



Ruokapalvelujen palvelukuvauksen mallintaminen julkisissa hankinnoissa - Case Helsingin kaupungin Madetojan vanhusten palvelutalo



Marttinen Paula

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara

Ruokapalvelujen palvelukuvauksen mallintaminen julkisissa
hankinnoissa - Case Helsingin kaupungin Madetojan vanhusten
palvelutalo

Paula Marttinen
Palvelujen tuottamisen ja
johtamisen koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Helmikuu, 2009

Paula Marttinen

Ruokapalvelujen palvelukuvauksen mallintaminen julkisissa hankinnoissa - Case Helsingin kaupungin Madetojan vanhusten palvelutalo

Vuosi 2009

Sivumäärä 30 + 40

Kuntasektori hankkii ja tulee tulevaisuudessa hankkimaan hyvinvointipalveluja enenevässä määrin ostopalveluina, jotka on kilpailutettava EU:n asettamien ehtojen edellyttämällä tavalla. Kilpailutuksen ja sitä kautta hankintojen onnistumisen edellytyksenä on, että kunnissa hallitaan kilpailuttaminen lain vaatimalla tavalla. Palvelun tilaajan on kyettävä asettamaan omat ehtonsa palvelun tuottajalle selkeinä sekä laadun että toimitusvarmuuden suhteen. Palvelukuvauksen merkitys muodostuu erittäin tärkeäksi käytännön työvälineeksi kilpailutettaessa uusia ja jo aiemmin kilpailutettuja kohteita ja samalla myös apuvälineeksi palvelun toteutumisen seuraamisessa. Palveluntarjoajien tulee ymmärtää palvelukokonaisuus samalla tavalla kuin ostajan.

Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä malli palvelukuvauksesta ruokapalvelun kilpailuttamista varten vanhusten palvelutalossa. Tutkimusongelmana oli selvittää ruokapalvelun hankinta-prosessi ja palvelukuvauksessa tarvittavat kriteerit.

Opinnäytetyön viitekehys perustuu hankintalainsäädäntöön, Helsingin kaupungin omiin hankintaohjeisiin, kuntaliiton materiaaliin ja alan kirjallisuuteen. Opinnäytetyön tutkimusaineisto kerättiin kaksivaiheisena puolistrukturoituna teemahaastatteluna. Ensin haastateltiin marraskuussa 2008 hankinnan asiantuntijana Helsingin kaupungin sosiaaliviraston hankintapäällikköä hankintaprosessin selvittämiseksi. Toisessa vaiheessa haastateltiin tammikuussa 2009 Helsingin kaupungin Madetojan vanhusten palvelutalon johtajaa sekä palvelutalon ravintolapäällikköä. Toisen vaiheen haastattelujen tavoitteena oli kerätä aineistoa ruokapalvelun palvelukuvauksen mallintamisen pohjaksi.

Opinnäytetyö rakentuu kahdesta osasta; varsinaisesta opinnäytetyöraportista sekä liitteenä olevasta vanhusten palvelutalon ruokapalvelun palvelukuvausmallista. Opinnäytetyön tarkoituksena on palvella jatkossa palvelukuvausten laatimisen apuvälineenä kilpailutettaessa vanhusten ruokapalveluja.

Jatkotutkimuksen aiheena voisi olla kilpailutettujen ruokapalveluiden laatu ja kehittää siihen seurannan välineitä ja menetelmiä.

Asiasanat julkiset hankinnat, kilpailuttaminen, ruokapalvelu, vanhukset

Paula Marttinen

Making a model example on food service description in public acquisitions - Case Madetoja Aged persons collective building in the City of Helsinki

Year 2009

Pages 30 + 40

The Municipality sector procures and will continue obtaining welfare services to an ever-increasing degree as outsourcing services to obtain competitive bidding as regulated in EU legislation on competition. Preconditions for success in acquisitions are that municipalities master regulations on competition. The subscriber, in this case, the municipality, has to be able to set conditions, in a clear manner, to a provider of services concerning the quality and delivery certainty. The meaning of the service description is emphasized as a practical tool when new service providers are set into competition as well as former ones are compared with those. At the same time, a description is the means of following the realisation of services. Service providers have to comprehend the entirety of services in the same way as the subscriber.

The purpose of this study was to model a service description in an aged persons' collective building in order to receive competitive bidding. The aim in the study was to describe the process of acquisition of food services and criteria needed in the service description.

The reference system is based on the regulations concerning acquisitions, instructions on acquisitions of the Ministry of Employment and the Economy, material of the Municipal consortium and on the literature of the field.

The material for the study was collected by the method of semi-structured theme interviews realised in two parts. The first part, on November 2008, was carried out as an interview of a specialist on acquisitions, the head of supplies, in Social services department of the City of Helsinki in order to find out the process of acquisition. The second part, in January 2009, the head, as well as the chief of restaurant, of Madetoja Aged persons' collective building in City of Helsinki were interviewed. The purpose of the second part was to collect material to be able to make the bases for the service description.

This study consists of two parts, an actual study report and an attached case study of a service description in an aged persons' collective building. The meaning of this study is to serve as a tool in making further service descriptions in order to obtain competitive bidding concerning aged persons' food services.

A subject for a further study could be the quality of competitive food services, development of quality of food services and development of tools for methods and surveillance.

Key words Public acquisitions, competitive bidding, food services, aged persons

Sisällys

1 Johdanto	5
1.1 Opinnäytetyön tavoite ja tutkimusongelmat.	6
1.2 Tutkimusmenetelmät	6
1.3 Opinnäytetyön rakenne ja rajaukset	6
2 Helsingin kaupungin sosiaaliviraston esittely	7
2.1 Organisaatio ja toimintaympäristö.....	7
2.2 Vanhusten vastuualue	7
2.3 Vanhusten palveluasuminen	8
2.4 Madetojan palvelutalo	8
3 Hankintalainsäädäntö	9
3.1 Hankintalaki ja muut säännökset	9
3.2 Helsingin kaupungin hankintaohjeet	9
4 Hankintaprosessi	10
4.1 Hankinnan valmistelu	11
4.2 Hankinnasta ilmoittaminen	11
4.3 Avoin hankintamenettely	12
4.4 Tarjouspyyntö	13
4.5 Tarjouksen käsittely ja hankintapäätös.....	14
4.6 Sopimus.....	15
5 Sopimuksen seuranta	15
6 Palvelukuvauksen mallintaminen	16
6.1 Palvelukuvauksen teoriaa	16
6.2 Palvelukuvauksen sisältö	16
7 Yhteenveto.....	18
Lähteet	19
Kuvat ja kuviot	
Kuva 1 Madetojan palvelutalo.....	8
Kuvio 1 Avoimen hankintamenettelyn prosessikaavio	13
Liitteet	
Liite 1 Haastattelurunko hankintapäällikkö.....	22
Liite 2 Haastattelurunko palvelutalon johtaja	25
Liite 3 Madetojan palvelutalon palvelukuvaus.....	29

1 Johdanto

Hankinnat muodostavat kunnissa ja kuntayhtymissä taloudellisesti merkittävän kokonaisuuden. Tämän vuoksi hankintatoimen tarkoituksenmukainen järjestäminen, riittävän yhtenäinen hankintamenettely ja oikein toteutettu kilpailuttaminen ovat kunnallisten palveluiden toteuttamiseksi ja kunnallistalouden kannalta tärkeitä. (Kuntien yleiset hankintaohjeet. 2007.)

Kuntasektori hankkii ja tulee tulevaisuudessa hankkimaan hyvinvointipalveluja enenevässä määrin ostopalveluina, jotka on kilpailutettava EU:n asettamien ehtojen edellyttämällä tavalla. Kilpailutuksen, ja sitä kautta hankintojen onnistumisen edellytyksenä on, että kunnissa hallitaan kilpailuttaminen kaikilta osin. Tältä pohjalta palvelun tilaajan on kyettävä asettamaan omat ehtonsa palvelun tarjoajalle selkeinä, sekä laadun että toimitusvarmuuden suhteen. Jotta tämä onnistuisi on molempien, tilaajan ja tuottajan, kyettävä yhteisymmärryksessä mieltämään kyseisen ostopalvelun sisältö sekä yksittäisinä toimintoina että kokonaisuutena. Näin meneteltäessä vältetään erimielisyyksiltä, jotka usein johtavat toistuviin reklamointeihin, tai jopa sopimuksen riitauttamiseen. Tarvitaan erikseen laadittu, yksityiskohtainen kuvaus palvelun sisällöstä, palvelukuvaus. Palvelukuvauksessa määritellään palvelu ja sen järjestämiseen liittyvät yksityiskohdat, osapuolten tehtävät, palvelun käyttäjät ja muut asiaan kuuluvat tekijät.

Ruokapalvelun palvelukuvausmallia laadittaessa tutkittiin Helsingissä sijaitsevan vanhusten palvelutalon, Madetojan palvelutalon ruokapalvelua. Palvelukuvausmallia laadittaessa otettiin huomioon näkökannat eri tasoilla kaupungin organisaatiossa. Helsingin kaupungin sosiaaliviraston hankintoihin liittyviä erityispiirteitä selvitettiin haastattelemalla hankintapäällikkö Maritta Jääskeläistä. Näin saatiin selville viraston tasolla hankintaan vaikuttavia seikkoja. Madetojan vanhusten palvelutalon johtaja Helena Mäkelän haastattelussa selvitettiin palvelutalon ruokapalvelun kriteerit ja palvelun erityispiirteet. Palvelutalossa haastateltiin ravintolapäällikkö Marjatta Kuljua ruokapalvelun yksityiskohdista. Palvelukuvauksen ravitsemusosuuden tarkisti ravitsemusterapeutti Irmeli Suur-Uski. Haastateltavat henkilöt ovat alansa huippuasiantuntijoita, pitkän työkokemuksen omaavia, yli kolmekymmentä vuotta tehtävissään toimineita henkilöitä.

Madetojan palvelutalon ruokapalvelujen palvelukuvaus on omana opinnäytetyön liitteenä, koska sitä on tarkoitus käyttää palvelukuvausten laatimisen apuvälineenä kilpailutettaessa vanhusten ruokapalveluja. Opinnäytetyön teoriaosuus on rajattu käsittelemään EU-kynnysarvon käsitteleviä hankintoja, koska mallina käytetty vanhusten ruokapalveluhankinta on suuruudeltaan EU-kynnysarvon ylittävä hankinta. Julkinen hankinta on toteutettava noudattamalla jotain määrämuotoista menettelyä. Tässä tehtävässä on keskitytty avoimeen hankintamenettelyyn.

1.1 Opinnäytetyön tavoite ja tutkimusongelmat.

Opinnäytetyön tavoitteena oli saada malli ruokapalvelun palvelukuvauksesta kilpailutettaessa vanhusten ruokapalveluja. Aiheen opinnäytetyölle antoi sosiaaliviraston ruokapalvelupäällikkö Liisa Airaksinen. Tutkimusongelmana oli selvittää ruokapalvelun hankintaprosessi ja palvelukuvaukseen tarvittavat kriteerit ja mallintaa ruokapalvelun palvelukuvaus vanhusten palvelutalossa. Päättutkimusongelmina oli selvittää, miten julkisten hankintojen hankintaprosessi etenee ja mitä kriteereitä palvelukuvauksessa tarvitaan. Osaongelmana oli selvittää minkälaisia asioita tarjouspyyntö sisältää.

1.2 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyön tutkimusaineisto kerättiin kaksivaiheisena puolistrukturoituna lomakehaastatteluna. Kysymykset oli teemoiteltu aihealueittain. Ensin haastateltiin marraskuussa 2008 hankintapäällikköä hankintaprosessin selkeyttämistä varten. Hankintapäällikön teema-haastattelussa selvitettiin hankinnan valmistelua, tarjouspyynnön tekemistä, tarjouksen käsittelyä, hankintapäätöstä ja -sopimusta sekä toimittajan kanssa tehtävää yhteistyötä. Hankintaprosessia tarkennettiin vielä helmikuussa 2009 hankintapäällikön kanssa käydyissä keskusteluissa. Tammikuussa 2009 haastateltiin palvelukuvauksen kriteereiden selkeyttämiseksi palvelutalon johtajaa ja ravintolapäällikköä. Palvelutalon johtajan ja ravintolapäällikön haastatteluissa selvitettiin Madetojan palvelutalon ruoka-palvelua eri asiakasryhmille. Mitä aterioita tarjotaan ja kuinka paljon, aterioiden sisällöt, tarjoiluajat ja -tavat, annoskoot ja erityisruokavaliot. Lisäksi haastatteluissa selvitettiin tilaajan ja tuottajan välistä yhteistyötä ja vastuunjakoa, asiakastyytyväisyyden seuraamista ja toiminnan raportointia. Kaikki haastattelut olivat yksilöhaastatteluja ja ne tehtiin haastateltavien työhuoneessa. Haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin mahdollisimman sanatarkasti.

Tallennettu laadullinen aineisto on tarkoituksenmukaista kirjoittaa puhtaaksi sanatarkasti. Litterointi voidaan tehdä koko kerätystä aineistosta tai valikoiden esimerkiksi teema-alueiden mukaisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 217.) Kerätty aineisto järjesteltiin ja analysoitiin heti haastattelujen jälkeen. Hirsivaaran ym. mukaan aineiston käsittely ja analysointi on aloitettava mahdollisimman pian keruu- tai kenttävaiheen jälkeen.

1.3 Opinnäytetyön rakenne ja rajaukset

Opinnäytetyö rakentuu kahdesta osasta: varsinaisesta opinnäytetyöraportista sekä liitteenä olevasta vanhusten palvelutalon ruokapalvelun palvelukuvausmallista. Opinnäytetyön kilpailuttamisen teoriaosuus rajattiin käsittelemään EU-kynnysarvon ylittäviä hankintoja, koska vanhustentalon hankinta ylittää EU-kynnysarvon. Hankintaprosessi käydään läpi vain

pääpiirteittäin, koska alue on erittäin laaja. Työn empiriaosiossa, palvelukuvausmallissa on kuvattu ruokapalvelun palvelukuvaus Madetojan palvelutalossa.

2 Helsingin kaupungin sosiaaliviraston esittely

2.1 Organisaatio ja toimintaympäristö

Sosiaalivirasto huolehtii helsinkiläisten sosiaalipalveluista. Sosiaaliviraston toimintaa ohjaa kunnallinen luottamushenkilöstö eli sosiaalilautakunta. Sosiaalivirasto jakautuu viiteen osastotaseeseen vastuualueeseen, jotka ovat lapsiperheiden palvelut, aikuisten palvelut, vanhustenpalvelut, lasten päivähoidon palvelut ja hallinto- ja kehittämiskeskus. Yhdessä vastuualueet tarjoavat kaupunkilaisille koko elämänkaaren kattavat sosiaalipalvelut. (Sosiaalivirasto 2008. Viraston esittely.)

