ruokaa ei pidetä tarjolla yli kahta tuntia, koska se kuivuu ja ruokamyrkytysriski kasvaa.</p> <p>Arvioidaan valmistettavaa ja valmista ruokaa aistinvaraisesti: maistaminen, haistaminen.</p> <p>Erytistoimenpiteet: siipikarjanliha, ulkomaiset marjat, raaka porkkana, pakastekasvikset, tyhjiöpakattu kala.</p> <p>Laadunvarmistuksen toimenpiteet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - lämpötilan mittaaminen - aistinvarainen arviointi <p>Käytetään ruoanvalmistuksessa kylmää, ei kuumaa vesijohtovettä.</p> <p>Käytetään esikypsennettyjä lihoja lukuun ottamatta erityisruokavaliota. Jaksotetaan ruoanvalmistus ruokailuajkojen mukaan.</p> <p>Ajoitetaan ruoanvalmistus mahdollisimman lähelle tarjoilua tai kuljetusta.</p>

<p>4. Ruoan valmistaminen: erityisruokavaliot</p>	<p>Erityisruokavaliot ovat selkeästi määritellyt.</p> <p>Erityisruokavaliot on merkittävä niin, ettei sekaantumisen vaaraa ole.</p> <p>Allergiatuotanto pyritään keskittämään.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Erityisruokavaliot ilmoitetaan / tilataan lomakkeella keittiöön/keittiöstä. - Elintarvikkeet ja ruoat pidetään selvästi erillään muista ruoista säilytys-, valmistus- ja tarjoiluvaiheessa merkitsemällä ne selkeästi. - Erityisruokavaliotarvikkeita tilataan keittiöön pieniä määriä, että ne eivät ehdi pilaantua. - Valmistettaessa tai tarjoiltaessa käytetään eri välineitä kullekin ruoalle. - Peitetään kannella uunissa kypsennyksen ajaksi. - Valmistetaan ensin erityisruokavalioruoka tai leivonnainen ja sitten perusruoka tai leivonnainen, jos ruoat on valmistettava peräkkäin. - Tilapäinen työntekijä ei saa valmistaa erityisruokaa (ohjeistus).
<p>5. Ruoan valmistaminen: tilaustarjoilut</p>	<p>Välipalat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tarjotaan pakattuina tai suojattuina, jollei niitä tarjota puolen tunnin sisällä. - Myytäessä ei käsitellä rahaa ja ruokaa puhdistamatta käsiä välillä. <p>Noutomyyntituotteet (take away)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tuotteita valmistetaan vain sen verran, kun arvioidaan myytävän. - Tuotteet ovat pakattuja ja pidetään kuvun tai vitriinin suojassa. - Pakkauksissa myytävissä annoksissa on oltava seuraavat pakkausmerkinnät: <ul style="list-style-type: none"> - elintarvikkeen nimi - ainesosaluettelo - valmistuspäivä, joka on sama kuin viimeinen myyntipäivä - sisällön määrä - valmistaja. <p>Tilaustarjoilu</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tilaus tehdään aina lomakkeella, josta selviävät vastuut ja toimintaohjeet - Kylmäsäilytystä vaativat ruoat tuodaan tarjolle korkeintaan 15 minuuttia ennen tarjoilun alkamista. - Helposti pilaantuvista elintarvikkeista valmistetut tarjottavat saavat olla esillä puoli tuntia ilman kylmäsäilytyslaitteita. - Tuotteiden säilytystä varten on annettava ohjeet, jos tarjottavat nautitaan muualla kuin vakituksessa ruokailupaikassa. <p>Asiakkaiden tuomat tarjottavat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Juhlissa voidaan tarjota ainoastaan myyntipakkauksessa olevia asiakkaiden tuomia tuotteita, kuten keksejä, makeisia tai jäätelöä. - Asiakkaan itse valmistamia ruokia tai ruoka-aineita ei saa säilyttää keittiötiloissa. - Henkilökunnan eväitä ei saa säilyttää tuotantokeittiön jääkaapissa tai kylmiössä.

6. Jäähdytys	<p>Tuotteet jäähdytetään heti valmistuksen jälkeen erillisessä jäähdytyskaapissa.</p> <p>Tuotteet jäähdytetään laakeassa teräsastiassa. Ruokakerroksen paksuus tulisi jäähdytyksessä olla alle 10 cm, mieluummin n. 5 cm.</p> <p>Jäähdyttäminen on sallittua, kun</p> <ul style="list-style-type: none"> - jäähdyttämiseen on erilliset jäähdytyslaitteet - jäähdytettäviä tuotteita ei peitetä kannella - jäähdytetty tuote käytetään jäähdyttämistä seuraava päivänä tai jäädytetään - kirjataan tapahtumaketju <p>Jäähdytettävän ruoan tulee jäähtyä 60 °C > 6 °C:een 4 tunnissa (massan paksuus alle 10 cm, mieluummin n. 5cm.).</p> <p>Laadunvarmistuksen toimenpiteet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - tarjolla ollutta ruokaa ei jäähdytetä eikä tarjota uudelleen - kerran sulatettua ja lämmitettyä ruokaa ei jäähdytetä uudelleen <p>Jäähdytettävien elintarvikkeiden käyttötarkoitus ja alkulu- loppulämpötila kirjataan.</p>
7. Jääditys	<p>Jäädyttäminen on sallittua, kun</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jäähdyttämiseen on erilliset jäähdytys- ja jäädityslaitteet sekä jäädityt-tyjen elintarvikkeiden säilytyslaitteet. - Keittiö on valmistanut tuotteet itse (kuten leivonnaiset ja erityisruokavali-annokset). - Keittiössä on jäähdytys- ja jäädityslaitteet sekä jäädityt-tyjen elintarvik-keiden säilytyslaitteet. - Tuotteet on jäähdytetty -18 °C tai kylmemmäksi korkeintaan 24 tunnissa - Jääditysnopeus kirjataan, tuotteet on nimetty, päivätty ja kirjattu käyttö-päiväkirjaan. <p>Pakastettu liha ja siipikarjanliha tulee sulattaa erillisissä, kannellisissa as- tioissa, suoraan valmistusastioissa tai omista pakkauksissaan. Sulatuksen tulee tapahtua kylmässä, enintään 4 °C. Sulamistence kaadetaan välittömästi viemäriin ja lihat siirretään joko valmistusastioihin tai, jos sulatus on tapahtunut jo valmistusastioissa, suoraan uuniin. Riskinä on sulamistence roiskuminen muihin elintarvikkeisiin, työvälineisiin ja ympäristöön. Lisäksi, jos sulatus tapahtuu lämpimämmässä, lisääntyy vaara lihan pinnassa jo ennen sisäosan sulamista alkavasta mikrobikasvusta.</p>
8. Kuumennus	<p>Kuumentamisessa on huomioitava, että</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tuote on valmistettu ja jäähdytetty ohjeiden mukaan. - Tuote on jääditytetty tai se on teollisuuden pakaste tai eines. - Tuote kuumennetaan kauttaaltaan yli 70 °C ja siipikarja yli 75 °C. - Ruoan alkulu- ja loppulämpötila on mitattu ja aistinvarainen arviointi kirjattu.