Toiminnan lähtökohtana on aina asiakkaan elämänvaihe. Asiakslähtöisyys, kumppanuus ja vaikuttavuus ovat sosiaaliviraston toiminnan avainsanoja. Tiivistä yhteistyötä tehdään kaupungin eri hallintokuntien, alan järjestöjen, kaupunginosayhdistysten sekä erilaisten asukas- ja asiakasyhteisöjen kanssa. (Sosiaalivirasto 2008. Viraston esittely.) Sosiaaliviraston ruoka- ja siivouspalvelutiimi, jossa työskentelen ruokapalveluohjaajana, kuuluu organisaatiossa hallinto- ja kehittämiskeskukseen, mutta tekee ruokapalvelun asiantuntijatyötä kaikilla vastuualueilla. Tiimi koordinoi ja ohjaa sosiaaliviraston ruokapalvelutoimintaa. Yhtenä ruokapalvelutiimin tehtävänä on osallistua ruokapalvelujen kilpailuttamiseen ja hankintojen valmisteluun.

2.2 Vanhusten vastuualue

Helsingin sosiaaliviraston vanhusten palveluiden toiminta-alue jakautuu laitospalveluihin, palveluasumiseen ja päivätoimintaan. Vanhainkotihoidon on tarkoitettu ikääntyville, jotka eivät selviä kotonaan eivätkä palveluasunnossa vaan tarvitsevat jatkuvasti ympärivuorokautista hoitoa. Eri puolilla kaupunkia olevat paikat ovat kaikkien helsinkiläisten käytettävissä. Kaupungin neljän oman vanhainkodin lisäksi ostetaan palveluita kymmeneltä yksityiseltä palveluntuottajalta 19 toimipisteen kautta. Kokonaispaikkaluku on n. 2400, joista kaupungin omaa toimintaa n. 1000 paikkaa ja loput ostopalvelua. Palvelutaloissa järjestetään lyhyt- tai pitkäaikaista asumispalvelua pääsääntöisesti yli 75-vuotiaille. Pitkäaikaista asumispalvelua järjestetään itsenäisissä asunnoissa tai vaihtoehtoisesti ryhmäkodeissa. (Sosiaalivirasto 2009. Vanhusten palvelut.) Helsingissä on kolmetoista kaupungin omaa palvelutaloa. Sosiaaliviraston vuoden 2007 toimintakertomuksen mukaan palveluasumisen asiakkaita oli vuonna 3065 henkilöä. (Sosiaaliviraston toimintakertomus 2007.) Päivätoiminta käsittää erilaisia avopalveluita, kuten harrastus- ja ruokailumahdollisuuksia päiväkeskuksissa ympäri Helsinkiä. (Sosiaalivirasto 2009. Vanhusten palvelut.)

2.3 Vanhusten palveluasuminen

Vanhusten palveluasumisesta on muodostettu ympärivuorokautista palvelua ja hoitoa tarjoava palvelumuoto yhdistämällä entiset tavallinen palveluasuminen ja tehostettu palveluasuminen. Tällöin palveluasumiseen ohjataan toimintakyvyltään heikentyneitä, palveluja tai/ja hoitoa tarvitsevia ikäihmisiä, jotka eivät kuntoutustoimenpiteidenkään jälkeen selviydy omassa kodissaan kotihoidon turvin, mutta eivät tarvitse laitoshoidoa. Palvelutaloissa toimii myös ryhmäkoteja, joissa dementiaa sairastavat voivat elää turvallisesti elämänsä loppuun saakka. (Helsingin vanhustalouhjelma 2006-2009.)

2.4 Madetojan palvelutalo



Kuva 1 Madetojan palvelutalo

Madetojan palvelutalo sijaitsee Koillis-Helsingissä, Pukinmäen kaupunginosassa. Palvelutalo tarjoaa kolmessa ryhmäkodissa kodinomaisia asumispalveluja. Dementiakodit Emma ja Sinikaisla ovat 16-paikkaisia ja Viljankukka on 13-paikkainen psykogeriatrisille vanhuksille tarkoitettu ryhmäkoti. Ryhmäkodeissa on 45 asukaspaikkaa. Naavantupa ja Havupirtti ovat molemmat 17-paikkaisia palveluasuntoja. Palvelutalossa on yhteensä 79 asukaspaikkaa. Palveluasunnoissa hoiva- ja huolenpito pyritään rakentamaan vanhuksen tarpeista lähtien. Asukkaista monet ovat liikuntarajoitteisia ja usealla vanhuksella on erilaisia sairauksia. Miehiä palvelutalon asukkaista on 23 ja naisia 56. Asukkaiden keski-ikä on 82,9 vuotta. (Mäkelä 2009;

Madetojan palvelutalon esittely 2009.) Madetojan palvelutalon yhteydessä toimii 12-paikkainen päivätoiminnan yksikkö Näpsäkkä, joka on tarkoitettu kotona asuville vanhuksille. Päivätoiminnassa kannustetaan ja ohjataan ylläpitämään vanhusten toimintakykyä ja tuetaan kotona asumista ja arjessa selviytymistä. (Madetojan palvelutalon esittely 2009.)

3 Hankintalainsäädäntö

3.1 Hankintalaki ja muut säännökset

Julkisia hankintoja koskevat säännökset ovat hankintalaissa, laki julkisista hankinnoista (348/2007, Finlex), sekä hankinta-asetuksessa, valtioneuvoston asetus julkisista hankinnoista (614/2007). Hankintalain tavoitteena on tehostaa julkisten varojen käyttöä, turvata tarjoajille tasapuolinen ja syrjimätön kohtelu julkisissa hankinnoissa sekä selkeyttää yhteistyötä hankinnoissa. Hankintalaissa ei säädetä sitä, mitä ostaja hankkii. Hankinnan sisällöstä, laadusta ja hankinnan ehdoista päättää ostaja. Hankinta-asetuksen säännökset koskevat hankintailmoituksen sisältöä ja julkaisemista. Muuta hankintoja koskevia säädöksiä on Helsingin kaupungin hankintasäännössä 12.11.2008, hallintolaissa (434/2003, Finlex, kuntalaissa (365/1995, Finlex) ja julkisuuslaissa, laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999). Helsingin kaupungin hankintasääntöä sovelletaan kaikkiin hankintoihin, paitsi niihin hankintoihin, joista on erikseen säädetty hankintalaissa. Hallintolaissa ja kuntalaissa on yleisiä päätöksentekoon ja muuhun viranomaistoimintaan liittyviä säädöksiä. Kuntalaissa säädetään oikaisuvaatimuksesta ja kunnallisvalituksesta. Julkisuuslaissa säädetään viranomaisten ja viranomaisille toimitettujen asiakirjojen julkisuudesta ja salassa pidettävistä asiakirjoista. (Helsingin kaupungin hankintakäsikirja 2008.)

3.2 Helsingin kaupungin hankintaohjeet

Kaupunginvaltuusto hyväksyi uuden hankintasäännön 12.11.2008. Hankintasääntö tuli voimaan vuoden 2009 alusta. Uuden hankintasäännön myötä Helsinki luopui vanhoista Helsingin kaupungin yleisistä hankintaehdoista. Jatkossa Helsingin kaupungin hankinnoissa sovelletaan julkishallinnon yleisiä sopimusehtoja (1994). Kaupungin tarjouspyyntömallit ja -ohjeet on päivitetty vastaamaan nykytilaa. Julkishallinnon yleiset sopimusehdot tullaan päivittämään vuoden 2009 aikana. (Helsingin kaupungin hankintakeskus 2009.)

Hankintakeskuksen ja hallintokeskuksen yhteistyönä on valmistunut kaupungin yhteinen hankintakäsikirja 28.10.2008. Hankintakäsikirja on hankintoja valmisteleville suunnattu tietopankki, jossa on kuvattu hankintojen valmistelua ja koko hankintaprosessia. Hankintakäsikirjassa käsitellään mm. hankintojen valmistelua, hankintamenettelyn valintaa ja

asiakirjojen laatimista. Lisäksi siihen on liitetty erilaisia asiakirjamalleja käytännössä yleisimmin esiintyviä tilanteita varten.

4 Hankintaprosessi

Hankintaprosessilla tarkoitetaan julkisen hankinnan kilpailuttamisen eri vaiheita ja siinä noudatettavia menettelytapoja ja käytäntöjä. Hankintaprosessi käynnistetään tarjouspyyntöasiakirjojen laatimisella ja hankinnasta ilmoittamisella. Hankintaprosessi päättyy hankintasopimuksen tekemiseen. (Julkisten hankintojen neuvontayksikkö 2007 d.)

Hankintaprosessi on hankinnan toteuttamista sen suunnittelusta laskun maksamiseen saakka (Jääskeläinen 2009).

Julkisilla hankinnoilla tarkoitetaan sellaisia tavara-, palvelu- ja rakennusurakkahankintoja, joita valtio, kunnat ja kuntayhtymät, valtion liikelaitokset sekä muut hankintalainsäädännössä määritellyt hankintayksiköt tekevät oman organisaationsa ulkopuolelta. Julkiset hankinnat tulee tehdä hankintalainsäädännössä säädettyjä menettelytapoja noudattaen. Sääntelyn yhtenä tavoitteena on tehostaa julkisten varojen käyttöä. Hankinnat on pääsääntöisesti kilpailutettava avoimesti ja tehokkaasti, ja kohdeltava kilpailuun osallistuvia yrityksiä tasapuolisesti ja syrjimättömästi. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2007 b.)

Julkisen hankinnan kilpailuttamiseksi hankintayksikön on valittava hankinnan luonteeseen soveltuva, hankintalainsäädännön mukainen menettelytapa. Hankinnan ennakoitu arvo, eli ylittääkö se EU-kynnysarvon tai kansallisen kynnysarvon vai ei, vaikuttaa valitun menettelytavan kulkuun. Yhteistä eri menettelytavoille on, että kilpailuttaminen tulee tehdä avoimesti. Hankinnan avoin kilpailuttaminen tarkoittaa muun muassa sitä, että hankinnasta ilmoitetaan riittävän laajasti. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2008 b.) Helsingin kaupungin sosiaalivirastossa on noudatettu avointa hankintamenettelyä ruokapalveluhankintoja toteuttaessa (Jääskeläinen 2008). Tässä opinnäytetyössä on keskitytty avoimeen hankintamenettelyyn.

Työ- ja elinkeinoministeriö ja Suomen Kuntaliitto ry ovat vuodesta 2004 yhteisesti rahoittaneet julkisten hankintojen neuvontayksikköä, joka antaa hankintalainsäädännön soveltamiseen liittyvää neuvontaa (Julkisten hankintojen neuvontayksikkö 2009).

4.1 Hankinnan valmistelu

Hankinnan valmistelulla tarkoitetaan toimeenpanovaihetta, jossa hankintaprosessi aloitetaan. Jotta käytettävillä määrärahoilla saadaan parhaat mahdolliset tulokset, on hankinta valmisteltava huolellisesti. Hankinnat on tehtävä ammattitaidolla, osaavasti ja taloudellisesti järkevästi. Tämä edellyttää, että hankinnat tehdään suunnitelmallisesti, tarkoituksenmukaisesti, markkinat ja niiden toimintaperiaatteet tuntien ja huomioon ottaen. Julkiset hankinnat on pääsääntöisesti aina kilpailutettava. Julkista hankintamenettelyä ei tule käynnistää perusteettomasti tai vain markkinatilanteen kartoittamiseksi. Tarkoitus on, että hankintaprosessi pääsääntöisesti johtaa hankintasopimukseen. (Julkisten hankintojen neuvontayksikkö. 2007.) Hankintayksiköllä on oikeus määritellä hankinnan kohde ja asettaa hankittavalle palvelulle toiminnallisia ja teknillisiä vaatimuksia ottaen huomioon tasapuolisuuden ja syrjimättömyyden periaatteet (Jääskeläinen 2008).

4.2 Hankinnasta ilmoittaminen

Julkisissa hankinnoissa kilpailun toteutumiseksi on tärkeää, että yritykset saavat riittävästi ja tasapuolisesti tietoja meneillään olevista tarjouskilpailuista. Näin taataan aito kilpailu ja mahdollisuus tehdä hankinnat taloudellisesti.

Julkisten hankintojen avoimuuden periaate edellyttää, että hankinnasta tiedotetaan avoimesti ja riittävän laajasti. Hankintayksikön velvollisuus on hyödyntää markkinoilla oleva kilpailu ja huolehtia siitä, että tieto hankinnan käynnistymisestä on ehdokkaiden ja tarjoajien saatavilla. EU-kynnysarvot ylittävät hankinnat tulee ilmoittaa EU-laajuisesti. Tavara- ja palveluhankinnoissa EU-kynnysarvon ylittävä hankinta on 206 000€. Lisäksi kynnysarvot ylittävästä hankinnasta on tehtävä jälki-ilmoitus. (Julkisten hankintojen neuvontayksikkö 2007 b.)

Hankintailmoitus on laadittava huolellisesti, sillä se on sovellusjärjestyksessä ensisijainen suhteessa tarjouspyyntöön. Tarjouspyynnöllä ei siis voi muuttaa hankintailmoitusta. Jos muutoksia tulee, ne pitää pienten yksityiskohtien osalta korjata ilmoittamalla muutokset alkuperäiseen ilmoitukseen ja merkittäviä muutoksia ilmaantuessa on hankintailmoitus tehtävä kokonaan uudestaan. (Kuusniemi-Laine & Takala 2007, 126; Kuntien yleiset hankinta-ohjeet 2007, 51.)

Ilmoitusvelvollisuus täytetään julkaisemalla ilmoitus HILMAssa, joka on työ- ja elinkeinoministeriön ylläpitämä maksuton, sähköinen ilmoituskanava. Yritykset puolestaan saavat HILMAsta reaaliaikaista tietoa käynnissä olevista hankintamenettelyistä ja ennakkotietoa tulevista hankinnoista. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2007 a.)

HILMAsta ilmoitukset toimitetaan edelleen julkaistavaksi Euroopan unionin virallisen lehden täydennysosassa (S-sarja) sekä TED-tietokannassa. TED (Tenders Electronic Daily) on Euroopan yhteisöjen virallisen lehden täydennysosan verkkoversio, joka on omistettu Euroopan julkisille hankinnoille. Muut EU-ilmoitukset tehdään Euroopan yhteisöjen virallisten julkaisujen toimiston ylläpitämällä Simap-verkkosivuilla. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2008 b.)

Sen jälkeen kun hankintailmoitus on julkaistu HILMAssa hankintayksikkö voi julkaista hankintailmoituksen myös muussa tarkoituksenmukaisessa tiedotusvälineessä, kuten sanomatai ammattilehdissä taikka omilla internet-sivuillaan. Mahdollisiin tarjoajiin voidaan olla myös suoraan yhteydessä. Helsingin sosiaaliviraston hankinnoista ilmoitetaan myös sosiaaliviraston omilla internetsivuilla (Jääskeläinen 2008). Muualla julkaistavassa ilmoituksessa on mainittava päivä, jona ilmoitus on lähetetty julkaistavaksi HILMAssa. EU-ilmoituksissa käytetään Euroopan komission asetuksella 1564/2005/EY vahvistamia vakiolomakkeita. Näistä vakiolomakkeista palvelutalon ruokapalveluja kilpailutettaessa HILMAssa täytetään seuraavat:

- ennakkoilmoitus
- EU- hankintailmoitus
- jälki-ilmoitus

Hankintamenettelystä riippuen toimittajat voivat jättää tarjouksensa julkaistun ilmoituksen ja siihen liittyvän tarjouspyynnön perusteella tai vasta sitten, kun hankintayksikkö on todennut toimittajan täyttävän tarjoajille asetetut soveltuvuusehdot. Jos hankintamenettelyksi on valittu avoin menettely, tarjoajat toimittavat suoraan tarjouksensa hankintailmoituksessa annettuun osoitteeseen. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2007 a.)

Vuonna 2008 EU-hankintailmoituksia julkaistiin 2 600. Niiden ennakoitu arvo nousi 2,9 miljardiin euroon. Hintatieto oli 43 %:ssa EU-hankintailmoituksia. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2009. Ajankohtaista julkisista hankinnoista.)

4.3 Avoin hankintamenettely

Avointa hankintamenettelyä voidaan pitää hankinnan perusmenettelynä (Kivimäki 2008). Avoimella menettelyllä tarkoitetaan hankintamenettelyä, jossa hankintayksikkö käynnistää hankinnan julkaisemalla hankinnasta hankintailmoituksen, ja jossa kaikilla halukkailla toimittajilla on oikeus saada tarjouspyyntöasiakirjat ja oikeus tehdä tarjous. (Julkisten hankintojen neuvontayksikkö 2007 a; Kuusniemi-Laine & Takala 2007, 86; Eskola & Ruohoniemi 2007, 127; Kivimäki 2008).

Avoimen hankintamenettelyn kulkua Helsingin sosiaaliviraston hankinnoissa on kuvattu kuviossa 1.



Kuvio 1. Avoimen hankintamenettelyn prosessikaavio (Jääskeläinen 2009).

Hankintailmoituksen julkaisemisen jälkeen tarjouspyyntö voidaan lisäksi lähettää suoraan sellaisille toimittajille jolta halutaan tarjous (Julkisten hankintojen neuvontayksikkö 2007 a).

Hankintayksikkö tarkistaa ensin tarjoajien kelpoisuuden eli sen täyttävätkö ne tarjoajille asetetut vähimmäisvaatimukset. Tarjoukset, jotka eivät täytä vähimmäisvaatimuksia on hylättävä. Tarjouksista valitaan paras sen mukaan mitä tarjouspyynnössä on esitetty. Yleensä valitaan kokonaisedullisin tarjous. (Pekkala 2007, 167.) Käytettäessä valintaperusteena kokonaistaloudellista edullisuutta on vertailuperusteet ja niiden suhteelliset painoarvot ilmoitettava joko hankintailmoituksessa tai tarjouspyynnössä (Kuusniemi-Laine & Takala 2007).

4.4 Tarjouspyyntö

Tarjouspyyntöasiakirjat on laadittava siten, että niistä yksiselitteisesti käy ilmi hankinnan sisältö, laatu, laajuus, hankinnan keskeiset ehdot ja hankintamenettelyn sisältö ja vaiheet. Tarjouspyyntöasiakirjojen perusteella yritysten on voitava arvioida kiinnostustaan, soveltuvuuttaan ja mahdollisuuksiaan ehdokkaina tai tarjoajina. Tarjouspyyntöasiakirjat on laadittava kirjallisina. Näin turvataan ehdokkaiden ja tarjoajien tasapuolinen ja syrjimätön tiedonsaanti ja kohtelu. Tarjouspyynnön tulee olla niin selkeä, että tarjouspyynnön perusteella annettavat tarjoukset ovat yhteismitalliset ja vertailukelpoiset. (Julkisten hankintojen neuvontayksikkö 2007 c; Eskola & Ruohoniemi 2007, 208.)

Tarjouspyynnön laatiminen on hankintaprosessin tärkein vaihe ja siihen on varattava riittävästi aikaa. Puutteellisen tarjouspyynnön korjaaminen kilpailutuksen aikana rajoittuu vain teknillisluonteisiin tarkennuksiin. Tarjouspyynnön korjaaminen voi aiheuttaa tarjoajien joutumisen eriarvoiseen asemaan. (Pekkala 2007, 340.) Liian tiukat aikataulut voivat johtaa usein ongelmiin myöhemmissä hankintaprosessin vaiheissa. Hankintapäällikkö Maritta Jääskeläinen kertoi haastattelussa, että ”hankintaprosessiin täytyy varata puoli vuotta aikaa, jos kesäloma on välissä vielä enemmänkin” (Jääskeläinen 2008).

Tarjouspyynnössä hankintayksikkö määrittelee haluamansa tuotteen ja palvelun sisällön, siihen liittyvät vaatimukset ja ehdot, joilla on merkitystä tarjouksen tekemiseen ja hinnoitteluun sekä hankinnan valinta- ja vertailuperusteet. Avoimessa menettelyssä tarjouspyyntö sisältää myös tarjoajia koskevat vähimmäisvaatimukset. (Jääskeläinen 2008.)

Tarjouspyynnössä on tärkeää kiinnittää huolelliseen hankinnan kohteen kuvaukseen. Hyvä kohteen kuvaus on tiivis, yksiselitteinen ja selkeä. Siitä tulee ilmetä hankinnan tarkoitus, tavoitteet ja laajuus. Vaatimukset tuotteen alkuperästä, valmistusmaasta tai että tuote on koottu tietyistä tuotemerkeistä, eivät ole sallittuja. Mikäli kohdetta ei voida muutoin kuvata, voidaan teknisessä eritelmässä mainita tietty valmistaja tai tuote. Tällöin eritelämään on lisättävä ilmaisu ” tai vastaava.” (Helsingin kaupungin hankintakäsikirja 2008.)

4.5 Tarjouksen käsittely ja hankintapäätös

Tarjouksen avaamisen menettely on määrämuotoinen, tarjouta avaamassa on kaupungin ohjeiden mukaan oltava aina kaksi henkilöä. Avaamisesta tehdään avauspöytäkirja, jonka nämä kaksi henkilöä allekirjoittavat. Avaustilanteessa tarkistetaan, että asiakirjat ovat kahtena kappaleena, joista toinen arkistoidaan ja toista käytetään työkappaleena. Tärkeää on myös tarkistaa, milloin asiakirjat ovat saapuneet, koska myöhästyneet tarjoukset on hylättävä. (Jääskeläinen 2008.)

Tarjouksia käsiteltäessä käydään ensimmäisenä läpi soveltuvuus, että tarjoajat täyttävät pyydyt soveltuvuusvaatimukset ja että tarjous täyttää tarjouspyynnön mukaiset valintakriteerit. Hankintayksikön velvollisuutena on hylätä kaikki virheelliset ja puutteelliset tarjoukset. Tarjoajien hyväksynnän jälkeen tehdään tarjousten vertailu. Tarjousten vertailussa on varmistettava tarjoajien tasapuolinen ja syrjimätön kohtelu. Tarjoajien tasapuolinen ja syrjimätön kohtelu edellyttää, että tarjouksia vertaillaan vain hankintailoituksessa tai tarjouspyynnössä ennalta ilmoitetun tarjousten valintaperusteiden perusteella. (Jääskeläinen 2009; Eskola & Ruohoniemi 2007, 309; Kivimäki 2008.)

Helsingin sosiaalivirastossa hankintapäätöksen valmistelevat samat asiantuntijat, jotka ovat valmistelleet tarjouspyynnön. Isoissa palveluhankinnoissa, yli 200 000€ hankintapäätöksen tekee sosiaalilautakunta, pienemmät hankintapäätökset voi tehdä sosiaalijohtaja. Hankintapäätöksestä ilmoitetaan tarjoajille kirjallisesti. Sosiaalilautakunnan päätöksistä ilmoitetaan pöytäkirjan otteella ja sosiaalijohtajan päätöksistä päätösotteella. Kaikille tarjoajille tehtävään hankintapäätökseen liitetään oikaisuvaatimus ja muutoksenhakuohje mukaan. (Jääskeläinen 2008.) Hankintapäätöksen tekemisen jälkeen on odotettava pakollinen odotusaika (7+21) päivää ennen hankintasopimuksen tekemistä (Eskola & Ruohoniemi 2007, 75).

4.6 Sopimus

Palveluhankinnan sopimuksen tekeminen ei enää vaadi kovin paljon työtä, koska sopimusluonnos on tarjouspyynnön liitteenä. Kun molemmat osapuolet ovat hyväksyneet sopimuksen allekirjoituksellaan, sopimus astuu voimaan. Palveluhankinnoissa sopimusaika on yleensä vähintään kaksi vuotta, lisätynä yhden vuoden optiolla. Optioiden käyttö edellyttää, että niistä on ilmoitettu etukäteen ja niiden sisältö ja kesto on määritelty. Sopimuksissa pyritään niin pitkään sopimusaikoihin kun se on järkevää ja kohtuullista kullakin toimialalla. (Jääskeläinen 2008.)

Sopimus voidaan purkaa vaikka heti, jos jompikumpi osapuoli olennaisesti rikkoo sopimusta. Yleensä annetaan 30 päivää aikaa korjata tilanne tai antaa vastine huomautukseen. Sopimusaikana voidaan joutua neuvottelemaan hinnanmuutosvaiheessa, reklamointitapauksissa tai muissa sopimuksen tulkintakysymyksissä. Sopimuksen toteutumista seuraa palvelun vastaanottaja ja hän tiedottaa mahdollisista sopimuksen muutostarpeista hankintayksikköön. (Jääskeläinen 2008.)

5 Sopimuksen seuranta

Suunnitelmallinen hankintojen tekeminen edellyttää hankintasopimusten toteutumisen valvontaa. Sopimuskauden aikana laadun ja palvelun tulee vastata sitä, mitä hankinnan kilpailutuksen yhteydessä on edellytetty. Usein tarjouspyynnöissä ja palvelukuvauksissa määritellään hyvinkin tarkasti hankinnalta edellytettävä laatu. Sillä ei kuitenkaan ole käytännön merkitystä, jos palvelun laadun seuranta puuttuu. Sopimuksessa tulisi siten sopia esimerkiksi laadun mittaamiseen käytettävistä menetelmistä, jotta sopimusaikana voitaisiin paremmin seurata palvelun tuottamista. Myös hankinnoista saatujen kokemusten tulisi heijastua tulevien hankintojen suunnitteluun. (Eskola & Ruohoniemi 2007, 125.) Sopimuksen seuranta ei tässä työssä ole käsitelty tarkemmin asian laajuuden vuoksi.

6 Palvelukuvauksen mallintaminen

6.1 Palvelukuvauksen teoriaa

Tarjouspyyntöasiakirjojan yksinkertaistamiseksi on suositeltavaa laatia erillinen kuvaus palvelusta, joka liitetään tarjouspyyntöön ja myöhemmin hankintasopimuksen liitteeksi. Palvelukuvauksen sisältö riippuu hankinnan luonteesta. Palvelukuvauksessa määritellään palvelu ja sen järjestämiseen liittyvät yksityiskohdat, osapuolten tehtävät, palvelun käyttäjät ja muut järjestämiseen liittyvät tekijät. (Helsingin kaupungin hankintakäsikirja 2008.)

Palveluhankinnassa tehtävän sisältö on määriteltävä riittävän selkeästi ja täsmällisesti. Ensinnäkin on kyettävä määrittelemään ja optimoimaan haluttu lopputulos ja sen saavuttamiseksi tarvittavat toimenpiteet. Lisäksi tarjouskilpailuun osallistuvilla on kyettävä antamaan selkeä kuva tehtävän laajuudesta, edellytetystä palvelun laatu- ja muista vaatimuksista sekä palvelun vaatimasta työmäärästä. Tarjoajien tulee ymmärtää palvelukokonaisuus samalla tavoin kun ostaja, jotta he pystyvät antamaan vertailukelpoisia ja yhteismitallisia tarjouksia. Tehtävä sisällön selkeä määrittely vaikuttaa myös tarjottaviin hintoihin. Selkeä palvelutehtävän määrittely tukee myös palvelun tuotantoa ja seuranta. (Eskola & Ruohoniemi 2007, 221.) Kun tarvitaan tehtävän määrittelyä voidaan sopimusvaiheessa laatia yksityiskohtaiset tehtävä- ja vastuunjakotaulukot kustakin hankittavasta palvelukokonaisuudesta. (Eskola & Ruohoniemi 2007, 222.)

6.2 Palvelukuvauksen sisältö

Madetojan palvelutalossa palvelukuvauksen mallintamisen pohjana on käytetty pohjana vuonna 2007 kilpailutetun Suursuonsairaalan ruokapalvelun palvelukuvausta, soveltaen sitä haastattelulla kerätyillä tiedoilla Madetojan palvelutalon olosuhteisiin.

Palvelukuvauksessa määritellään ensin yleiskuva palvelusta. Siinä todetaan, kuka tilaa palvelun ja kenelle palvelua tuotetaan. Seuraavaksi määritellään asukasruokailun tavoitteet ja suunnittelun lähtökohdat. Asukasruokailun tavoitteena on turvata asiakkaan hyvä ravitsemus ja toteuttaa hyvä ravitsemushoito osana asiakkaan kokonaisuhoitoa.

Asiakasruokailun suunnittelua ja toteutusta määrittävät seuraavat suositukset ja tutkimukset:

- Helsingiläisten iäkkäiden palveluasumisen asiakkaiden ravitsemustila 2007. Helsingin sosiaalivirasto. Tutkimuksia 2008:2.
- Pitkäaikaispotilaiden ravitsemustila 2003, Helsingin kaupungin terveyskeskuksen tutkimuksia 2004:1.
- Suomalaiset ravitsemussuositukset - ravinto ja liikunta tasapainoon. Valtion ravitsemus-neuvottelukunta 2005.
- Fieandt & Hasunen 1994:2. Ravitsemushoito ja ruokailu.

Henkilöstöruokailu kohdassa on kuvattu henkilöstö-ruokailun käyttäjät, aterioiden sisältö ja laatuvaatimukset, aterioiden hinnoittelu ja maksaminen. Palvelukuvauksen kaikkia ruokapalvelujen sisältöä koskevissa vaatimuksissa on sovellettu edellä mainittua materiaalia ja käyty keskusteluja ravitsemusterapeutti Irmeli Suur-Uskin kanssa. Hän on tarkastanut palvelukuvauksen sisällön. (Suur-Uski 2009.)