5.3. Ruoan annostelu, jakelu, pakkaus ja kuljetus	
1. Annostelu (annoskohtainen)	Annosteluohjeet dokumentoitu ja käytössä sekä noudatetaan ohjeita.
2. Tarjoilu linjastosta	<ul style="list-style-type: none"> - Tarjoilutilan kylmä- tai lämpölaitteet säädetään ajoissa tarvittavaan lämpötilaan. - Juomavedeksi tarkoitettua vettä valutetaan, kunnes se on kylmää ja raikasta. - Ruoka otetaan tarjolle tai jakeluun jaksoittain ruokailuajojen mukaan. - Ruoka laitetaan tarjolle juuri ennen ruokailua ja peitetään tarjottavat kannella tai kuvulla, jos se on mahdollista. - Varmistetaan, että tarjoiluvälineet eivät putoa tarjoiluastiaan esimerkiksi käyttämällä ergonomisia tarjoiluvälineitä. - Lämmin ruoka ei saa olla esillä tarjoilulinjastossa yli x tuntia valmistus- hetkestä/tuotteet hävitetään x tunnin lämpösäilytyksen jälkeen. <p>Tarjolla ollut salaatti hävitetään enintään kahden tunnin tarjolla olon jälkeen. Kylmätarjoilulaitteet tyhjennetään yöksi tarjoilun päätyttyä.</p> <p>Tarjoilulämpötilat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mitataan päivittäin, kirjataan vähintään viikoittain ja poikkeamat kirjataan aina. -Mittaukset <ul style="list-style-type: none"> - Linjastosta olevista maitovalmisteista ja ruoista tarjoiluastioiden keskeltä tarjoilun aikana. - Kotipalveluateria-annosten mukana kiertävästä ylimääräisestä annoksesta. - Osastoille menevästä ylimääräisestä annoksesta: <ul style="list-style-type: none"> - aistinvarainen arviointi - tarjolla ollutta ruokaa ei tarjota uudelleen - lämpimän ruoan tulee olla yli 60 °C - kylmän ruoan tulee olla alle 12 °C.
3. Jakeluosastolle (osastokohtainen) ja osastojakelun ohjaus	<p>Asiakkaalla on asianmukainen ohjeistus ruoan käsittelystä.</p> <p>Lämpötiladokumentointi.</p> <p>Kylmäsäilytystilojen puhdistusohjelma.</p> <p>Tähderruoan hävitys.</p>
4. Pakkaaminen ja pakkausmateriaalit (esim. gn-vuoat, koulut, päiväkodit ym.)	<p>Laadunvarmistuksen toimenpiteet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - lämpötilamittaus ja kirjaaminen - aistinvarainen arviointi. <p>Pakkausmateriaaleina käytetään vain elintarvikeviraston hyväksymiä materiaaleja.</p>
5. Pakkaaminen ja pakkausmateriaalit (yksittäisateriat, esim. kotipalveluateriat)	<p>Laadunvarmistuksen toimenpiteet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - lämpötilamittaus ja kirjaaminen - aistinvarainen arviointi. <p>Pakkausmateriaaleina käytetään vain elintarvikeviraston hyväksymiä materiaaleja.</p>

6. Kuljetus	<ul style="list-style-type: none"> - Mitataan lämpötilat viimeisestä lähtevästä lämpimästä ja kylmästä ruoasta päivittäin ja kirjataan vähintään viikoittain. - Jäähdytetään tai kuumennetaan ruokien kuljetusastiat lämpötilan säilyttämiseksi. - Ajoitetaan pakkaaminen niin, että kuljetettavat ruoat ovat valmiita sovituna aikana. - Pakataan ruoka siististi ja tiiviisti niin, että kuuma ruoka pysyy kuumana ja kylmä kylmänä sekä kesällä että talvella. - Merkitään pakkauksiin vastaanottajan nimi, osoite ja puhelinnumero sekä tarjoilupäivä, jos kuljetetaan useamman päivän aterioita. - Toimitetaan ruoan mukana tuoteselosteet. - Puhdistetaan kuljetuslaatikot perusteellisesti, kun niissä on näkyvää likaa, kuitenkin vähintään viikoittain. - Säilytetään kuljetuslaatikot sisätiloissa kannet raollaan. - Huolehditaan kuljetuslaatikoiden eheydestä. <p>Laadunvarmistuksen toimenpiteet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lähtö- ja saapumistarkastus mittaamalla ja kirjaamalla lämpötila. - Kuljetuksen yhteistyökumppaneilta edellytetään omaa omavalvontaohjelmaa.
7. Valmiiden aterioiden vastaanotto kuljetuspisteessä	<ul style="list-style-type: none"> - Otetaan vastaan ruokapakkaukset sisätiloihin. - Laitetaan heti kylmät ruoat kylmäsäilytystiloihin. - Avataan lämpimien ruokien pakkaukset vasta, kun ruokailu on alkamassa. - Mittataan päivittäin kuuman ja kylmän ruoan lämpötila avaamisen jälkeen, juuri ennen tarjoilua ja kirjataan vähintään viikoittain ja aina kun on poikkeamia. - Tyhjennetään, puhdistetaan ja siistitään kuljetusastiat. - Varastoidaan kuljetuslaatikot sisätiloissa ja palautetaan seuraavan kuljetuksen yhteydessä. - Ilmoitetaan epäkohdista lähettävälle keittiölle.
5.4. Astiahuolto, jätehuolto ja puhtaanapito	
1. Astiahuolto	<ul style="list-style-type: none"> - Pestyjen astioiden kuntoa ja puhtautta tarkkaillaan silmämääräisesti ja pintapuhtausnäytteiden avulla. - Astianpesu- ja huuhteluvien lämpötiloja mitataan mittarilla päivittäin ja kirjataan vähintään viikoittain. - Pesuaineen annostelun seuraamista varten merkitään pakkauksen vaihtopäivä. - Koneen kuntoa tarkkaillaan jatkuvasti. - Astianpesuaineita toimittavan yrityksen edustajan tulee merkitä pesu- ja huuhteluvien lämpötilat seurantaraporttiin suorittaessaan astianpesukoneen määräaikaistarkastuksen. - Edustaja käy tuotantokeittiössä vuoden aikana sopimuksen mukaan 4 - 6 kertaa, jonka toteutumista keittiön vastaavan on seurattava. <p>Laadunvarmistuksen toimenpiteet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - lämpötilamittaus ja kirjaaminen - esipesu 25–35 °C - pesu yli 60 °C - huuhtelu yli 80 °C - huoltoraportit kirjataan - puhtausnäytteet tarvittaessa.

<p>2. Jätehuolto (mm. biojäte)</p>	<p>Jätehuoneen lämpötila saa olla korkeintaan 8 °C.</p> <p>Jäte kerätään vähintään kerran päivässä.</p> <p>Jätteet lajitellaan kunnan voimassaolevan ohjeen mukaan.</p> <p>Tavaroita hankittaessa on muistettava välttää hankkimasta tuotetta, josta kertyy jätettä. Jos tulee jätettä: 1 kierrätetään, 2 hyötykäyttöön, 3 energiaksi.</p> <p>Jätteen vähentäminen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Valitaan uudelleen käytettävät kuljetuslaatikot. - Käytetään kestoastioita kertakäyttöisten sijaan. - Hankitaan mahdollisimman suuria pakkauksia. - Vältetään ylipakattuja tuotteita. - Käytetään myrkyttömiä aineita. - Tilataan tavaraa ohjeessa oleva määrä. - Huolehditaan nopeasta varastokierrosta. - Ostetaan pitkälle käsiteltyjä tuotteita. - Annetaan mahdollisuus itse ottoon tarjoilussa. - Seurataan biojätteen määrää (hävikin ehkäisy). - Kopioidaan paperit kaksi puoleisena, kun on mahdollista. - Tulostetaan vain tarpeellinen tieto paperille. <p>Jäteastian käyttö</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lajitellaan toimipaikan ohjeen mukaisesti. - Täytetään jätessäkki niin, että se painaa korkeintaan 15 kg. - Jätessäiliötä ei täytetä yli reunojen. - Pidetään säiliön kansi suljettuna. - Tehdään ilmoitus huoltomiehelle, jos säiliön ympärillä on huomattava määrä lintuja tai rottia. <p>Jäteastian pesu on ohjeistettu siivousohjelmassa.</p> <p>Huomioidaan kunnan jätehuollon ohjeet.</p>
<p>3. Hygienian ja puhtaanapito</p>	<p>Keittiön puhdistusohjelman mukaan.</p> <p>Sisätilojen puhdistaminen</p> <p>Työtilan ja varusteiden puhtaanapitoa varten on erillinen kirjallinen siivoussuunnitelma. Siinä on kerrottu mm. seuraavat asiat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tilojen, laitteiden ja välineiden yleinen aistinvarainen tarkastus tehdään päivittäin. - Kuinka usein laitteet, työvälineet ja pinnat ja lattiat puhdistetaan. - Mitä työvälineitä ja aineita puhdistukseen käytetään sekä käytettävät laimennussuhteet. - Miten eri pinnoilla ja tiloissa käytettävät puhdistusvälineet säilytetään erillään toisistaan ja miten ne merkitään (esim. värikoodit puhtausasteen mukaan). - Miten astioiden pesu on järjestetty ja miten astianpesukoneen päivittäisestä puhdistuksesta huolehditaan.