Palvelutalossa tarvitaan vanhusten- ja henkilöstöruokailun lisäksi erilaisia vieras-, kokous- ja muita ruokapalveluita, joita on kuvattu kohdassa viisi. Kuudennessa kohdassa on kuvattu palveluntuottajalle asetettavia vaatimuksia tuottajan ja tilaajan välisestä yhteistyöstä. Lisäksi kohdassa on kuvattu palveluntuottajan tilaajalle antamaa ohjeistusta, neuvontaa, asiakastyytyvyyden ja asiakaspalautteen seuraamista, toiminnan raportointia, käytössä olevaa laadunhallintajärjestelmää ja ympäristöasioiden huomioonottamista.

Palvelukuvauksen liitteessä 1. on esitetty Madetojan palvelutalon keittiön laitelaiteluettelo, joka perustuu Pukinmäen palvelutalon (nykyinen Madetojan palvelutalo) 30.6.2003 komponenttikeittiöstä arkkitehti Tuula Nurmen laatimaan laiteluetteloon. (Nurmi 2003.)

Palvelukuvauksen liitteessä 2. on kuvattu Madetojan palvelutalon päivän ateriat, aterianosat ja ohjeelliset annoskoot asukasruokailussa. (Suursuon sairaalan ruokapalvelujen palvelukuvaus 2007; Mäkelä 2009.) Palvelukuvauksen tiedot kerättiin haastatteleamalla palvelutalon johtajaa sekä käyttämällä pohjatietona Suursuon sairaalan ruokapalvelujen palvelukuvausta soveltaen saatua tietoa Madetojan palvelutalon tarpeisiin.

Palvelukuvauksen liitteessä 3. on esitetty Madetojan palvelutalon asukasruokailussa tarvittavat ruokavaliot. (Mäkelä 2009; Kulju 2009.) Palvelukuvauksen asukasruokailun tiedot saatiin haastatteleamalla palvelutalon johtajaa sekä ravintolapäällikköä.

Palvelukuvauksen liitteessä 4. on kuvattu Madetojan palvelutalon ruokavaliot ja niiden toteutus. (Suursuon sairaalan ruokapalvelujen palvelukuvaus 2007; Suur-Uski 2009, Komission asetus(EY) N:o 41/ 2009; Mäkelä 2009). Palvelukuvauksessa tarvittavaa tietoa kerättiin haastatteleamalla palvelutalon johtajaa sekä käyttämällä pohjatietona Suursuon sairaalan ruokapalvelujen palvelukuvausta soveltaen saatua tietoa Madetojan palvelutalon tarpeisiin. Palvelukuvauksen sisällön tarkisti ravitsemusterapeutti.

Palvelukuvauksen liitteessä 5. on esitetty palveluntuottajan ja tilaajan välinen vastuunjako. (Mäkelä 2009.)

7 Yhteenveto

Opinnäytetyön lähtökohtana oli selvittää hankintaprosessin eteneminen ja se, mitä kriteereitä palvelukuvauksessa tarvitaan. Ongelmaa lähestyttiin hankintaprosessin osalta haastatteleamalla Helsingin sosiaaliviraston hankintapäällikköä sekä kirjallisuuden ja nettilähteiden avulla. Empiriaosioon tietoa saatiin palvelutalossa tehtyjen haastattelujen avulla sekä vuonna 2007 kilpailutetun Suursuonsairaalan palvelukuvauksesta soveltamalla ne Madetojan palvelutalon tarvitsemiin ruokapalveluihin. Palveluhankintojen mallintamisen ja sitä kautta saadun paikallisiin tarpeisiin yksilöllisesti luodun palvelukuvausmallin merkitys muodostuu erittäin tärkeäksi käytännön työvälineeksi kilpailutettaessa uusia, sekä jo aiemmin kilpailutettuja kohteita.

Hankittaessa vanhuksille ruokapalveluja, on palveluntuottajalle ilmaistava selkeästi mitä erityispiirteitä ikä asettaa ruoan olemukselle. Nieleminen ja pureskelu ovat useille vanhuksille vaikeaa. Ruoan maittavuuden suhteen taas kannattaa huomioida aiemmat makutottumukset. Ne ruoat, joita he ovat nuorempana syöneet, ovat varmasti niitä ruokia, joita halutaan nytkin syödä. Ruoan maittavuuteen vaikuttaa usein myös heikentynyt haju- ja makuaisti ja korkean iän myötä syntyneet sairaudet.

Kuntien ulkoistaessa palvelujaan, näkyvissä olevat kustannukset eivät aina kata kaikkia kunnalle aiheutuvia kustannuksia. Osa kustannuksista voi jäädä näkymättömiksi. Nämä kustannukset saattavat ilmetä myöhemmin toisella kunnan sektorilla tai ne saattavat siirtyä kuntalaisten maksettavaksi. Puutteellisesti selvitettyt kustannukset voivat aiheuttaa sen, että edulliselta päätösasiakirjoissa näyttävä hanke tai palvelu saattaa lopulta olla epäedullinen kunnalle. (Kunnallisen alan kehittämissäätiö 2008.) Palveluja kilpailutettaessa kustannus-seurannan tarve korostuu, jotta nähdään palvelun tuottamisen kustannusvaikutukset kokonaisuudessaan, kaikkine kilpailuttamiseen liittyvine kustannuserineen.

Palvelun tarkasta kuvaamisesta hyötyvät molemmat, sekä tilaaja että tuottaja. Palvelukuvaus selkeyttää kilpailuttamista ja vähentää siihen käytettävää työmäärää ja aikaa. Tilaaja voi mallintamisen perusteella esittää tarjouspyynnön selkeästi rajattuna ja yksilöitynä.

Palvelun tuottaja kykenee, saatuaan riittävät tiedot, tarjoamaan kustannustehokkaasti palvelujaan ilman, että hänen olisi laitettava yllättävien erien varalle ylimääräistä katetta.

Palvelukuvauksen malli on apuväline, joka ohjaa kilpailuttamisessa saadun hyödyn oikeaan osoitteeseen, tässä tapauksessa vanhukselle, joka palvelua viime kädessä tarvitsee.

Opinnäytetyön aikana heräsi mielenkiinto palvelun laadun seurantaan. Olisi mielenkiintoista tutkia omana opinnäytetyönään kilpailutettujen ruokapalveluiden laatua ja kehittää välineitä sekä menetelmiä käytännön tasolle laadun seurantaan.

Lähteet

Kirjallinen lähdeaineisto

Eskola, S. & Ruohoniemi, E. 2007. Julkiset hankinnat. Juva: WS Bookwell.

Fieandt von, R. & Hasunen, K. 1994:2, Ravitsemushoito ja ruokailu. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja. Helsinki: Edita.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Kuusniemi-Laine, A. & Takala, P. 2007. Julkisten hankintojen käsikirja. Helsinki: Edita Publishing.

Nurmi, T. 2003. Pukinmäen palvelutalo. Komponenttikeittiön laitteet, rst-kalusteet ja varusteet. Arkkitehtitoimisto Kirsti Sivén & Asko Takala, Helsinki.

Pekkala, E. 2007. Hankintojen kilpailuttaminen. Helsinki: Tietosanoma.

Sähköiset lähteet

Helsingin kaupungin hankintakeskus. 2009. Hankintasäntö. Viitattu 13.1.2009.

http://www.hel.fi/wps/portal/Hankintakeskus/Artikkeli?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/Hank/fi/Uutiset/Uutinen_hankintasaanto

Helsingin kaupungin hankintakäsikirja. 2008. Päivitetty 28.10.2008. Viitattu 15.12.2008.

<http://heli.hel.fi/hank/hank/Kasikirja/ylanavi.html>

Helsingin vanhuspalveluohjelma 2006-2009. Helsingin kaupungin hallintokeskuksen julkaisuja, 4/2006. Viitattu 12.1.2009.

www.kunnat.net/attachment.asp?path=1;29;353;11124;32134;61019;57505

Helsinkiäisten iäkkäiden palveluasumisen asiakkaiden ravitsemustila 2007. Helsingin sosiaalivirasto. Tutkimuksia 2008:2. Viitattu 16.12.2008.

http://www.hel.fi/wps/wcm/connect/c0d31b004a176e2694ebfc3d8d1d4668/2_ravitsemustila_0804.pdf?MOD=AJPERES

Julkisten hankintojen neuvontayksikkö. 2007 a. Avoin hankintamenettely. Viitattu 10.1.2009.

http://www.kunnat.net/k_perussivu.asp?path=1;161;120419;120423;120888;121793;121792

Julkisten hankintojen neuvontayksikkö. 2007 b. Hankinnasta ilmoittaminen. Viitattu 23.1.2009.

http://www.kunnat.net/k_peruslistasivu.asp?path=1;161;120419;120423;120887

Julkisten hankintojen neuvontayksikkö. 2007 c. Tarjouspyynnön laatiminen. Viitattu 15.9.2008.

http://www.kunnat.net/k_peruslistasivu.asp?path=1;161;120419;120423;120886

Julkisten hankintojen neuvontayksikkö. 2007 d. Yleistä julkisista hankinnoista. Viitattu 12.1.2009.

http://www.kunnat.net/k_peruslistasivu.asp?path=1;161;120419;120423;121867

Julkisten hankintojen neuvontayksikkö. 2009 a. Hankinnan suunnittelu. Viitattu 24.1.2009.

http://www.kunnat.net/k_peruslistasivu.asp?path=1;161;120419;120423;120882

Julkisten hankintojen neuvontayksikkö 2009 b. Viitattu 23.1.2009.

http://www.kunnat.net/k_peruslistasivu.asp?path=1;161;120419;120423;120804

Komission asetus(EY) N:o 41/2009. Gluteenille intoleranteille henkilöille soveltuvien elintarvikkeiden koostumuksesta ja merkitsemistä. Päivitetty 20.1.2009. Tulostettu 21.1.2009.

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:016:0003:0005:FI:PDF>

Kunnallisen alan kehittämissäätiö. 2008. Julkaistu 13.10.2008. Ulkoistaminen voi tulla kunnalle ennakoitua kalliimmaksi. Viitattu 12.1.2009.

<http://www.kaks.fi/kunnat-ja-kilpailu/tiedotteet/kaks-tutki-ulkoistaminen.aspx>

Kuntien yleiset hankintaohjeet. 2007. Suomen kuntaliitto. Tulostettu 22.8.2008.

www.kunnat.net/attachment.asp?path=1;161;120419;120423;121867;120185

Madetojan palvelutalon esittely. 2009. Helsingin kaupunki. Sosiaalivirasto. Viitattu 10.1.2009.

http://www.hel.fi/wps/portal/Sosiaalivirasto/Artikkeli?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/Sosv/fi/Vanhusten+palvelut/Palveluasuminen/palveluasuminen_asukkaaksi

Pitkäaikaispotilaiden ravitsemustila 2003. Helsingin kaupungin terveyskeskuksen tutkimuksia 2004:1. Viitattu 15.12.2008.

www.hel2.fi/terveyskeskus/suomi/julkaisut/Ravitsemustutk_04_Soini.pdf

Sosiaalivirasto 2008. Viraston esittely. Helsingin kaupunki. Viitattu 3.11.2008.

http://www.hel.fi/wps/portal/Sosiaalivirasto/Artikkeli?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/Sosv/fi/Viraston+esittely

Sosiaalivirasto 2009. Vanhusten palvelut. Helsingin kaupunki. Viitattu 12.1.2009.

http://www.hel.fi/wps/portal/Sosiaalivirasto/Artikkeli?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/sosv/fi/Vanhusten+palvelut

Sosiaaliviraston toimintakertomus 2007. Helsingin kaupunki. Viitattu 11.1.2009.

http://www.hel.fi/wps/portal/Sosiaalivirasto/Artikkeli?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/sosv/fi/Viraston+esittely/Toimintakertomus

Suomalaiset ravitsemussuositukset - ravinto ja liikunta tasapainoon. Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2005. Viitattu 8.12.2008

www.mmm.fi/ravitsemusneuvottelukunta/fin11112005.pdf

Suursuon sairaalan ruokapalvelujen palvelukuvaus. 2007. Helsingin kaupunki, terveyskeskus. Tulostettu 15.8.2008.

www.hel2.fi/Terveyskeskus/suomi/julkaisut/palvelukuvaus.doc

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2007 a. Hankintojen ilmoittaminen. HILMA. Viitattu 9.1.2009.

<http://www.tem.fi/index.phtml?s=2015>

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2007 b. Mitä julkiset hankinnat ovat. Viitattu 15.12.2008.

<http://www.tem.fi/index.phtml?s=102>

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2008 a. Hankintailmoitukset. Viitattu 9.1.2009.

<http://www.hankintailmoitukset.fi/fi/docs/ilmoitusmenettely>

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2008 b. Yleistä julkisista hankinnoista. Päivitetty 3.1.2008.

Viitattu 12.1.2009.

<http://www.hankintailmoitukset.fi/fi/docs/yleista>

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2009. Ajankohtaista julkisista hankinnoista. Viitattu 12.1.2009.

http://www.tem.fi/index.phtml?92752_m=93757&s=903

Julkaisemattomat lähteet

Jääskeläinen, M. 2008. Hankintapäällikön haastattelu 5.11.2008 ja 20.02.2009. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Helsinki.

Kivimäki, H. 2008. Luennot Laurea-ammattikorkeakoulu 5-6.6.2008. Julkinen hankintalaki. Tulostettu Optimasta 5.6.2008.

Kulju, M. 2009. Madetojan palvelutalon ravintolapäällikön haastattelu 8.1.2009 Fazer Amica. Helsinki.

Mäkelä, H. 2009. Madetojan palvelutalon johtajan haastattelu 8.1.2009 ja 10.2.2009. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Helsinki.

Suur-Uski, I. 2009. Ravitsemusterapeutti. Puhelinkeskustelut 15.1.2009 ja 27.1.2009.

Liitteet

Liite 1 Haastattelurunko hankintapäällikkö

Liite 2 Haastattelurunko palvelutalon johtaja

Liite 3 Madetojan palvelutalon palvelukuvaus

Kuvat ja kuviot

Kuva 1 Madetojan palvelutalo

Kuvio 1 Avoin hankintamenettely

Liite 1 Haastattelurunko hankintapäällikkö

HAASTATTELURUNKO HANKINTAPÄÄLLIKKÖ

A1. Haastateltavan nimi _____

A2. Haastattelupäivämäärä _____

A3. Haastateltavan syntymävuosi _____

A4. Haastateltavan koulutus _____

A5. Työkokemus _____ vuotta

HANKINTAPROSESSI

B6. Hankinnan valmistelu, montako henkilöä mukana?

B7. Miten tehtävät jaetaan?

B8. Miten hankinnasta ilmoitetaan?

B9. Mitkä ovat hankinnan kynnsarvot?

B10. Mikä on prosessin aikataulu?

TARJOUSPYYNTÖ

C11. Millainen on tarjouspyynnön sisältö?