<p>3. Hygienia ja puhtaanapito (jatkoa)</p>	<p>Astianpesukoneen pesu- ja huuhteluaineiden oikeaa annostelua sekä pesu- ja huuhteluveden lämpötiloja seurataan. Espesuv veden lämpötila saa olla korkeintaan 35 °C. Pesuv eden lämpötilan tulee olla n. 60 °C ja huuhteluv eden vähintään 80 °C. Tarvittaessa pesutulosta kontrolloidaan mikrobiologis in näyttein tai muilla soveltuvilla menetelmillä.</p> <p>Astianpesukoneen pesu- ja huuhteluv eden lämpötilat kirjataan, kerran viikossa seurantalomakkeelle.</p> <p>Näytteenottosuunnitelma</p> <p>Siivouksen ja puhdistuksen tason tarkkailemiseksi otetaan pintapuhtausnäyt teitä kaksi (2) kertaa vuodessa kuivilta, puhdistetuilta pinnoilta, jotka joutuvat elintarvikkeiden kanssa kosketuksiin (esim. leikkuulautoista, leikkuuveitsistä, vihannesleikkurista, astioista ja muista välineistä).</p> <p>Pintapuhtausnäytteiden avulla kontrolloidaan astianpesun ja puhdistuksen tasoa. Näytteet tulee ottaa mieluiten ennen työpäivän alkua puhtailta ja kuivilta pinnoilta. Näytteet otetaan suoraan elintarvikkeen kanssa kosketuksiin joutu vilta pinnoilta (työpöydät, leikkuulaudat, työvälineet, astiat yms.) tai epäsuorasti elintarvikkeen kanssa kosketuksiin joutu vilta pinnoilta (mm. kylmälaitteiden oven kahvat, hanat).</p> <p>Jos tulos on huono, tulee pinta puhdistaa kunnolla ja tarvittaessa desinfioida. Tämän jälkeen otetaan uusintanäyte.</p> <p>Kasvatusalustat hävitetään upottamalla ne yöksi desinfiointiaineeseen (tai konetiskiaineeseen), jonka jälkeen ne voidaan hävittää muun sekajätteen mukana.</p> <p>Näyttöönottosuunnitelma kohdistuu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - keittiön käyttämiin tiloihin: työtasot, kalusteet, koneet, laitteet ja välineet sekä ruokasalin pöydät ja tuolit - välineisiin, jotka ovat keittiöön valittuja siivousvälineitä ja -aineita, ja niitä säilytetään niille varatussa tilassa. <p>Välineitä uusittaessa hankitaan värikoodattuja siivousvälineitä.</p> <p>Esimies varmistaa, että työntekijä on lukenut käyttöturvallisuustiedotteet pyytämällä työntekijöiltä allekirjoituksen ja päivämäärän.</p> <p>Työskentelyn aikana on pidettävä lattia kuivana ja siistinä.</p> <p>Kohteissa ilmenevistä korjaustarpeista ilmoitetaan ruokapalvelukeskuksen toimistoon.</p> <p>Ikkunoiden kautta ei saa tuulettaa, ellei ikkunoissa ole verkkoja eikä käsiteltäessä helposti pilaantuvia elintarvikkeita.</p> <p>Puhdistettujen tilojen ja välineiden aistinvarainen arviointi on tehtävä päivittäin, kirjaus viikoittain ja poikkeamat kirjataan aina.</p> <p>Ulkotilojen puhdistaminen</p> <p>Lastauslaituri</p> <ul style="list-style-type: none"> - lastauslaiturilla ei saa olla ylimääräisiä tavaroita - yleisestä siisteydestä huolehtii keittiö - puhdistamisesta vastaa kiinteistöpalvelukeskus - ovia saa pitää auki vain tavaroiden lastauksen tai purkamisen yhteydessä. <p>Kuljetusvälineet</p> <ul style="list-style-type: none"> - ruoankuljetuslaatikot on säilytettävä sisätiloissa, leipomo-, maito-, liha- ja muut vastaavat kuljetuslaatikot ja -rullakot on säilytettävä sateelta ja eläimiltä suojatussa varastossa.
---	---

3. Hygienia ja puhtaanapito (jatkoa)	<p>Kulkeminen</p> <ul style="list-style-type: none"> - keittiössä kuljetaan sisätyöjalkineissa, ulkona ulkojalkineissa - keittiössä käytetään kenkäsuoja, jos ei ole sisäjäalkineita - sovitaan tavarantuojien kanssa kulkurajoitukset - keittiön kautta kulkeminen on kielletty ulkopuolisilta.
--------------------------------------	--

II RESURSSIT

Esimerkkejä oman toiminnan laatukriteereistä

1. Henkilökunta	<p>Kehityskeskustelut ja niissä sovittujen asioiden seuranta.</p> <p>Osaamistaso (tieto ja taito).</p> <p>Työtyytyväisyystaso.</p> <p>Koulutukseen osallistuminen.</p> <p>Lausunto terveydentilasta.</p> <p>Sairauspoissaolojen määrä, tyyppi ja kesto.</p> <p>Työtapaturmien ja – matkaturmien määrä, tyyppi ja kesto.</p> <p>Eläkesuunnittelu ja eläköitymisen seuranta.</p> <p>Henkilöstövaihtuvuus.</p> <p>Organisaation työn tuottavuuden seuranta, ennuste ja arviointi (esim. ateria/työtunti).</p> <p>Kokki: Kokin tai suurtalouskokin tutkinto tai vastaava aikaisempi tutkinto.</p> <p>Ruokapalvelutyöntekijä: Tehtävään soveltuva ammatillinen tutkinto tai riittävä alan työkokemus.</p> <p>Ruokapalveluesimies, vastaava kokki, ravitsemispäällikkö, ravitsemistyonjohtaja: Restonomi, suurtalousesimiehen tutkinto tai vastaava aikaisempi tutkinto sekä riittävä alan työkokemus.</p>
2. Taloudelliset resurssit	<p>Budjetoidut varat.</p> <p>Palvelusopimuksessa sovittu hinnat.</p> <p>Tuottavuustavoitteet määritellyt.</p>
3. Tilat	<p>Elintarvikehuoneistoksi hyväksytyt. Työpaikkatarkastukset, peruskuntotarkastus tehdään vuosittain (ruokapalvelu osallistuu) ja kiinteistöjen suunnitelmallinen ylläpito, palotarkastus, riskikartoitus, pelastussuunnitelma, valmiussuunnitelma.</p>
4. Laitteet	<p>Laitehuoltoliikkeet on kilpailutettu ja laitehuoltosopimukset on laadittu. Laiteluettelot on laadittu, ylläpidetty ja päivitetty. Uudet laitteet ovat ergonomisia, energiataloudellisia ja ympäristöystävällisiä. Laitteiden käyttöohjeet on saatavilla ja selkokielisiä. Henkilökuntaa koulutetaan ja ohjataan käyttämään laitteita ergonomisesti sekä tehokkaasti energian, veden, laadun jne. kannalta.</p>
5. Astiat	<p>Ammattikäyttöön sopivat, ergonomisia, kullekin asiakasryhmälle sopivia.</p>
6. Työvaatteet ja työkengät	<p>Ammattikäyttöön sopivat, vaihtotaajuus säädelty.</p>

5. Asiakasviestintä

5.1. Johdanto

Ruokapalvelujen asiakkailleen suuntaama tiedottaminen on perinteisesti keskittynyt ruokalistojen, aukioloaikojen, ruokailupaikkojen ja hinnastojen julkaisemiseen. Erityisruokavalioiden osalta on tiedotettu, minne ja miten niitä koskevat tilaukset tulee tehdä. Samoin on informoitu reklamaatioiden jättämiskäytännöt. Julkisten ruokapalvelujen toiminnan toteuttamisesta, esimerkiksi vastuullisuudesta, laadusta, ammattitaidosta, suunnitelmallisuudesta tai toiminnan taloudellisuudesta, ei asiakkaita juurikaan informoida. Ruoan tekijöiden ja tuottajien arvostuksen lisäämiseksi tulisikin viestiä, miten paljon ja millaista työtä ammattikeittiöissä tehdään asiakkaiden hyvän ruoan puolesta.

Asiakasviestintää toteutettaessa tärkein taustatekijä on tieto siitä, mitä asiakkaat arvostavat ja tarvitsevat nyt ja tulevaisuudessa. Hyvän asiakastuntemuksen perusteella ruokapalvelun tuottaja pystyy valitsemaan oikeat välineet viestintään. Julkiselle sektorille ruokapalveluja tuottavien asiakaskenttä on erityisen haastava viestinnän näkökulmasta. Loppuasiakkaat ovat hyvin erityyppisiä (päiväkotilapset, koululaiset, henkilöstöruokailijat, vanhukset jne.), joille on tärkeää viestiä kunkin asiakasryhmän omalla kielellä ja kullekin asiakasryhmälle soveltuvalla tavalla. Kaikki asiakkaat eivät pysty antamaan itse palautetta ja toisaalta taas asiakkaan läheiset ovat usein hyvinkin aktiivisia palautteen antajia. Asiakasryhmät ovat erikoislaatuisia myös siinä suhteessa, että asiakassuhde voi kestää jopa vuosikymmeniä (henkilöstöruokailu) tai ainakin useampia vuosia (päiväkotilapset, koululaiset ja vanhukset), jolloin ravitsemukselliset näkökohdat painottuvat erityisen paljon.