- tarjouspyynnön kohde ja siihen liittyvät vähimmäisvaatimukset

- tärkeimmät sopimusehdot

C12. Mitä soveltuvuusvaatimuksia tarjoajalle asetetaan?

C12. Mitä liitteitä tarjouspyynnössä on?

HANKINTAPÄÄTÖS JA SOPIMUS

D14. Miten saatuja tarjouksia lähdetään käsittelemään?

- tarjousten avaamisen menettely?

D15. Miten tarjouksia vertaillaan keskenään?

D16. Mitä otetaan huomioon, kun tarjouksia vertaillaan keskenään?

D17. Kuinka paljon tarjottu hinta vaikuttaa hankintapäätökseen?

D18. Miten hankintapäätös tehdään?

D19. Miten hankintapäätöksestä ilmoitetaan?

D20. Miten hankintasopimus tehdään?

D21. Kuinka pitkä sopimusaika yleensä on?

D22. Mitkä ovat sopimuksen purkuehdot?

SEURANTA

F23. Miten hankintayksikkö seuraa sopimuksen toteutumista?

F24. Miten raportointi hoidetaan?

YHTEISTYÖ HANKINNAN JA PALVELUN TUOTTAJAN VÄLILLÄ

G25. Muutostarpeet sopimusaikana tilaajan puolelta?

G26. Muutostarpeet sopimusaikana tuottajan puolelta?

Liite 2 Haastattelurunko palvelutalon johtaja

HAASTATTELURUNKO MADETOJAN VANHUSTEN PALVELUTALON JOHTAJA

- | | |
|-----|-----------------------------|
| A1. | Haastateltavan nimi |
| A2. | Haastattelupäivämäärä |
| A3. | Haastateltavan syntymävuosi |
| A4. | Haastateltavan koulutus |
| A5. | Työkokemus vuotta |

KEITTIÖ

- | | |
|--------|--|
| B6. | Keittiötyyppi: omavalmistuskeittiö, jakelukeittiö, kuumennuskeittiö? |
| B7. | Omistus: |
| B8. | Keittiön tilakoko |
| B9. | Keittiön kunto (laitteet, onko lisätty aloittamisen jälkeen? |
| B10. | Keittiön toimivuus ja parantamiskohteet? |
| B11. * | Mistä raaka-aineet ja puolivalmisteet toimitetaan - tavarantoimittajat? |
| B12. | Miten keittiössä hoidetaan jätehuolto? Yhteinen vai palvelun tuottajan hoidossa? |

KEITTIÖN TOIMINTA

- | | |
|--------|---|
| C13. * | Keittiön päivittäinen toiminta aika? |
| C14. * | Kuinka monta työntekijää on keittiössä ja ovatko he vakituisia vai määräaikaisia? |
| C15. * | Mitkä ovat heidän koulutustaustansa ja työkokemuksensa? |
| C16. * | Mitkä ovat työntekijöiden toimenkuvat? |
| C17. * | Mikä on työntekijöiden keski-ikä? |
| C18. * | Vaaditaanko kaikilta keittiön työntekijöiltä hygieniosaamistodistus? |

ATERIAT

- D19. Kuinka monta
 - aamupalaa
 - lounasta
 - iltapäiväkahvia
 - päivällistä
 - iltapalaa
 tarjotaan päivittäin ?
 Maksulliset välitystuotteet; määrä ja laatu ?
- D20. Syökö palvelutalon henkilökunta ravintolassa? Montako ruokailijaa?
- D21. * Minkälaisia erityisruokavalioita tarjotaan?
 Kuinka paljon eri erityisruokavalioita tarjotaan?
- D22. * Valmistetaanko erityisruokavaliot omassa keittiössä?
- D23. * Käytetäänkö keittiössä kiertävää ruokalistaa?
 Kuinka monen viikon?
 Miten asiakkaille tiedotetaan ruokailusta?
- D24. * Kuka suunnittelee ruokalistaa?
 Onko käytössä vakioruokaohjeet?
- D25. Otetaanko ruokatoiveita vastaan vanhuksilta?
 Henkilökunnalta?
- D26. Valmistetaanko vanhusten mieliruokia?
- D27. Miten vuodenaikojen vaihtelut näkyvät ruokalistassa?
- D28. Onko keittiöllä teemaviikkoja, mitä? Juhlapäivät esim. pääsiäinen, juhannus, itsenäisyyspäivä, jouluku, niiden tarjoilut?
- D29. Miten aterioiden ravintoarvoa seurataan?
- D31. * Minkä verran ruokaa jää yli ja mikä siihen on syynä?
- D32. * Kuinka hyvin asiakkaat syövät ateriansa? Mikäli syövät hyvin, miksi?
 Jos huonosti, miksi?
- D33. * Annoskoot? Niiden sopivuus ?

ATERIODEN SISÄLTÖ, tämä kohta käydään erillisen liitteen avulla (ehdotus aterioiden sisällöistä)

- E34. Aamupalan sisältö ?
- E35. Lounaan sisältö?
- E36. Iltapäiväkahvin sisältö?
- E37. Päivällisen sisältö?
- E38. Iltapalan sisältö?

TARJOILUPROSESSI

- F39. Miten ruoka tarjoillaan?
 - aamupala
 - lounas
 - iltapäiväkahvi
 - päivällinen
 - iltapala
- F40. Ravintolassa avustettavat / itse ottavat? Työnjako vanhuksien avustamisessa; avustaako palvelutalon henkilökunta vai palveluntuottajan henkilökunta?
- F41. Milloin ruoka tarjoillaan? klo ?
 - aamupala
 - lounas
 - iltapäiväkahvi
 - päivällinen
 - iltapala
- F42. * Mitä maito-/piimälaatuja on tarjolla?
- F43. * Mitä leipälaatuja on tarjolla päivittäin? Miten paljon leipälaatuja vaihdellaan? Mitä ravintorasvaa leivän kanssa tarjotaan?
- F44. Miten ruoan kylmä-/lämpösäilytys hoidetaan?
- F45. Onko ruokailuympäristö viihtyisä, kiireetön ja rauhallinen?
- F46. Minkälaiset ovat lautaset, ruokailuvälineet, lasit, liinat, lautasliinat, kukat, koristelu yms.? Soveltuvatko ne hyvin vanhusten ruokailuun? Astiahuolto ? Toimivuus ?
- F47. Ravintolalla nimi?

ASIAKASTYYTYVÄISYYS

- G48. Tehdäänkö asiakastyytyväisyydestä kyselyitä? Kuinka usein ?
- G49. Onko asiakkaille/ henkilökunnalle palautelaatikoita ?
- G50. Käydäänkö ruoan toimittajan kanssa palautekeskusteluja?
- G51. Oletteko tyytyväisiä nykyisen toimittajan asiakaspalveluun?
- reagointinopeus?

KEHITTÄMINEN

- H51. Miten ruokapalvelua voisi kehittää?
- H52. Miten ruokailuympäristöä voisi kehittää?
- H53. Muuta kehitettävää?

YHTEISTYÖ TILAAJAN JA PALVELUN TUOTTAJAN VÄLILLÄ

- J54. Miten tilaajan ja tuottajan välinen yhteistyö toimii? Onko kehitettävää?
- J55. Miten ruoan tilaaminen hoidetaan?

RUOKAPALVELUN KILPAILUTTAMINEN

- K56. Avoimia kommentteja kilpailuttamisesta.
Miten voidaan parantaa
- palvelukuvausta?
- ruokatarjoilun sisältöä?
- vastuunjakoa?
- yhteistyötä?
- laadun seurantaa
- K57. ** Muita kommentteja ?

* merkityt kysymykset kysyttiin ravintolapäälliköltä

** merkitty kysymys kysyttiin molemmilta haastateltavalta

Liite 3 Madetojan palvelutalon palvelukuvaus

Madetojan palvelutalon palvelukuvaus

Paula Marttinen
Palvelujen tuottamisen ja
johtamisen koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Helmikuu, 2009

Madetojan palvelutalon palvelukuvaus

1 Johdanto	3
2 Yleiskuva palvelusta.....	3
2.1 Ruokapalvelujen käyttäjät Madetojan palvelutalossa.....	3
2.2 Ruokapalvelujen järjestäminen Madetojan palvelutalossa.....	3
2.3 Ruokapalvelujen tuottamiseen käytettävät tilat ja laitteet	4
3 Madetojan palvelutalon asiakasruokapalvelut	4
3.1 Asiakasruokailun tavoitteet ja suunnittelun lähtökohdat	4
3.2 Ruokapalvelun sisältöä koskevat vaatimukset	5
3.2.1 Asiakasruokailuun kuuluvat ateriat ja aterianosat.....	5
3.2.2 Asiakasruokailussa tarvittavat ruokavaliot	6
3.2.3 Asiakasruoan ravintosisältöä koskevat vaatimukset	6
3.2.4 Ruoan nautittavuutta ja aistinvaraisesti havaittavia ominaisuuksia koskevat vaatimukset	9
3.2.5 Ruoan hygieenistä laatua ja ruokaturvallisuutta koskevat vaatimukset	9
3.3 Ruokapalvelujen toimittamista koskevat vaatimukset	10
3.3.1 Ruokalistojen laadinta	10
3.3.2 Tuoteinformaation antaminen.....	11
3.3.3 Ruoan valmistus ja annostelu.....	11
3.3.4 Ruoan ja ateriakomponenttien toimittaminen asiakkaille	11
3.3.5 Toimitusvarmuus.....	12
4 Madetojan palvelutalon henkilöstöruokapalvelut	13
4.1 Asiakkaat	13
4.2 Henkilöstöaterioiden saatavuus muina kuin ravintolan aukioloaikoina	13
4.3 Henkilöstölounaan sisältö ja laatuvaatimukset.....	13
4.4 Henkilöstölounaan hinnoittelu ja maksaminen	14
5 Madetojan palvelutalon tarvitsemat muut ruokapalvelut	14
6 Palveluntuottajan toiminnalle asetettavat vaatimukset	15
6.1 Palveluntuottajan ja tilaajan välinen yhteistyö.....	15
6.2 Palveluntuottajan tilaajalle antama ohjeistus ja neuvonta.....	15
6.3 Asiakastytyväisyyden ja asiakaspalautteen seuraaminen ja kartoittaminen.....	15
6.4 Toiminnan raportointi.....	16
6.5 Laadunhallintajärjestelmä ja ympäristöasioiden huomioonottaminen.....	16

Liitteet

Liite 1 Keittiön laiteluettelo.....	18
Liite 2 Päivän ateriat, aterian osat ja ohjeelliset annoskoot asukasruokailussa	20
Liite 3 Asukasruokailussa tarvittavat ruokavaliot.....	25
Liite 4 Ruokavalioiden kuvaus ja toteutus	26
Liite 5 Alustava vastuunjakotaulukko	39

Taulukot

Taulukko 1 Asiakasruokailun ravintosisältövaatimukset eri energiatasoilla	6
---	---

1 Johdanto

Palvelukuvauksessa ja sen liitteissä kuvataan kilpailutuksen kohteena olevan palvelutalon toiminta ja määritellään ruokapalvelujen tarve, tavoitteet, sisältö ja palveluille asetetut vaatimukset. Palvelukuvauksessa määritellään myös ruokapalveluprosessiin osallistuvien vastuut ja tehtävät.

2 Yleiskuva palvelusta

Kilpailutuksen kohteena ovat Helsingin sosiaaliviraston vanhusten alueelle kuuluvan Madetojan palvelutalon ruokapalvelut, pitäen sisällään ruokapalvelujen suunnittelun, tuottamisen, toimittamisen ja kehittämisen tässä palvelukuvauksessa jäljempänä määriteltävällä tavalla. Madetojan palvelutalo sijaitsee Pukinmäen kaupunginosassa osoitteessa Madetojankuja 3, 00720 Helsinki. Madetojan palvelutalon kilpailutettavat ruokapalvelut ovat vanhusten ateriapalvelut, henkilöstöruokapalvelut, neuvottelu- ja edustustarjoilut sekä kahviopalvelut. Palvelu on tarkoitettu pääsääntöisesti yli 75-vuotiaille henkilöille, jotka tarvitsevat runsaasti ympärivuorokautista hoivaa ja apua.

2.1 Ruokapalvelujen käyttäjät Madetojan palvelutalossa

Palvelutalo tarjoaa kolmessa ryhmäkodissa kodinomaisia asumispalveluja. Ryhmäkodit Emma ja Sinikaisla ovat 16-paikkaisia ja Viljankukka on 13-paikkainen psykogeriatrisille vanhuksille tarkoitettu ryhmäkoti. Ryhmäkodeissa on yhteensä 45 asukaspaikkaa. Naavantupa ja Havupirtti ovat molemmat 17-paikkaisia palveluasuntoja. Madetojan palvelutalon yhteydessä toimii 12-paikkainen päivätoiminnan yksikkö Näpsäkkä, joka on tarkoitettu kotona asuville vanhuksille. Palvelutalossa on yhteensä 79 asukaspaikkaa ja päivätoiminnassa 12 asiakasta. Palvelutalossa työskentelee n. 53 omaan henkilökuntaan kuuluvaa työntekijää.

2.2 Ruokapalvelujen järjestäminen Madetojan palvelutalossa

Ympärivuorokautisesta toiminnasta johtuen ruokapalvelut tarvitaan vuoden jokaisena päivänä. Ruokapalvelun tuottaja suunnittelee tilaajan määrittelemien ruokavalioiden toteutuksessa tarvittavat ruokalistat ja ruokaohjeet, valmistaa ruoan tilausten mukaan ja toimittaa ruoan asiakkaalle noudattaen sovittuja aikatauluja ja toimintatapoja.

Palvelutalon asiakkaiden ruoka valmistetaan palvelutalon omassa keittiössä. Ryhmäkodeissa (Emma ja Sinikaisla) asuville asukkaille kaikki ruoka toimitetaan vaunulla asiakkaiden liikuntarajoitteiden takia, muut asiakkaat ruokailevat ravintola Menuetissa. Viljankukan päivällinen kuitenkin tarjotaan osastolla. Palvelutalo on varustanut osastojen keittiöt

tarvittavilla astioilla ja ruokailuvälineillä. Osastojen henkilökunta pesee ryhmäkotien (Emma ja Sinikaisla) ruokailuastiat ja -välineet ruokailujen jälkeen sekä Viljankukan päivällisastiat. Keittiö vastaa myös palvelutalon tarvitsemien muiden ruokapalvelujen kuten henkilöstö-ruokailun tuottamista.

2.3 Ruokapalvelujen tuottamiseen käytettävät tilat ja laitteet

Palvelukeskuksessa on ruokapalvelujen tuottamiseen tarkoitettu keittiö, jonka pinta-ala on n. 65 m². Keittiön varustus on suunniteltu siten, että se mahdollistaa sekä asiakkaille että henkilöstölle tarkoitettujen aterioiden valmistamisen ja tarjoilun.