Ruokailevan asiakkaan ohella ruokapalvelujen tärkeä asiakasviestinnän kohde on tilaaja-asiakas. Ruokaileva asiakas on kiinnostunut luonnollisesti itse ruoasta, sen herkullisuudesta ja virheettömyydestä sekä siitä, millainen asiakaskohtaamistilanne on. Tilaaja-asiakas on tästä myös kiinnostunut, mutta erittäin tärkeää on myös keskinäinen luottamus, avoin tiedonvaihto, toiminnan sujuvuus, molemminpuolinen hyöty ja sitoutuminen yhteisiin tavoitteisiin. Asiakkuuden säilyttäminen edellyttää, että ruokapalvelu pystyy tuottamaan jatkuvasti arvoa asiakkaalle ja mukautumaan asiakkaan tarpeiden muuttumiseen. Asiakasviestintä tilaaja-asiakkaaseen päin on informointia ja raportointia (asiakasmäärät, kustannusseuranta, ”lupauksen dokumentointi” jne.), mutta vähintään yhtä paljon yhteistyötä, kuten tilaaja-asiakkaan tarpeiden selvittämistä. Yhteistyöhenkeä ja luottamusta pidetään yllä avoimella vuorovaikutuksella ja luotettavilla raporteilla.

Loppuasiakkaiden ja tilaaja-asiakkaiden lisäksi kuntasektorilla on usein erillinen strategisen tason asiakas. Kunnan tai sairaanhoitopiiriin päättävien elimien tehtävänä on asettaa liiketoi-

mintavaatimuksia ja valvoa kustannuksia. Oman lisämausteensa toimintaan tuo julkisuus, mm. vanhusten riittävä ravinnonsaanti on tärkeä, jatkuvasti lehtien palstoilla oleva aihe.

Kaiken kaikkiaan onnistuneeseen asiakassuhteeseen tarvitaan hyvää teknistä ja toiminnallista laatua sekä suunnitelmallista asiakassuhteen hoitoa. Menestystekijät asiakasviestinnässä onnistumiselle ovat asiakasryhmän erityispiirteiden huomioiminen viestinnässä, viestinnän oikea-aikaisuus, ennakoivuus ja avoimuus. Asiakasviestinnän tulee kattaa tärkeimpiä näkökohtia laadusta, vastuullisuudesta ja ammattitaidosta, joita ruokapalvelu asiakkailleen tarjoaa.

Hankkeen aikana pohdittiin toiminnan ohjaamisen ja laadunvarmistuksen tukena käytettyjen laatukriteerien hyödyntämistä eri kohderyhmille kohdennettavan asiakasviestinnän perustana. Seuraavissa osioissa ovat luettavissa tulokset kokeilujen pohjalta.

Tukea ruokapalvelujen toteuttamaan viestintään antavat osaltaan myös valtion ravitsemusneuvottelukunnan suositukset. VRN seuraa ja kehittää suomalaisten ravitsemus- ja terveydentilaa sekä antaa siihen liittyviä suosituksia. Ikääntyneiden ja potilaiden ravitsemukseen perehtynyt asiantuntijaryhmä on valmistellut näille erityisryhmille uudet ravitsemussuositukset, joiden tavoitteina on selkeyttää ja parantaa ravitsemusta. Uudet suositukset ilmestyvät Editan kustantamina keväällä 2010 (lue lisää www.vrn.fi).

5.2. Asiakasystävällisen ydinviestinnän kokeilu hankkeessa

Tässä hankkeessa laatukriteerien pohjalta muodostettiin kohderyhmäkohtaisia versioita asiakasystävälliseksi ydinviestiksi. Kohderyhmät saivat kommentoida ydinviestiluonnokset. Asiakasryhminä olivat:

- 3-5 -vuotiaat ja heidän vanhempansa (päiväkoti)
- alakoulu, 7-9 luokkalaiset (yläkoulu) ja lukio
- henkilöstöruokailu (sairaalan henkilökunta)
- lyhytaikaishoito (sairaala)
- pitkäaikaishoito (vanhusten palvelukoti)

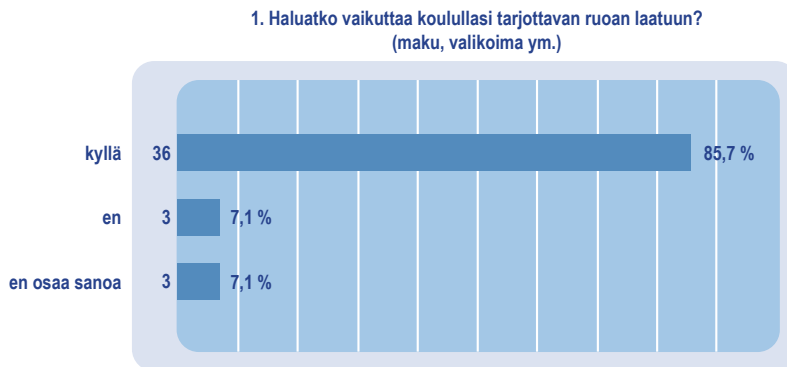
Tämän osion esimerkit ovat tuloksia kokeilujen pohjalta, niitä ei ole analysoitu täytävätkö ne kattavasti hyvän asiakasviestinnän kaikki näkökulmat. Mikäli niitä ottaa malleiksi omaan organisaatioon, niitä tulee sopeuttaa tarpeeseen ja täydentää tarvittavilla lisäyksillä.

5.3. Kokemuksia asiakasystävällisen ydinviestin muodostamisesta

5.3.1. Kohderyhmänä peruskoulun yläasteen oppilaat

Viestimisen kaksisuuntaisuus tuli kokeilujen aikana esille mm. asiakasraatien ja erilaisten asiakaspalautekanavien muodossa. Asiakasystävällisen ydinviestin testaus peruskoulun yläasteelle tehtiin kumppanuusajatteluun perustuen yhteistyössä tietotekniikkaopettajan ja oppilaiden kanssa. Kyselyn tekeminen oli osa opetussuunnitelmaan sisällytettyä harjoitusohjelmaa ja oppilaat tekivät kyselyn innostuneina. Kysely tehtiin kahden peruskoulun 7-9 luokkalaisille ja siihen vastasi 52 oppilasta.

Tulokset ovat mielenkiintoisia ja kannustavat ruokapalveluja yhteistyöhön kouluikäisten ja heidän opettajiensa kanssa. Kuten kuvassa 2 esitetty tulos osoittaa, jo peruskoululaiset ovat erittäin halukkaita vaikuttamaan omaan päivittäiseen ruokailuunsa.



Kuva 2. Esimerkkitulo peruskoululaisille tehdystä kyselystä

Kyselyssä kysyttiin oppilailta tietävätkö he ruokapalvelun olevan heille ilmaista. Tämä asia oli vastaajille selkeää. Joihinkin kysymyksiin sen sijaan tuli paljon ”en osaa sanoa” –vastauksia, kyselyssä nimittäin kysyttiin mielipiteitä myös palvelun laadukkuudesta ja turvallisuudesta. Tuloksista kävi ilmi, että eri kohderyhmille suuntautuvassa viestinnässä on tarkoin kiinnitettävä huomiota käytettäviin termeihin ja kieleen. Peruskoululaisille sellaiset yleisesti käytetyt sanat kuin laatu ja turvallisuus eivät olleet tuttuja, eivätkä he siten osanneet monikaan vastata kysymyksiin, mitä mieltä ovat palvelun laadukkuudesta tai turvallisuudesta. Englanninkielinen ydinviesti (It’s free, it’s good, it’s safe...it’s our service) oli nykyajan nuorisolle mainoksista tuttua viestintää ja sai vastaajilta suhteellisen hyvän vastaanoton.

5.3.2. Kohderyhmänä lukiolaiset

Lukiolaisille tiedottamiseen ideoitiin hankkeen aikana seuraavassa taulukossa esitettyjä viestintäkanavia. Paperitiedotteet, ilmoitukset ja internetsivut ovat yleisesti käytettyjä viestintäkanavia. Hankkeessa todettiin, että eri kohderyhmille tarvitaan erilaisia viestintäkanavia ja käytettyjä vies-

tintäkanavia voi olla myös useampia. Alla olevat toimepiteet voidaan toteuttaa monin eri tavoin, esim. teemapäivien ideointia voi tehdä nettikyselyn avulla. Ruokakulttuuria ja ruokakasvatusta voidaan edistää useilla erilaisilla, jokaiselle asiakasryhmälle ominaisilla, viestintäkeinoilla.

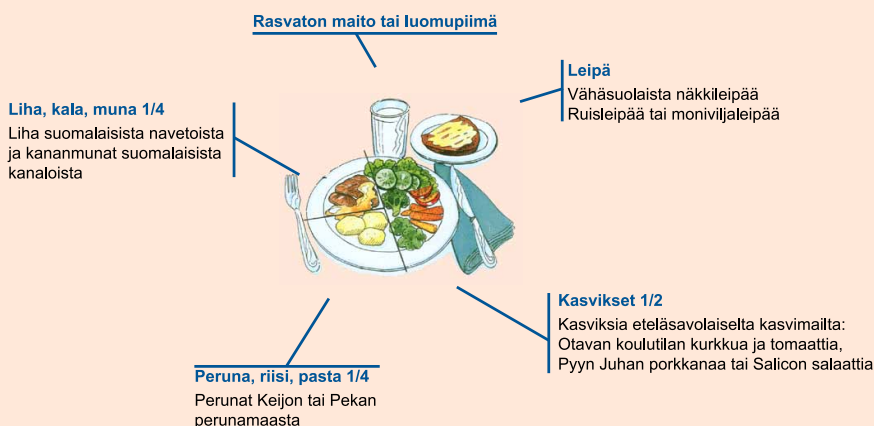
Mitä	Miten
Aamunavaus	Esitetään levyttä Ruokaräppi.
Info	Keittiöesimies käy luokassa kertomassa ajankohtaisista ruokailuun liittyvistä asioista.
Ravitsemustietoa	Diaesitys luokassa tai vanhempainilloissa.
Malliateria	Malliateria tai valokuva aterialta on esillä ruokailutilassa.
Teemapäivät	Teemaviikon aika on aiheeseen liittyviä somisteita ja ruokia.
Toiveruokapäivät	Toteutetaan vuorotellen eri ryhmien toivomia mielialuokkia.
Asiakasraadit	Oppilaat voivat vaikuttaa ruokailuun ja välittää siihen liittyvää tietoa.

5.3.3. Kohderymänä ala-asteen oppilaat

Kuvien ja tekstin yhdistäminen toimii usealle kohderyhmälle. Annoslautasen koostumuksen kuvaaminen on informatiivinen ja ohjaava tapa viestiä. Annoslautanen voi joskus olla esillä todellisista ruoka-aineista. Pysyvämpänä mallina voi olla annoslautasjulistte peruskoulun ala-asteikäisille. Mikkelissä suunniteltiin hankkeen aikana seuraavantyyppinen annoslautasjulistte:

Tiesithän, että me keittiölläiset huolehdimme siitä, että sinulla on koulussa mahdollisuus syödä jokaisena koulupäivänä maittava, terveellinen ja monipuolinen kouluruoka. Se auttaa sinua jaksamaan oppitunneilla ja koulun jälkeen harrastuksissa.

Kouluruoan valmistukseen käytämme:



5.3.4. Kohderyhmänä henkilöstöruokailijat

Hankkeen aikana henkilöstöruokailijoille suunnattua ydinviestiä testattiin sairaalan henkilökunnalle. Laatukriteerien pohjalta henkilökuntaruokailijoiden ydinviestin muokkaamiseen otettiin taustalle seuraavat kriteerit:

1) Elintarvikkeiden laatukriteerit

- Raaka-ainevalinta, niiden oikea käyttö, vakioidut ruokaohjeet ja ruokalistasuunnittelu.

2) Palveluhankintojen laatukriteerit

- Varma, turvallinen palvelun tuottaja.
- Samat vaatimukset kuin omalle toiminnalle.

3) Oman toiminnan laatukriteerit

- Henkilöstön ammattitaito, ruokalista, ateriavaihtoehdot, aterioiden hinnat, ruokaohjeet, suunnittelu, kehittäminen, tilat, laitteet, kalusto, viihtyisyys, siisteys, puhkaus, asiakaspalvelu, joustavuus (esim. maksutapa), ruoan riittävyys, jonotuksen minimointi, astianpalautuksen toimivuus, tuoteselosteet, kuljetuksen toimivuus, asiakaspalautteet ja nopea reagointi palautteisiin.
- Tavoitteena asiakkaalle myönteisenä näkyminen.

Laatukriteerien pohjalta kokeiltiin henkilöstöruokailussa asiakasystävällistä ydinviestiä:

”Sydänystävällinen, täysipainoinen, laadukas ruoka, hyvä palvelu, viihtyisässä ympäristössä - henkilöstöruokailijan parhaaksi.”

Sairaalan henkilöstöruokailijoista muodostettiin arviointiryhmä, joka valitsi kiinnostavimmat tekijät omasta eli asiakkaan näkökulmasta ydinviestin laajemmaksi sisällöksi:

1. Elintarvikkeiden laatukriteerit

- raaka-aineiden valintakriteerit, esim. suola- ja rasvapitoisuus
- ruoan alkuperä

2. Ruokalistasuunnittelu

- kiertävä lista
- vuodenajat, sesongin mukaiset raaka-aineet
- viikonloput, juhlapyhät
- teemat

3. Palveluhankintojen laatukriteerit

- ympäristönäkökulma, hiilijalanjälki, vesijalanjälki
- työllisyys

4. Oman toiminnan laatukriteerit

- ruokalista
- tuoteselosteet
- ateriavaihtoehdot
- aterioiden hinnat
- asiakaspalautteet ja nopea reagointi palautteisiin
- jonotuksen minimointi
- astianpalautuksen toimivuus
- ruokailutilan viihtyvyys esim. meluisuus

5. Muuta

- toimipaikkaruokailu, hintavertailu lounas vs. jogurtti, leipä
- ohjeellinen annoskoko kirjattuna
- ydinviesti nettisivuille
- ruokalistat ja ohjeistukset tarvittavilla kielillä
- asiakastoimikunta vaikutuskanavaksi

Asiakasraadin näkemykset antavat erinomaisen pohjan kohderyhmäkohtaisen asiakasviestinnän kehittämiseksi. Tällöin todennettavissa olevat laatukriteerit ovat ikään kuin kiinteä perusta siitä, mitä asiakkaalle kulloinkin voidaan luvata.

5.3.5. Kohderymänä sairaalan potilaat

Sairaaloissa eri potilasryhmien ravitsemustarpeet on analysoitu kattavasti. Sairaalan potilaat eivät muodosta yhtä kohderyhmää vaan eri potilasryhmät tarvitsevat toipuakseen hyvinkin erityyppisiä ravitsemuspalveluja. Tätä analyysiä hyödynnettiin pohdittaessa potilaille ja heidän omaisilleen sekä hoitohenkilökunnalle suunnattua viestintää.

Asiakkaille suunnattu ensiviesti voi olla hyvinkin lyhyt ja ytimekäs, perusasiat kattavasti kertova. Tämän ensiviestin lisäksi voi kiinnostuneille olla saatavilla kattavampi kuvaus ruokapalveluista esimerkiksi internetissä, paperitiedotteena tai kansiossa. Potilashuoneissa olevia sisäisiä info-kanavia (TV -vastaanotin) voidaan hyödyntää myös ruokapalveluista viestimiseen. Potilasasiakkaille menevä ensiviesti voi olla helppolukuinen, hyvin suunniteltu vuoteen viereisellä pöydällä oleva tiedote.