Keittiön yhteydessä on lisäksi myös n. 101 m² ruokasali, aula 70 m² ja wc:t yht. 8,5 m².

Helsingin kaupungin kiinteistöviraston tilakeskus omistaa palvelukeskuksen keittiön tilat sekä tiloihin ja toimintaan oleellisesti kuuluvat laitteet ja kalusteet. Tilavuokraus ja laitteiden kunnossa pitoon liittyvät asiat hoidetaan Palveluasunnot Oy:n kautta. Palveluntuottajan käyttöön tilavuokrauksen yhteydessä siirtyvien laitteiden luettelo on liitteenä 1. Palveluntuottaja hankkii toiminnassaan tarvitsemansa pienlaitteet ja työvälineet sekä ruoanvalmistus- ja tarjoiluastiat itse. Palveluntuottaja hankkii myös tilaustarjoilutoiminnassa tarvittavat ruokailuastiat ja -välineet.

Ruokapalvelun tilaaja (palvelutalo) voi käyttää ravintolasalia omiin tarkoituksiinsa siten, että se ei vaikuta palvelun tuottajan toimintaan. Ruokapalvelun tilaaja ei vaadi keittiötilojen luovutusta muiden toimijoiden käyttöön ilman palveluntuottajan suostumusta ja tarvittaessa läsnäoloa.

3 Madetojan palvelutalon asiakasruokapalvelut

3.1 Asiakasruokailun tavoitteet ja suunnittelun lähtökohdat

Asiakasruokailun tavoitteena on turvata asiakkaan hyvä ravitsemus ja toteuttaa hyvä ravitsemushoito osana asiakkaan kokonaisuhoitoa. Ravitsemuksellisesti täysipainoinen ruoka ja ravitsemushoito auttavat hyvien hoitotulosten saavuttamisessa ja ylläpitävät sekä edistävät asiakkaiden toimintakykyä. Hyvin suunniteltu ja toteutettu ravitsemushoito ja ruokapalvelu sen osana tukevat osaltaan palvelutalon ja sosiaaliviraston strategisten laadullisten, toiminnallisten ja taloudellisten tavoitteiden saavuttamista.

Tilaaja vastaa ravitsemushoidon ohjauksesta, toteutuksesta, seurannasta ja toimii yhteistyössä palveluntuottajan kanssa.

Ruokapalvelujen tuottaja osallistuu ravitsemushoitoon valmistamalla ja toimittamalla tilatut ateriat ja kehittämällä toimintaansa sosiaaliviraston tavoitteiden, vaatimusten, ohjeiden ja linjausten mukaan toimien yhteistyössä tilaajan kanssa.

Ravinnon tarve on yksilöllinen ja se tulee ottaa huomioon ravitsemushoidon toteutuksessa. Aterioiden energia-, proteiini- ym. ravintoainesisällön tulee olla riittävä. Iäkkäillä asiakkailla ravintoaineiden imeytyminen ja hyväksikäyttö on usein huonontunut. Asiakkaiden ruoan rakenteeseen tulee kiinnittää erityistä huomiota. Asiakasruokailu kattaa kaikki vuorokauden ateriat. Asiakkaiden hyvinvointiin ja elämänlaatuun voidaan vaikuttaa suunnittelemalla ruokapalvelun sisältö ja toteutus asiakkaille sopivaksi, ottaen huomioon myös esteettiset ja mielihyvää tuovat tekijät.

Asiakasruokailun suunnittelua (ateriat, ruokalistat, tuotevalikoimat, ruokaohjeet, raaka-aineet) ja toteutusta (valmistusmenetelmät ja toimintatavat) määrittävät seuraavat suositukset:

- Helsingin sosiaalivirasto. Tutkimuksia 2008:2.
- Pitkäaikaispotilaiden ravitsemustila 2003, Helsingin kaupungin terveyskeskuksen tutkimuksia 2004:1.
- Suomalaiset ravitsemussuositukset - ravinto ja liikunta tasapainoon. Valtion ravitsemus-neuvottelukunta 2005.
- Fieandt & Hasunen 1994:2. Ravitsemushoito ja ruokailu.

Tämän palvelukuvauksen ruokapalvelun sisältöä koskeissa vaatimuksissa on sovellettu edellä mainittuja suosituksia.

3.2 Ruokapalvelun sisältöä koskevat vaatimukset

3.2.1 Asiakasruokailuun kuuluvat ateriat ja aterianosat

Hoidossa oleville asukkaille tarjotaan hoitopäivän aikana aamuateria, lounas, välipala, päivällinen ja iltapala. Päivätoiminnan (Näpsäkkä) asiakkailla tarjotaan aamupala, lounas ja välipala. Liitteessä 2 on kuvattu päivän ateriat, aterioiden koostumus (aterianosat), aterioiden osuudet kaikkien päivän aterioiden energiasisällöstä sekä aterianosien ohjeelliset annoskoot perusannoksessa. Eri ruokavalioiden ruokalistoihin kuuluvien tuotteiden lisäksi osastoilla tarvitaan jonkin verran myös muita, ruokalistan ulkopuolisia elintarvikkeita (maksulliset välitystuotteet). Valikoimasta sovitaan yhdessä tilaajan kanssa.

3.2.2 Asiakasruokailussa tarvittavat ruokavaliot

Asiakkaan yksilöllinen energiantarve, sairauden vaatima ravitsemushoito ja puremis- ja nielemiskyky määrittävät asiakasruokailussa tarvittavan ruokavalion. Ruokavalion valinnassa otetaan lisäksi huomioon asiakkaan yksilölliset toiveet, eettinen vakaumus ja uskonnon vaatimat ruokarajoitukset.

Perusruokavaliolla tarkoitetaan palvelukeskuksen tarjoamia ravitsemussuositusten mukaisia tavanomaisia, pääosin perusraaka-aineista valmistettuja aterioita. Perusruokavalio voi olla myös kasvisruokavalio, eettisen vakaumuksen tai uskonnon vaatima ruokavalio tai rakennemuunnettu ruokavalio. Sosemainen ruokavalio on tavallisin rakennemuunnetuista ruokavalioista ja sitä käytetään kun asiakkaalla on nielemis- ja purentavaiveuksia.

Erityisruokavaliolla tarkoitetaan sairauden vaatimaa ruokavaliota. Ruokavalioiden tarve määräytyy kullakin hetkellä hoidossa olevien asiakkaiden mukaan. Suurin osa kilpailutettavan palvelukeskuksen asiakkaista noudattaa perusruokavaliota. Osa asiakkaista tarvitsee erityisruokavaliota sairauden oireiden tai hoidon takia joko jatkuvasti tai jaksoittain. Myös eri ruokavalioiden yhdistelmät ja asiakaskohtaiset yksilölliset ruokavaliot voivat olla mahdollisia.

Asiakasruokailussa tarvittavat ruokavaliot, ruokavalioiden merkitsemisessä käytettävät lyhenteet ja eri ruokavalioiden osuudet kilpailutettavassa palvelukeskuksessa (v. 2009 alussa) ovat liitteessä 3. Kuvaus ruokavalioiden pääperiaatteista ja ohjeita ruokavalioiden toteutuksesta on esitetty liitteessä 4.

Ruokapalvelun tilaajan vastuulla on asiakkaan tarvitseman ruokavalion ja sen mahdollisten erityispiirteiden määrittely- ja ruokavaliotarpeesta ilmoittaminen ruokapalvelun tuottajalle erikseen sovittavan tilauskäytännön mukaisesti.

Ruokapalvelun tuottajan vastuulla on tilaajan määrittelemien ruokavalioiden toteutus, tarvittavien ruokalistojen ja ruokaohjeiden suunnittelu, ruoanvalmistus ja ruoan toimitus asiakkaille noudattaen sovittuja käytäntöjä ja aikatauluja. Ruokapalvelun tuottajalla tulee olla valmiudet toteuttaa myös muut kuin liitteessä 3 mainitut asiakasruokailussa yleisimmin tarvittavat ruokavaliot.

3.2.3 Asiakasruoan ravintosisältöä koskevat vaatimukset

Taulukossa 1 on esitetty asiakasruoan ravintosisältöä koskevat vaatimukset: ravintoaineiden määrä ja ravintoainetiheys eri energiatasoilla. Kaikkien ruokavalioiden tulee pääsääntöisesti täyttää nämä vaatimukset. Yksittäisten ruokavalioiden laskennalliseen ravintosisältöön voidaan kuitenkin hyväksyä vähäisiä poikkeamia vaatimuksista silloin, kun ravintoaineiden

vaatimusten mukaisiin määriin tai keskinäisiin suhteellisiin osuuksiin ei ole mahdollista päästä ilman kliinisten täydennysravintovalmisteiden tai vitamiini-/kivennäisainevalmisteiden käyttöä tai ilman muuta vastaavaa täydennystä.

Suunnittelun lähtökohtana on perusenergiataso 7,5 MJ (1800 kcal)/vrk, jolla tarkoitetaan kunkin viikon ruokalistasta laskettua syöntivalmiin ruoan asiakaskohtaista keskimääräistä energiasisältöä/ruokapäivä ottaen huomioon kaikki päivän ateriat ja ruokapalvelun tuottajan ilmoittamat vakioannoskoot. Perusenergiatason lisäksi tarvitaan myös 9 MJ (2150 kcal) energiataso. (Fieandt & Hasunen 1994:2, 25; Suursuon sairaalan ruokapalvelun palvelukuvaus 2007; Suur-Uski 2009.)

Taulukko 1. Asiakasruoan ravintosisältövaatimukset eri energiatasoilla

RAVINTOAINE	YHDEN VUOROKAUDEN ATERIOIDEN SISÄLTÄMÄ KESKIMÄÄRÄINEN RAVINTOAINEIDEN MÄÄRÄ ERI ENERGIATASOILLA	
	PERUSTASO: 7,5 MJ (1800 kcal) ”perusannos, M”	9 MJ (2150 kcal) ”iso annos, L”
Proteiini g % energiasta	70 vähintään 15 %	80 vähintään 15 %
Rasva g % energiasta Tyydyttyneen rasvan osuus korkeintaan % energiasta	60 30-35 % 10 %	75 30-35 % 10 %
Hiilihydraatit g % energiasta Lisätyn sokerin osuus korkeintaan % energiasta	250 50-55 % 10 %	300 50-55 % 10 %
Ravintokuitu g	>25	>25
Kalsium mg	800	800
Rauta mg	>9	>9
Natrium Mg Suola (NaCl) g	< 3000 6-7	< 3000 6-7
A-vitamiini retinoliekvivalentti (RE)	900	1000
D-vitamiini µg *	10*	10*
Tiamiini mg	1,2	1,3
C-vitamiini mg	75	75

* Vaatimus ei ole ehdoton ruoasta saatavalle D-vitamiinille; osa saadaan ruoasta, osa osastolla annettavasta D-vitamiinivalmisteesta. Tarpeelliset D-vitamiinin lisäannokset ovat osaston vastuulla.

Ruokapalvelun tuottajan vastuulla on ruokavalioiden toteutuksessa tarvittavien, ravintosisältövaatimukset täyttävien ruokalistojen ja vakioitujen ruokaohjeiden laatiminen sekä ruokien annosteluohjeiden antaminen tilaajalle. Tilaajan tulee saada pyydettyä käyttöönsä kunkin ruokalajin ja ateriakomponentin ravintosisältötiedot. Ruoan valmistuksessa käytetään vakioituja ruokaohjeita.

Palvelun tuottajan tulee varmistaa ravintosisältölaskelmin ruokavalioiden ravitsemuksellinen laatu aina ruokalistan ja yksittäisten ruokalajien vaihtuessa. Ravintosisältövaatimusten tulee toteutua ruokalistalla viikkotasolla laskettuna syöntivalmiin ruoan asiakaskohtainen keskimääräinen ravintosisältö/päivä ottaen huomioon kaikki päivän ateriat ja ruokapalvelun tuottajan ilmoittamat vakioannoskoot.

3.2.4 Ruoan nautittavuutta ja aistinvaraisesti havaittavia ominaisuuksia koskevat vaatimukset

Ruoalla on asiakkaille tärkeä merkitys paitsi ravinnon lähteenä myös nautintojen antajana ja elämän laadun parantajana. Asiakasruokailun suunnittelussa, mm. ruokalistojen laadinnassa, tuotteiden ja tuotevalikoimien kehittämisessä, raaka-aineiden valinnassa ja ruoan valmistuksessa on tärkeää huolehtia siitä, että tarjottava ruoka on sellaista, että se tulee nautituksi kokonaan. Ruoan tulee olla ulkonäöltään ja tuoksultaan ruokahalua herättävää, maukasta, asiakkaiden tottumusten tai mieltymysten mukaista, tutuista raaka-aineista valmistettua, vaihtelevaa ruokaa. Ikääntyvien asiakkaiden erityispiirteet tulee ottaa huomioon: ruoan tulee olla mm. rakenteeltaan kunkin asiakkaan tarpeita vastaavaa ja helposti nautittavaa.

3.2.5 Ruoan hygieenistä laatua ja ruokaturvallisuutta koskevat vaatimukset

Ruoan ja ateriakomponenttien hygieenisen laadun tulee olla moitteeton. Iäkkäiden asiakkaiden vastustuskyky on heikentynyt, joten hygieniavaatimukset korostuvat. Palvelun tuottajan vastuulla on toimittamiensa elintarvikkeiden turvallisuus ja laatu. Elintarvikelainsäädännön vaatimusten mukaisesti koko elintarvikkeiden käsittelyketjun raaka-aineiden hankinnasta ruoan valmistukseen, kuljetukseen, tarjoiluun ja astiahuoltoon asti tulee olla hygieniosaamisvaatimusten ja dokumentoidun omavalvontajärjestelmän mukaisesti tehtynä. Palvelun tuottajan tulee pystyä jäljittämään kaikki ruokatoimituksiin kuuluvat

elintarvikkeet ja antamaan tilaajalle tarvittaessa esim. raaka-aineiden alkuperää tai toimittajaa koskevat tiedot.

Palvelun tuottaja on velvollinen antamaan ruokapalvelun tilaajalle ohjeet toimittamiensa elintarvikkeiden, astioiden, välineiden asianmukaisesta käsittelystä. Toimittaja on velvollinen ilmoittamaan palvelun tilaajalle välittömästi tietoonsa tulleista ongelmista tai havaitsemistaan elintarviketurvallisuuksiin vaarantavista riskikohdista palveluketjussa sekä tekemään tarvittavat korjaukset. Pysyvistä muutoksista palveluketjussa tulee sopia palvelun tilaajan kanssa.