Ravitsemus on osa hoitoa... ja joskus ainoa hoito

- ravitsemus vaikuttaa terveyteen ja sillä on keskeinen rooli hoidossa
- paraneminen on ravitsemustilasta kiinni
- ravitsemuksellisesti oikeaoppinen ateria on hoidon perusasioita
- sairaalasta saa ohjeet hyvään ja terveelliseen ravitsemukseen
- oikean aterian malli on hyvin tärkeä - ruoan pitää olla linjassa puheen kanssa
- jos asiakkaan elämä on kalkkiviivoilla, ruoka on hyvän olon tuoja
- kun ruoka ei maistu - turvataan että tärkeät ainesosat saadaan
- jos ruokahalua on huono - esteettisillä asioilla on suuri merkitys



Sairaan hyvää ruokaa

- ateria on suunniteltu juuri sinulle
- edistää terveyttäsi ja toipumistasi
- maistuu mainiolta
- on turvallista
- aterian annoskoko on energiantarpeesi mukainen
- aterian sisältö ja rakenne on suunniteltu terveyttäsi ja toipumista edistäväksi



Hyvä ruoka... parempi mieli... paras toipuminen

- ruokavaliotiiauksesi voi vaihtua ateria aterialta sairaudesta toipumisesi tai ruokahalusi mukaan
- reseptimme ovat ammattitaidon tuotekehityksen tulosta, testattuja ja hyväksi havaittuja.
- kaikki käyttämämme raaka-aineet ovat lämpäisheet tiukat laatuksiteerit alkuperää unohtamatta.
- muista kertoa erikoisruokavaliostasi, ruokatoiveistasi ja juomatoiveistasi!



Yksilöllinen annostarjotin ... elämää, energiaa ja estetiikkaa

- yksilöllisen energiantarpeesi mukaan
- toiveesi ja tarpeesi on kuultu ja ymmärretty
- ateria on kauniisti esillä kauniissa, ehjissä ja puhtaissa astioissa
- raaka-aineiden ainesosat ovat tarkasti selvillä
 - sairaalassa ei tarjota "saattaa sisältää" aterioita
 - vaan "sisältää varmasti" aterioita
 - haavojen paraneminen vaatii proteiinipitoista ruokaa
 - veren rasva-arvot korjaantuvat lyhyenkin hoitojakson aikana

5.3.6. Kohderyhmänä päiväkotilapset ja lasten vanhemmat

Päivähoitoruokailu kiinnostaa suuresti lasten vanhempia ja hankkeessa kokeiltiin kattavaa vanhemmille ja myös hoitohenkilökunnalle suunnattua tiedotetta. Alla olevan tiedotteen sisällön muokkaaminen tehtiin yhteistyössä ruokapalvelujen ja varhaiskasvatuksen johdon kanssa.

Viestintäkokeilun aikana todettiin, että ruokapalvelujen ja loppuasiakkaan välissä on avainasemassa usein hoito- ja opetushenkilökunta. Hekin saivat kokeilun aikana ruokapalveluista paljon arvokasta informaatiota, joka auttaa päivittäisen ruokailuhetken toteuttamisessa asiakkaan kannalta parhaalla mahdollisella tavalla. Hoito- ja opetushenkilökunta on sidosryhmänä merkittävä ruokapalvelujen yhteistyökumppani ja tämän vuorovaikutussuhteen hoitamiseen on kiinnitettävä erityistä huomiota.

Seuraavilla sivuilla on esitelty hankkeen aikana Kouvolassa tehty tiedote-esimerkki:

PÄIVÄHOITORUOKAILU

1. PÄIVÄHOITORUOKAILU ON OSA LAPSEN HOITOA JA KASVATUSTA

Päivähoitoruokailu on osa lapsen perushoitoa, kasvatusta ja opetusta. Ravinnonsaannin ohella ruokailutilanteessa välitetään myös tietoja, taitoja ja asenteita.

Päivähoitoruokailun ravitsemuksellisenä ja kasvatuksellisenä tavoitteena on:

- Turvata osaltaan yhdessä kodin kanssa lapsen kasvua ja kehitystä
- Edistää ja ylläpitää lapsen hyvinvointia ja terveyttä
- Ohjata lasta monipuoliseen ja vaihtelevaan ruokavalioon
- Turvata lapselle riittävät ja tasapainoiset ateriat ja välipalat hoitopäivän aikana
- Opastaa lasta omatoimiseen ruokailuun ja hyviin pöytätapoihin
- Järjestää lapsille kiireettömiä, miellyttäviä ja virkistäviä yhdessäolon hetkiä
- Opettaa lasta tehtävien suorittamiseen antamalla lapsen osallistua tarjoiluun
- Antaa kodeille virikkeitä terveyttä edistävän ruoan valinnasta ja valmistamista

(Lähde: Lapsi, perhe ja ruoka. STM 2004:11)

Tutkimuksen mukaan (Kyttälä ym. 2008) päivähoiton piirissä olevien lasten ruokavalio oli arkipäivisin monipuolisempi ja lähempänä leikki-ikäisten ravitsemussuosituksia kuin kotona hoidettujen lasten. Hoitopäivän aikana tarjottujen aterioiden lisäksi lapsi tarvitsee vähintään myös toisen varsinaisen aterian ja välipalan.

Säännöllinen ateriarytmi

Säännöllinen ateriarytmi on lapselle tärkeämpi kuin aikuiselle. Lapsi pystyy syömään kerralla vain pienen määrän ruokaa ja pitkät ateriavälit aiheuttavat helposti väsymystä ja ärtyisyyttä. Useimmiten sopiva ateriarytmi koostuu aamupalasta, lounasta, välipalasta, päivällisestä ja iltapalasta. Näiden lisäksi lapsi saattaa tarvita välipalan esim. aamupäivään.

Ateria-ajoilla pyritään tukemaan säännöllistä syömistä, joka vaikuttaa lapsen jaksamiseen ja hyvinvointiin.

Varhaiskasvatuksen viitteelliset ateria-ajat:

Ateria	Ruokailuaika
aamupala	klo 8
lounas	klo 11
välipala	klo 14
päivällinen	klo 17
iltapala	klo 20

Kokopäivähoidossa ateriat kattavat 2/3 lapsen ravinnontarpeesta ja osapäivähoidossa 1/3. Vuorohoidossa olevalle lapselle tarjotaan hoitopäivään kuuluvat ateriat.

Monipuolinen ruokavalio

Monipuolisesti koostetusta ruokavaliosta ja riittävästä ruokamäärästä saadaan riittävästi elimistölle tarpeellisia ravintoaineita. Monipuolisen ruokavalion mallina ovat ruokamyrrä ja ruokakolmio.

Riittävä nesteensaanti on myös keskeistä. 1-3 – vuotiaan nesteen kokonaistarve on noin 1,3 litraa ja 4-8 – vuotiaan noin 1,7 litraa. Nesteen kokonaismäärään lasketaan kaikki juodut nesteet ja ruoan sisältämät nesteet.



Energiantarvetta vastaava ruokamäärä

Lapsen energiantarpeeseen vaikuttaa ensisijaisesti ikä, mutta myös pituus ja paino sekä kasvunopeus ja liikunta. Lapsen energiantarve painokiloa kohti on paljon suurempi kuin aikuisilla. Tarve on suurin imeväisiässä, jonka jälkeen se asteittain vähenee. Energiantarpeessa on kuitenkin suuria yksilöllisiä eroja.

Energiansaannin sopivuudesta kertoo lapsilla pituuspaino, jolla tarkoitetaan painoa suhteessa samaa sukupuolta olevien samanpituisten lasten keskipainoon.

Pituuspainon määrittämistä varten mitataan lapsen pituus ja paino, jotka merkitään kasvukäyrään ja käyrältä luetaan pituuspaino.

Keskimääräinen energiantarve arvioidaan seuraavasti:
 $1000 \text{ kcal} + \text{lapsen ikä (v)} \times 100 \text{ kcal}$

Suomalaisten imeväis- ja leikki-ikäisten lasten ruokavalio on tutkimusten valossa kansainvälisesti tarkastellen hyvä (Kyttälä ym., 2008). Imeväisiässä ruokavalio oli laadullisesti hyvä, mutta ruokavalion laatu heikkeni perheen ruokailuun siirryttäessä. Suositukseen verrattaessa lisäämistarvetta on tuoreiden kasvien, hedelmien ja marjojen sekä kalan ja kasvirasvapohjaisten levitteiden käytössä. Sokeri- ja suola-pitoisia elintarvikkeita käyttöä tulisi vähentää.



2. TURVALLINEN, MAUKAS RUOKA VALMISTETAAN LAADUKKAISTA ELINTARVIKKEISTA

Hyvä ruoka on maukasta, monipuolista ja sen vitamiini- ja kivennäisainetiheys on suuri (VRN 2005). Ruokalistasuunnittelussa otetaan huomioon asiakasryhmän tarpeet ja makumieltymykset sekä vaihtelevuus ja kasvatuksellinen näkökulma. Päivähoitoruokailussa on käytössä kahdeksan viikon kiertävä runkoruokalista, jossa voidaan huomioida vuodenaikojen kausituotteet, teemat ja juhlapyhät. Eri ruokalajityypit esiintyvät viikoittain ruokalistalla esim. keitto, pata/risotto, laattikko-/vuokaruoka, kastikkeellinen pääruoka, kappaletuotteet (pihvit, pyörykät) jne. Myös raaka-aineiden esiintyminen ruokalistalla on määritelty; kalaa, siipikarjaa, kokolihaa ja jauhelihaa tarjotaan joka viikko, makkararuokia rajoitetaan muutamaan kertaan ruokalistalla. Jokaisella aterialla on tarjolla näkkileipää, rypsiöljypohjaista kasvirasvavleitettä ja rasvatonta maitoa.

Lämmin ateria sisältää päivittäin lämpimän ruoan, kasvislisäkkeen, ruokajuoman (maito/piimä), leivän ja levitteen. Keittoaterioita täydennetään leikkeleellä, hedelmällä, kasvislisäkkeellä tai marjakeitolla. Varhaiskasvatuksen toimipisteissä tarjotaan myös aamupala ja välipala, vuorohoitoyksiköissä myös päivällinen ja iltapala lapsen hoitoajasta riippuen.

Aamupalalla on tarjolla puuroa tai velliä, joskus myös muroja, näkkileipää ja pehmeää leipää ja leikkelettä. Juomana tarjotaan maitoa, kaakaota tai teetä. Lisäksi tarjotaan tuorelisäke, joka voi olla hedelmä, juurespala, marjoja tai täysmehu.

Välipalalistalla vaihtelevat viili, jogurtti, leipä, sämpylä ja leikkele, leivonnainen, kiisseli, mehukeitto, marja-/hedelmärahka ja marjapuuro.

Ruokalistaa kehitetään systemaattisesti kerättyjen asiakaspalautteiden pohjalta. Ruokalistat ovat nähtävissä kaupungin nettisivuilla ja paperiversioina päiväkohteissa.

Ruokapalvelujen keittiöissä työskentelevät ruokapalvelun ammattilaiset, jotka hallitsevat maukkaiden, laadukkaiden aterioiden valmistuksen. Ruokapalveluissa käytetään vakioituja reseptejä, joilla taataan ruoan tasalaatuisuus, turvallisuus ja jäljitettävyyttä.

Elintarvikevalintoja ohjaavat ravitsemussuositukset, tuotteiden sopivuus asiakkaiden tarpeisiin ja prosesseihin sekä käytettävissä olevat määrärahat. Tarvittaessa testaamme tuotteiden soveltuvuuden tuotantoon ja asiakkaille.

Ruokapalvelujen elintarvikehankinnoissa noudatetaan laatukriteerejä, jotka asettavat kelpoisuusehtoja elintarvikkeiden toimittajille sekä valittaville tuotteille. Elintarvikkeille asetetaan tuoteryhmittäin erilaisia laatuvaatimuksia. Laatukriteereinä toimivat rasvan määrä ja laatu, suola- ja laktoosipitoisuus, lisäaineettomuus, lisätyn sokerin määrä, marjan prosenttiosuus, tuotteen valmistus ilman natriumglutamaattia ja muita aromivahventeita jne.

Elintarvikehankintojen kilpailutuksen yhteydessä kiinnitetään myös huomiota ekologisuuteen ja eettisyyteen.



3. RUOKAILUTILANNE

Ruokailuympäristö pyritään järjestämään viihtyisäksi ja meluttomaksi. Ruokailutilassa on esillä lautasmalli joko kuvana tai lautaselle päivän aterialta koottuna. Salaatit tai kasvislisäkkeet sijaitsevat noutopöydällä ensimmäisenä. Ruokailuun tulee olla varattuna aikaa vähintään 30 minuuttia.

Ruokailutilanteessa aikuinen toimii lapselle mallina. Varhaiskasvatuksen ruokailutilanteet ovat aina ohjattuja. Ensisijaisesti vastuu ohjauksesta on päivähoito-henkilöstöllä. Aikuinen pyrkii ruokapuheillaan ja muulla viestinnällään vaikuttamaan myönteisesti lapsen mielipiteeseen ko. ruuasta. Ruokailutilanteessa lasta kannustetaan syömään, mutta ruokaa ei tuputeta, eikä sitä pakoteta syömään, sillä näillä toimenpiteillä vastenmielisyyttä ko. ruokaa kohtaan lisääntyy. Myös palkkiosyöttämistä (syömisestä seurauksena jotain myönteistä) vältetään. Leipä ja maito ovat aterian osia, niitä ei käytetä palkintona lautasella olevan ruoan syömisestä.

Lapsilla neofobia eli varautuneisuus uutta ruokaa kohtaan on tyypillistä.

Uuteen ruokaan toteutuksessa auttavat:

- tutustumisruuat (uutta ruokaa pieni annos useita kertoja viikossa)
- näkee muiden lasten syövän ko. ruokaa
- kannustus
- vapaaehtoisuus

Ruokailutilanteessa lapset toimivat oman ikäkautensa mukaisesti:

3-4 vuoden iässä

- Lapsi syö omatoimisesti
- Lusikan ja haarukan käyttö sekä veitsen käytön harjoittelua
- Ruoan paloittelu itse (lihaa lukuun ottamatta) ja leivän voitelu
- Omatoimista ruoan annostelua opetellaan
- Ruoan kunnioittaminen ja siistin syömisen opettelu
- Pöydässä istuminen rauhallisesti paikallaan ja syömiseen keskittyminen
- Ruokapöydässä vitkastelu ja syömisen unohtelu yleistä, järkevä aikaraja käytännön syistä
- Lapsi havainnoi muiden syömistä ja ottaa siitä mallia
- Lapsi nauttii yhdessä syömisestä
- Ruokapuuhiiin kuten kaupassa käyntiin, kattamiseen ja ruoanvalmistukseen osallistuminen

5-6 vuoden iässä

- Ruoan omatoiminen annostelu – sopivan annoksen arviointi edelleen vaikeaa
- Siisti syöminen
- Veitsellä ja haarukalla syöminen

- Perunan ja hedelmien kuoriminen, purkkien ja rasioiden avaaminen
- Sääntöjen ja tapojen ymmärtämien ja noudattaminen
- Kodin ulkopuolinen ruokailu lisääntyy – erilaisista ruokatavoista kannattaa keskustella lasten kanssa
- Tovereiden esimerkki on voimakas

(Lähde: STM 2004:11)

4. RUOKAVALIOT

Lapsen varhaiskasvatus- ja esiopetussuunnitelmaan selvitetään lapsen ruokailua koskevat tiedot ja kirjataan ne. Erityisruokavalioita tarjotaan henkilöille, joilla on lääkärin toteama ravitsemushoitoa vaativa sairaus. Allergia- ja keliakia-ruokavaliosta tulee esittää aina lääkärintodistus. Kansallisen allergiaohtelman mukaisesti myös ruokavalioiden selvittämisessä pyritään tukemaan sietokyvyn lisäämistä ja välttämään vain niitä ruoka-aineita, joiden aiheuttamista oireista on haittaa. Allergian ehkäisyruokavaliota ei käytetä. Tavoitteena on erityisruokavalioiden määrän väheneminen kymmenen vuoden ajanjakson aikana. Myös uskonnollisista ja eettisistä syistä muunnettuja ruokavaliota pyritään tarjoamaan mahdollisuuksien mukaan.

Vanhemmat toimittavat lääkärintodistuksen varhaiskasvatuksen toimipisteesseen. Joissakin tapauksissa myös terveydenhoitajan tai ravitsemusterapeutin kirjoittama todistus on riittävä. Erityisruokavalioiden tarve tarkistetaan vuosittain, mutta tarvittaessa muutoksia tehdään myös useammin. Varhaiskasvatusikäisten lasten kohdalla on erityisen tärkeää, että hoitajilla ja ruokapalveluhenkilökunnalla on ajantasainen tieto sopivasta ruokavaliosta. Erityisruokavalioiden ruoat tulee olla selkeästi merkittyjä.

Edellytyksenä erityisruokavalioiden tai perusruokavalioiden muunnoksien tarjoamiselle on aina se, että lapsi noudattaa ko. ruokavaliota myös kotona.

5. PALAUTEET

Varhaiskasvatuksen piirissä lapsen syömää ruokamäärää ja lapsen mielipidettä ruuasta seurataan ja asiasta keskustellaan säännöllisesti vanhempien kanssa. Kaikki palautteet ovat meille tervetulleita ja tärkeitä, niiden avulla voimme kehittää toimintaamme asiakkaiden toivomaan suuntaan.