Tilaajan vastuulla on vastaanottamiensa elintarvikkeiden, astioiden ja välineiden asianmukainen käsittely noudattaen palveluntuottajan ohjeita ja elintarvikkeiden käsittelyä koskevia viranomaismääräyksiä. Lämpötilojen hallinnalla palveluketjussa on keskeinen merkitys sekä ruoan hygieenisen laadun että nautittavuuden kannalta. Tilaaja on velvollinen ilmoittamaan palvelun tuottajalle havaitsemistaan poikkeamista vastaanottamansa ruoan lämpötiloissa sekä muista havaitsemistaan elintarviketurvallisuuksiin vaarantavista riskikohdista.

3.3 Ruokapalvelujen toimittamista koskevat vaatimukset

3.3.1 Ruokalistojen laadinta

Asiakasruoka suunnitellaan ja toteutetaan siten, että mahdollisimman moni asiakas voi nauttia perusruokavalioruoan joko sellaisenaan tai yksittäisiä ateriakomponentteja vaihtamalla. Ruokapalvelujen tuottajan tulee laatia asiakasruokailuun kuuden viikon ruokalistat riittävän vaihtelun aikaansaamiseksi sekä tasapainoisen energian ja ravintoaineiden saannin turvaamiseksi. Perusruokavalioiden ruokalistojen lisäksi tulee laatia tarvittavat ruokalistat erityisruokavalioiden noudattaville. Ruokalistat toimitetaan sekä palvelutalon johtajalle että jokaiselle osastolle. Ruokalistoja tulee muunnella vuodenaikojen ja juhlapäivien mukaan.

Asiakkailla, joilla ei ole sairauden hoidon tai allergian aiheuttamaa erityisruokavaliotarvetta, mutta jotka eivät jostain syystä halua tai voi syödä jotain yksittäistä ruoka-ainetta, esim. kalaa, tulee olla mahdollisuus saada lounaalla ja päivällisellä toinen pääruoka ilman lisämaksua.

Ruokalistojen tulee vastata asiakkaiden kulloinkin tarvitsemien ruokavalioiden sisältöä eli eri ruoka-aineiden, ruokalajien ja ateriakomponenttien tarjoamista koskevia vaatimuksia liitteessä 4 esitetyllä tavalla. Ruokalistojen mukaan toteutettavien ruokavalioiden tulee toteuttaa myös esitetyt energia- ja ravintosisältövaatimukset kohdassa 2.2.3 esitetyllä tavalla.

Palvelun tuottajan tehtävänä on selvittää asiakkaiden mieltymyksiä ja toiveita tilaajan kanssa sopimallaan tavalla, seurata ruoan menekkiä ja kerätä palautetta sekä henkilökunnalta että asiakkailta ja asiakkaiden läheisiltä ja kehittää sekä ruokalistoja että ruokaohjeita saadun palautteen perusteella.

3.3.2 Tuoteinformaation antaminen

Ruokapalvelun tuottajan tulee määritellä ruokalistalla olevien ja myös muiden toimittamiensa tuotteiden soveltuvuus eri ruokavaliioihin ja antaa soveltuvuudesta tarvittavat tiedot ja ohjeistus palvelun tilaajalle. Tuotteiden soveltuvuus eri ruokavaliioihin tulee merkitä selkeästi ruokalistoihin ja osastoille toimitettaviin ruokatuotteisiin. Merkitsemisen menettelytavasta sovitaan erikseen tilaajan kanssa. Kaikkien tuotteiden ainesosa- ja ravintosisältötietojen tulee olla tarvittaessa tilaajan käytettävissä.

3.3.3 Ruoan valmistus ja annostelu

Ruoka valmistetaan käyttäen vakioituja ruokaohjeita ottaen huomioon liitteessä 4 esitetyt vaatimukset, noudattaen elintarviketurvallisuuden hallinnasta annettuja määräyksiä sekä palveluntuottajan omia laadunhallinnan, laadunvarmistuksen ja omavalvonnan dokumentoituja menettelytapoja. Palveluntuottajalla tulee olla käytössään tuotannon ohjaus- ja seurantajärjestelmä. Ruokapalvelun tuottajan tulee antaa tilaajalle ruokalajikohtaiset annosteluohjeet.

3.3.4 Ruoan ja ateriakomponenttien toimittaminen asiakkaille

Ruokapalvelun tilaajan vastuulla on asiakkaan ravitsemustilanteen arviointi, siihen perustuvasta ruokavaliotarpeesta ilmoittaminen ruokapalvelun tuottajalle sekä ruoan ja muiden elintarvikkeiden tilaaminen. Palvelun tuottajan vastuulla on aterioiden ja aterianosien toimittaminen/kuljettaminen linjastoon ja osastoille ruokalistojen ja tilausten mukaan tilaajan kanssa sopimiaan aikatauluja noudattaen. Ruokapalvelun tuottajan tulee antaa tilaajalle ohjeet ja tarvittavat lomakkeet tilausten tekemiselle.

Osan ateriakomponenteista keittiö toimittaa osastoille sellaisenaan tavallisimmin valmistajan pakkauksessa nk. välitystuotteina, joita tarjotaan osastoilla asiakkaiden oman valinnan ja ruokavaliion tarpeen mukaan (mm. leivät, maidot, piimät, leipärasvat). Osastot tilaavat nämä tuotteet tuotekohtaisen menekin mukaan haluamilleen toimituspäiville. Palveluntuottaja laatii yhteistyössä tilaajan kanssa näistä ravintopäivän aterioihin ja hintaan kuuluvista ja muista hintaan kuulumattomista tuotteista välitystuotelistan.

Ruokatoimitusten osastoille tulee tapahtua siten, että ruokatoimituksen vastaanottoon, ruokien käsittelyyn ja ruoanjakeluun asiakasosastoilla tarvitaan mahdollisimman vähän henkilökuntaa ja siten, että osastoille ei tarvita nykyisen varustuksen lisäksi uusia laitteita tai välineitä. Jokaisella asiakasosastolla on osastokeittiöt, joissa on jääkaappi, kahvin- ja vedenkeitin ja astianpesukone.

Ruoka kuljetetaan Emma ja Sinikaisla ryhmäkodeille keittiövaunuilla. Ruokatoimitukset em. ryhmäkodeille tapahtuvat kaikkina vuoden päivinä kolme kertaa päivässä, aamuateria, lounas ja päivällinen. Osastoilla on jääkaapit, joissa on mahdollista säilyttää kylmänä tarjottavia aterianosia: maidot ja maitovalmisteet, leikkeleet, välipala- tai iltapalatuotteet, ei kuitenkaan suuria määriä kerrallaan. Näin ollen välipala- ja iltapalatuotteet sekä välitystuotteet on mahdollista toimittaa toisten ruokatoimitusten yhteydessä, palvelun tuottajan esittämän ja tilaajan hyväksymän toimintamallin ja aikataulun mukaan. Myös Viljankukan päivällisateriat toimitetaan kuumana osastolle, muut ateriat tarjoillaan ravintolassa.

Toimitusten tulee tapahtua siten, että ruoan ja muiden aterianosien lämpötilavaatimukset toteutuvat. Kuuman ruoan lämpötilan tulee olla vähintään 60°C viimeisenä ruokailemaan pääsevällä asiakkaalla. Kylmänä tarjottavien ateriakomponenttien lämpötilan tulee olla kullekin elintarvikkeelle annettujen säädösten mukainen. Ryhmäkotien henkilökunta annostelee ruoat asiakaskohtaisesti, lisää aterioihin välitystuotteina toimitetut ateriakomponentit, jakaa ruoan asiakkaille sekä avustaa ruokailussa.

Ruokapalvelun tuottajan tulee ilmoittaa tilaajalle ateriatoimitusten ja vaunujen palautuksen aikataulut osastokohtaisesti ja huolehtia siitä, että toimitukset tapahtuvat sovitun aikataulun mukaisesti.

Kaikki muut palvelutalon asiakkaat ja asukkaat ruokailevat palvelutalon ravintola Menuetissa ravintolan aukioloaikoina. Mahdollisista poikkeuksista käytäntöön, esimerkiksi sairastapauksissa, sovitaan tilaajan ja tuottajan välillä. Iltapalat tarjoillaan kaikille asiakkaille osastoilla palvelukeskuksen henkilökunnan toimesta.

3.3.5 Toimitusvarmuus

Ruokapalvelujen tuottajalla tulee olla valmiudet asiakasruokapalveluiden toimittamiseen kaikissa olosuhteissa ja erityistilanteissa. Asiakkaat ovat palvelutalossa ollessaan täysin riippuvaisia palvelun tuottajan tarjoamista ruokapalveluista. Ruokapalvelun tuottajan tulee tästä syystä varata riittävät resurssit ja varajärjestelmät ruokapalveluiden toimitusten turvaamiseksi myös normaalioloista poikkeavissa tilanteissa.

4 Madetojan palvelutalon henkilöstöruokapalvelut

4.1 Asiakkaat

Palvelutalossa työskentelevillä yhteensä n. 50 Helsingin kaupungin työntekijällä on mahdollisuus ruokailla palvelutalon ravintolassa lounasaikaan kaupunginhallituksen vuosittain vahvistamaan hintaan. Ruokailumahdollisuus on myös asiakkaiden läheisillä ja palvelutalossa työskentelevillä alan opiskelijoilla.

Kaupungin muiden yksiköiden työntekijät ovat oikeutettuja käyttämään palvelutalon henkilöstöruokapalveluja tarpeen ja sopimuksen mukaan. Palvelun tuottajalla on oikeus tarjota ruokapalveluita myös muille mahdollisille asiakasryhmille palvelutalon ravintolassa sen aukioloaikoina, esimerkiksi alueen eläkeläiset voivat aterioida ravintolassa. Palvelutalon omien asiakkaiden ja henkilöstön ruokailun hoitaminen on kuitenkin ensisijaista, eikä ulkopuolisista ruokailijoista saa aiheutua haittaa, kustannuksia tai esim. turvallisuusriskiä palvelutalon toiminnalle.

4.2 Henkilöstöaterioiden saatavuus muina kuin ravintolan aukioloaikoina

Ravintola on tällä hetkellä auki kaikkina viikonpäivinä liitteessä 2. kuvattuina aikoina. Ruokapalvelun tuottajalla on oikeus halutessaan pidentää ravintolan aukioloaikaa edellä mainitusta vähimmäisajasta.

Osastojen vuorotyötä tekevällä henkilökunnalla tulee olla mahdollisuus tilata ateria omalle työpaikalleen silloin, kun ravintola ei ole auki (ilta- ja yövuorossa, viikonloppuisin). Tällöin tulee olla mahdollista saada joko lounas tai päivällinen henkilökunnan tilauksen mukaan asiakasruokatoimituksen yhteydessä.

4.3 Henkilöstölounaan sisältö ja laatuvaatimukset

Lounasaterioiden suunnittelussa ja toteutuksessa tulee noudattaa kansallisia ravitsemussuosituksia. Lounasruokailu suunnitellaan ja toteutetaan siten, että henkilöstöllä on mahdollisuus nauttia maukas, monipuolinen ja ravitseva ateria työpäivän aikana. Lounasaterian tulee kattaa noin kolmannes päivän energian- ja ravintoaineiden tarpeesta. Pääruoan ja sen lisäkkeiden, salaatin, leivän ja levitteen sekä ruokajuoman tulee olla ruokailijan itse annosteltavissa.

Henkilöstöruokailun järjestämisessä tulee ottaa huomioon myös kasvisruokavalio ja yleisimmät erityisruokavaliotarpeet, esim. vähälaktoosinen, laktoositon, keliakiaruokavalio ja

allergiaruokavalio. Kasvisruokavalion ja/tai erityisruokavalion saamista varten ruokapalvelun tuottaja voi edellyttää asiakkaiden antavan tiedon ruokavaliotarpeesta etukäteen.

Henkilöstöravintoloissa tarjottavan ruoan nautittavuutta ja aistinvaraisia ominaisuuksia sekä ruoan hygieenistä laatua ja ruokaturvallisuutta koskevat samat periaatteet ja vaatimukset, jotka koskevat asiakasruokaa (kuvattu kohdissa 2.2.4 ja 2.2.5).

Edellä kuvattujen lounasaterioiden lisäksi ruokapalvelujen tuottajalla on oikeus tarjota myös sisällöltään muunlaisia ja hintaisia aterioita tai myydä välipalatuotteita tai muita tuotteita niin halutessaan.

4.4 Henkilöstölounaan hinnoittelu ja maksaminen

Kaupungin palveluksessa olevalta työntekijältä peritään ateriasta ravintoedun verotusarvon mukainen hinta verohallituksen voimassa olevan päätöksen mukaisesti. Muiden henkilöstöaterioiden hinnat ovat kaupunginhallitus kulloinkin voimassa olevan päätöksen mukaisia. Hinnat vahvistetaan vuosittain, vuodelle 2010 vuoden 2009 loppupuolella. Asiakkaiden läheisillä on oikeus saada ateriat henkilökunnan hinnalla silloin, kun he osallistuvat läheistensä hoitoon osastoilla. Nämä henkilöt saavat tästä todistuksen osastolta.

Palvelutalossa työskentelevät toisen asteen opiskelijat saavat ruokailuun oikeuttavan lipukkeen oppilaitoksestaan veloituksetta. Ruokapalvelun tuottaja noudattaa oppilaitoksen antamaa ruokailua koskevaa ohjeistusta ja laskuttaa oppilaitosta opiskelijoiden aterioista. Käytännön opiskelujaksoilla olevat terveydenhuoltoalan eri asteiset yliopisto- ja ammattikorkeakouluopiskelijat rinnastetaan ruokailijoina palvelutalon omaan henkilökuntaan. Ulkopuoliset asiakkaat maksavat ostamistaan palveluista palvelun tuottajan määrittämän hinnan.

5 Madetojan palvelutalon tarvitsemat muut ruokapalvelut

Palvelutalossa järjestetään asiakkaiden merkkipäiväkahvituksia, omaisteniltoja ja teematapahtumia, joihin tarvitaan sekä vierastarjoilua että yksittäisiä tuotteita, kuten esimerkiksi kakkuja erikseen tehtävien tilausten mukaan. Viriketoimintaan tarvitaan yksittäisiä elintarvikkeita, kuten leivontatarvikkeita. Asiakkailla ja henkilökunnalla on mahdollisuus ostaa ravintolasta mukaan otettavia ns. take away-tuotteita.

Palvelutalossa tarvitaan jonkin verran kahvi-, välipala- ja ruokatarjoilua ja -tuotteita myös kokouksiin ja henkilökunnan tilaisuuksiin. Palvelutason tarve vaihtelee tilaisuuksien luonteen mukaan. Palvelun tuottaja määrittelee tuotevalikoimat tilaustarjoiluun yhdessä tilaajan kanssa.

6 Palveluntuottajan toiminnalle asetettavat vaatimukset

6.1 Palveluntuottajan ja tilaajan välinen yhteistyö

Toimivat ja sujuvat palveluketjut, joihin osallistuvien vastuut ja tehtävät on selkeästi määritelty ja joita kehitetään toimijoiden säännöllisellä yhteistyöllä, varmistavat tavoitteiden mukaisen lopputuloksen ja tehokkaan resurssien käytön.