Varhaiskasvatuksen ruokapalvelut toteuttaa Kouvolan kaupungin ruokapalvelut. Kaikissa ruokailuun liittyvissä asioissa voit ottaa suoraan yhteyttä päiväkodin keittiöön, jossa työskentelee N.N. (puh. xx). Päiväkodin ruokapalvelujen tuottamisesta vastaa xx ruokapalvelukeskus, jonka toiminnasta vastaa ruokapalveluesimies (puh. xx). Ruokapalvelujen asiakaspäällikkö vastaa päivähoitoruokailuista, hänet tavoittaa (puh. xx tai etunimi.sukunimi@kouvola.fi.)

Kouvolan kaupungin ruokapalvelut toivottaa maukkaita ateriahetkiä kaikille asiakkailleen!

5.3.7. Kohderyhmänä hoivakodin vanhuksat ja omaiset

Omaisten mahdollisuus ruokailla yhdessä hoivakodissa asuvan vanhuksen kanssa saattaa olla ruokapalvelu- ja hoitohenkilöstölle itsestäänselvyys, mutta kaikkialla tämä mahdollisuus ei ole omaisten tiedossa. Hankkeessa muokatussa vanhusten hoivakodin tiedotteessa perusasiat on kuvattu lyhyesti ja selkeästi. Päivittäinen ruokailukello koettiin hyödylliseksi myös hoitohenkilökunnan työn kannalta.

Tervetuloa meille syömään

- Voutilakeskuksen asiakkaiden ateriat valmistetaan talon I-kerroksen keskuskeittiössä
- Ruokasalin kahvio on avoinna arkisin klo 9-15, vkl klo 8.30-15.30
- Lounasaikana klo 11-13 tarjolla lounas myös omaisille (hinta 7,10€)
- Lounaan voi halutessaan nauttia omaisten kanssa ruokasalissa
- Ateriat toimitetaan osastoille, joissa asiakas voi nauttia aterian joko seurustelutiloissa tai omissa huoneissa
- Viikon ruokalista on nähtävillä osaston ilmoitustaululla
- Erikoisruokavaliot toimitamme asiakkaan hoidollisten ja yksilöllisten tarpeiden mukaisesti
- Ateriasuunnittelussa huomioidaan vanhusten ateriasuosituksat - tarkempaa tietoa saa tarvittaessa keittiön henkilökunnalta



Aamupala klo 8.00 - 9.00

- maito, leipä, leikkele ja vihannes - lisäksi oman maun mukaan puuro/velli, viili tai jogurtti
- 15-25 % päivittäisestä energiantarpeesta

Lounas klo 11.30 - 12.30

- lämmin ateria, salaatti, juoma, leipä ja jälkiruoka
- 20-30% päivittäisestä energiantarpeesta

Iltapäiväkahvi klo 14

- Kahvi, tee, mehu, maito + kahvileipä

Iltapala klo 19-20

- kiisseli/puuro, leipä, leikkele, tee, maito tai mehu

Päivällinen klo 16-17

- lämmin ateria, juoma, leipä
- 20-25 % päivittäisestä ravinnontarpeesta

5.4. Yhteenvedona asiakasystävällisen ydinviestin kokeilusta

Kaiken kaikkiaan ydinviestin muodostaminen laatukriteereitä hyödyntäen herätti runsaasti keskustelua ja oivalluksia ruokapalvelujen viestinnän merkityksestä. Viestintä nähtiin julkisten ruokapalvelujen tulevaisuuden kannalta strategisena kysymyksenä. Viestinnän kehittäminen vaatii vielä paljon uudelleen ajattelua ja jatkotyötä, suunnittelun, toteutuksen ja vuorovaikutteisuuden lisäämisen näkökulmasta. Asiakasryhmät tuntuivat olevan kiinnostuneita vaikuttamaan ruoan sisältöön ja ruokailutilanteisiin, joten kohderyhmät huomioiva osallistaminen ja välittömien palvelukanavien organisointi kannattaa suunnitella osaksi viestintästrategiaa.

Laatukriteerien hyödyntämiseen ja kohderyhmiin perustuva viestintäajattelu oli uusi ja avartava tapa lähestyä asiakastiedottamista ja kommentit kokeilusta olivat sekä hankkeessa mukana olleiden että asiakkaiden näkökulmasta myönteisiä. Kohderyhmäkohtaisen viestinnän kokeilu lisäsi myös kohderyhmätuntemusta, joka auttaa yhteistoimintaa ruokapalvelun ja asiakaskunnan välillä. Paljon työtä toki tarvitaan edelleen, että julkisten ruokapalvelujen asiakkailleen suunnittelema viestintä kehitty kuvaamaan ruokapalvelujen toiminnan todellista laadukkuutta ja vastaa asiakaskunnan tarpeita ja kiinnostuksen kohteita. Hankkeen innoittamana on osallistuneissa kunnissa ja sairaanhoitopiireissä käynnistynyt useampia ruokapalvelujen viestintään liittyviä opinnäytetöitä. Asiakasviestinnän kehittäminen ruokapalveluissa on tulevaisuudessa varmasti paljon keskusteluttava aihe.

Lisää luettavaa

Joukkoruokailun kehittäminen Suomessa. STM:n Joukkoruokailun seuranta- ja kehittämisselvityksen toimenpidesuositus. STM selvityksiä 2010:11.

Lähiruokaa Suomen kunnissa - selvitys lähiruoan käytöstä julkisella sektorilla, Eko Centria Savon koulutuskuntayhtymän julkaisusarja A, Tutkimukset ja raportit, julkaisu 4, 2008.

Ostajan opas, Paikallisuokaa omalta talousalueelta, FCG Efeko Oy, 2009.

Päätäjän opas, Lähiuottajat ja kunnalliset ruokapalvelut, FCG Efeko Oy, 2009.

Yrittäjän opas, Yhteistyö ja lähiruoan markkinointi, ammattikeittiöille, FCG Efeko, 2009.

Ruokapalvelujen toimintajärjestelmä – Laadun kehittäjän käsikirja, Efeko Oy, 2006.


Elintarvikkeiden hankintaohjeistus julkiselle sektorille: www.hankintaohjeistus.fi

Green Public Procurement GPP Training Toolkit. Elintarvikkeet ja ateriapalvelut. Ympäristöä säästävät julkiset hankinnat (GPP), tuotekohtaiset ohjeet. http://ec.europa.eu/environment/gpp/toolkit_en.htm.

Julkisten hankintojen neuvontapalvelu. www.hankinnat.fi

Valtioneuvoston periaatepäätös kestävien valintojen edistämisestä julkisissa hankinnoissa (PDF). www.ymparisto.fi > Yritykset ja yhteisöt > Tuotteet ja hankinnat > Julkiset hankinnat

Kestävien hankintojen toimintaohjelma (PDF). www.ymparisto.fi > Yritykset ja yhteisöt > Tuotteet ja hankinnat > Julkiset hankinnat



Julkisten ruokapalvelujen laatukriteerit -julkaisu tehtiin hankkeessa, jossa luotiin elintarvike- ja ruokapalveluhankintoihin sekä kuntien ja sairaanhoitopiirien omalle ruokapalvelutuotannolle laatukriteerit. Julkaisu on tarkoitettu avuksi julkisen sektorin toimijoille, jotka tuottavat ruokapalvelua ja ostavat elintarvikkeita. Lisäksi julkaisusta hyötyvät ne, jotka kilpailuttavat ruokapalveluja, ateriakuljetuksia ja hankkivat vuokrahenkilöstöä.

Julkiset ruokapalvelut koskettavat lähes kaikkia suomalaisia jossakin elämänvaiheessa; päiväkodissa, koulussa, sairaalassa ja vanhuspalveluissa. Kuluttajien tavoitettavuus julkisesti tuotettujen ruokapalvelujen kautta on kattava. Julkisten ruokapalvelujen välittämä viesti muokkaa väistämättä ruokakulttuuria ja muovaa osaltaan kuluttajien näkemyksiä myös henkilökohtaisten ruokailutottumisten osalta. Tässä julkaisussa käsitellään myös ruokapalvelujen asiakasviestintää eri asiakasryhmille. Tätä viestintää jäsentää julkisten ruokapalvelujen omassa toiminnassaan käyttämien laatukriteereiden selkeys ja läpinäkyvyys.

Julkaisu on saatavilla maksuttomana verkkokirjana Kuntaliiton verkkokirjakaupasta www.kunnat.net.