Ruokapalvelujen tuottajalla on velvollisuus osallistua yhteistyöhön sekä yhteistyössä tilaajan kanssa seurata palvelujen toteutumista ja kehittää palveluja. Sekä ruokapalvelun tuottaja että tilaaja nimeävät yhteyshenkilönsä säännöllisesti pidettäviin yhteistyö- ja seurantapalaveriinhin, joita järjestetään eri kokoonpanoissa sen mukaan, onko kyseessä koko palvelutalon palveluhankinnan arviointi, seuranta ja kehittäminen, osastokohtainen toiminnan seuranta ja kehittäminen tai palvelutoiminnan yksittäisen osa-alueen, esim. palvelun sisällön seuranta ja kehittäminen.

Ruokapalvelun tilaajan vastuulla on antaa palveluntuottajalle tämän toiminnassaan tarvitsemat tiedot tilaajan tavoitteista, toiminnasta ja toimintaan mahdollisesti tulevista muutoksista. Ruokapalvelun tuottajan vastuulla on antaa vastaava informaatio omasta toiminnastaan tilaajalle.

6.2 Palveluntuottajan tilaajalle antama ohjeistus ja neuvonta

Ruokapalvelun tuottajan tulee laatia asiakasruokapalvelujen tilaamista ja tuottamista koskeva käsikirjatyypinen kirjallinen ohjeistus tilaajan käyttöön. Ruokapalvelun tuottajan tulee toimittaa omat käsikirjat/ohjeistukset jokaiselle asiakasosastolle ja sovituille yhteyshenkilöille. Palveluntuottajan tulee päivittää ja pitää yllä käsikirjaa säännöllisesti ja huolehtia siitä, että jokaisella tilauksia tekevällä on viimeisimmät tiedot käytettävissä.

Ruokapalvelun tuottajan tulee antaa palvelutalon henkilökunnalle opastusta ja neuvontaa tarpeen mukaan myös muilla tavoin ja päivittäisissä esiin nousevissa kysymyksissä.

6.3 Asiakastyytyväisyyden ja asiakaspalautteen seuraaminen ja kartoittaminen

Ruokapalvelujen tuottajan tulee järjestää vuosittain asiakasruokailun toteutumista koskeva asiakastyytyväisyyskysely osastojen henkilökunnalle. Asiakastyytyväisyyskyselyn järjestämisestä asiakkaille tai asiakkaiden läheisille tulee aina sopia erikseen tilaajan kanssa. Ruokapalvelun tuottajan tulee laatia asiakaskyselyjen tulosten ja saamansa palautteen perusteella kehittämissuunnitelmat, jotka käydään läpi ja joiden toteutumista seurataan vähintään kerran vuodessa pidettävissä yhteistyöpalaverissa.

Ruokapalvelun tuottajan tulee kerätä järjestelmällisesti palautetta toiminnastaan, sekä asiakasruokailusta että henkilöstöruokailusta, ja tehdä välittömiä korjaavia toimenpiteitä.

6.4 Toiminnan raportointi

Ruokapalvelujen tilaaja ja tuottaja sopivat toiminnasta kerättävistä ja raportoitavista tiedoista yhteistyön käynnistyessä. Palveluntuottajalta edellytetään vähintään seuraavien tietojen keräämistä ja raportointia:

- asiakkaiden kokonaismäärä ja tarjottujen aterioiden osuudet kuukausittain ja kumulatiivisesti ilmoitettuna
- tilatut ja toimitetut ruokavaliot ja välitystuotteet, niiden määrä ja tilaajalle aiheutuneet kustannukset kuukausittain ja kumulatiivisesti ilmoitettuna
- henkilöstöruokailun määrä

6.5 Laadunhallintajärjestelmä ja ympäristöasioiden huomioonottaminen

Ruokapalvelun tuottajan tulee osoittaa kykynsä toimittaa vaatimusten mukaisia tuotteita ja palveluja ja parantaa asiakastyytyvää ja toimintajärjestelmäänsä esittäen tilaajalle tiiviissä muodossa kuvauksen toimintajärjestelmästä. Palveluntuottajan tulee ottaa huomioon ympäristönäkökohdat ja kestävä kehitys toimintansa luonteen ja Helsingin kaupungin yhteisstrategioiden linjauksen vaatimalla tavalla, kehittää ympäristömyötäistä toimintaa yhteistyössä tilaajan kanssa ja raportoida tuloksista ja toimintansa ympäristövaikutuksista tilaajalle kaupungin antamien ohjeiden mukaan.

Liitteet

Liite 1 Keittiön laiteluettelo

Liite 2 Päivän ateriat, aterian osat ja ohjeelliset annuskoot asukasruokailussa

Liite 3 Asukasruokailussa tarvittavat ruokavaliot

Liite 4 Ruokavalioiden kuvaus ja toteutus

Liite 5 Alustava vastuunjakotaulukko

Liitteet

Liite 1 Keittiön laiteluettelo

Madetojan palvelutalon keittiön laiteluettelo

Sosiaalivirasto vuokraa ruokapalvelun tuottajalle Madetojan palvelutalon keittiössä olevat laitteet ja kalusteet. Oheinen luettelo laitteista ja kalusteista perustuu 2003 tehtyyn arkkitehdin laiteluetteloon ja on ohjeellinen. Tarjoajan edellytetään tutustuvan tiloihin, laitteisiin ja kalusteisiin tarjouspyynnössä ilmoitettuna tutustumisaikana. Vuokrattavien laitteiden ja kalusteiden luettelo varmistetaan yhdessä palveluntuottajan kanssa sopimuskauden alkaessa.

Kylmiöt, kaksi elementtirakenteista kylmiötä

Keittiön muut laitteet:

1. Jäähdytys-, jäädytys-, + jää-pakastekaappi, 1 kpl. Kaksiovinen yhdistelmäkaappi, jonka yläosassa jäähdytys-jäädytyskaappi ja alaosassa pakaste-jääkaappi.
Tilavuus noin 227 l + 227 l (kaappiosan kapasiteetti noin 7 kg)
2. Pakastekaappi. Tilavuus n. 600 L
3. Vihannesleikkuri/kutteri ja Rst-jalustapöytä
4. Vaaka
5. Yleiskone ja Rst-jalustapöytä
6. Tehosekoitin
7. Induktioliesi ja Rst-lämpökaappi
8. Yhdistelmäuuni
9. Pata
10. Esipesupöytä
11. Astianpesukone
12. Purkauspöytä
13. Kaksitasoinen Tasovaunu
14. Korivaunu
15. Lautasvaunu
16. Säädetty Gn-astiavaunu
17. Pyörällisiä varastorilöitä 4 kpl
18. Biojätevaunu
19. Jätessäkiteline
20. Emännän pöytä ja seinäkaappi

Keittiön varusteet:

Magneettinen veitsiteline

Lääkekaappi

Sammutuspeite

Keittiön kuiva-ainevaraston kalusteet:

Hyllyt

Ilmoitustaulu

Keittiön siivoushuoneen kalusteet ja varusteet:

Hyllyt

Välineteline

Suojakäsineiden kuivatusteline

Koukusto

Kuivausteline

Kaatoallas

Letkuteline

Jakelutilan kalusteet ja laitteet:

Kuppikorivaunu

Pöytä aterimia ja serviettejä varten

Lämpöallas, antotaso

Lautasvaunu

Pöytä leiville

Kylmäallas

Tarjotinrata

Jälkiruokapöytä

Mikroaaltouuni

Kahvinkeitin

Lämpölevy lasipannuille

Astioiden palautus ruokasalissa:

Palautusvaunu

Korivaunu

Liite 2 Päivän ateriat, aterian osat ja ohjeelliset annoskoot asukasruokailussa

PÄIVÄN ATERIAT JA ATERIA-AJAT. ATERIOIDEN OSUUDET PÄIVÄN ENERGIASTA, PERUSRUOKALVALION ATERIANOSAT JA OHJEELLISET ANNOSKOOT PERUSENERGIATASOLLA 7,5 MJ (1800 kcal)

Ateria	Osuus päivän energiasta %	Perusruokavalion aterianosat (korvataan soveltuvilla tuotteilla muissa ruokavalioissa)	Ohjeellinen annoskoko perusenergiatasolla
Aamuateria Ateria-aika klo 8.00-9.30	15 - 25 %	Puuro <ul style="list-style-type: none"> joka päivä valmistettu viikon jokaisena päivänä erilaisista viljavalmisteista (vähintään 7 erilaista puuroa valikoimassa) 	n. 2,5 dl
		Leipä, valmiiksi viipaloitu <ul style="list-style-type: none"> joka päivä tarjolla yksi tumma ja yksi vaalea täysjyväleipä sekä näkkileipä leipävalikoiman tulee vaihdella (valikoimassa vähintään 3 tummaa ja 4 vaaleaa täysjyväleipää) 	n. 50 g (n. 2 viipaletta)
		Leipärasva <ul style="list-style-type: none"> joka päivä tarjolla laktoositon margariini (80 % rasvaa, rasiassa), voi-kasviöljyseos ja voi 	n. 6 g
		Leikkele, valmiiksi viipaloitu <ul style="list-style-type: none"> joka päivä yksi leikkelelaji/päivä, vaihdellen liha/makkara/juusto/kananmuna tai munavoi. Viikon jokaisena päivänä erilainen sekä juusto- että lihaleikkelevalikoimassa tulee olla vähintään 3 erilaista tuotetta, jotka vaihtuvat ruokalistan aikana 	n. 20 g (1-2 viipaletta)

Ateria	Osuus päivän energiasta %	Perusruokavalion aterianosat (korvataan soveltuvilla tuotteilla muissa ruokavalioissa)	Ohjeellinen annoskoko perusenergiatasolla
Aamuateria...		Tuoreannos <ul style="list-style-type: none"> • joka päivä täysmehu; valmistetaan täysmehutiivisteestä • valikoimassa tulee olla tavallisimmat täysmehutiiviste-vaihtoehdot (appelsiini, omena, sekamehu, ananas, päärynä) 	1,5 dl valmista juomaa
		Maito (tai asiakkaan valinnan mukaan piimä) <ul style="list-style-type: none"> • valikoimassa tulee olla täysmaito, kevytmaito, rasvaton maito, laktoositon maitojuoma, rasvaton laktoositon piimä ja AB-piimä 	2 dl
		Kahvi tai tee asiakkaan valinnan mukaan, tee pussiteetä	n. kaksi kupillista
		Kahvikerma, -maito, sokeri (pala- ja hienosokeri) ja vähäenerginen makeutusaine	

Ateria	Osuus päivän energiasta %	Perusruokavalion aterianosat (korvataan soveltuvilla tuotteilla muissa ruokavalioissa)	Ohjeellinen annoskoko perusenergiatasolla
<p style="text-align: center;">Lounas</p> <p>Ateria-aika klo 11-13.30</p> <p>(henkilökunnan ruokailu alkaen10.30-)</p>	25 - 30 %	<p>Pääruoka</p> <p>Vaihdellen esim. keitto, pata, laatikkoruoka, kastikkeellinen ruoka, kappalemainen tuote ja kastike</p> <ul style="list-style-type: none"> • keitto kerran viikossa • laatikkoruoka 1-2 kertaa/viikko • liha-, kala-, makkara- tms. kastikeruoka 2-4 kertaa/viikko • kappalemainen tuote ja kastike 1-2 kertaa/viikko <p>Pääraaka-aineena vaihdellen naudan-, sian- ja siipikarjanliha (myös lampaan-, poron- ja hirvenlihaa voi käyttää), kala, makkara tai maksa ruokatyyppin mukaan kokonaisena, paloiteltuna tai jauhettuna</p> <ul style="list-style-type: none"> • yksi pääruokavaihtoehto/päivä; paitsi kalaruokapäivinä lisäksi toinen pääruokavaihtoehto (kalaton) 	<p>n. 4 dl</p> <p>n. 300 g</p> <p>n. 2 dl</p> <p>kypsää tuotetta n. 110 g ja lisäkekastiketta n. 1 dl</p>
		<p>Pääruoan energialisäke (ei keitto- tai laatikkoruokapäivinä)</p> <ul style="list-style-type: none"> • kuoritut keitetyt perunat tai perunasose • lisäksi toisena vaihtoehtona voi olla riisiä tai pasta 	<p>n.150 g kypsää perunaa tai n. 2 dl perunasosetta</p> <p>n. 2 dl keitettyä riisiä tai pastaa</p>
		<p>Kypsennetyt kasvikset erillisenä lisäkkeenä</p> <ul style="list-style-type: none"> • joka päivä 	<p>n. 80 g</p>
		<p>Tuoreannos (salaatti tai raaste ja salaattikastike)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 6 kertaa viikossa (ei keittopäivänä) • vähintään yksi vaihtoehto 	<p>n. 60 g</p>
		<p>Leipä kuten aamuateriaalla</p>	<p>n. 50 g (n. 2 viipaletta)</p>
		<p>Leipärasva kuten aamuateriaalla</p>	<p>n. 6 g</p>
		<p>Ruokajuoma</p> <ul style="list-style-type: none"> • asiakkaan valinnan mukaan aamuaterian maito- ja piimävaihtoehdot ja lisäksi kotikalja (pullotettu) 	<p>2 dl</p>

Ateria	Osuus päivän energiasta %	Perusruokavalion aterianosat (korvataan soveltuvilla tuotteilla muissa ruokavalioissa)	Ohjeellinen annoskoko perusenergiatasolla
Lounas...		Ruokajuoma <ul style="list-style-type: none"> asiakkaan valinnan mukaan aamuaterian maito- ja piimävaihtoehdot ja lisäksi kotikalja (pullotettu) 	2 dl
		Jälkiruoka Vaihdellen esim. kiisseli, rahka, ohukaiset, pannukakku, marja- tai hedelmäpuuro <ul style="list-style-type: none"> kiisseli 3-4 kertaa viikossa muut vaihtoehdot 2-3 kertaa viikossa raaka-aineena vaihdellen erilaisia marjoja ja hedelmiä tai niistä valmistettuja tuotteita (soseita tms.), kerran viikossa hedelmä 	n. 1,5 dl ohukaiset ja pannukakku n. 100 g
Välipala	5 - 10 %	Kahvi tai tee asiakkaan valinnan mukaan	n. yksi kupillinen
Ateria-aika klo 14.00 - 15.00		Kahvikerma, -maito, sokeri (pala- ja hienosokeri) ja makeutusaine	
		Kahvileipä <ul style="list-style-type: none"> joka päivä Vaihdellen erilaisia tuotteita: pullaa, kuivaa kakkua, piirakoita, kääretorttua tms., jokaisena viikonpäivänä erilaista	1 pala/viipale
Päivällinen	20 - 25 %	Pääruoka Vaihdellen esim. keitto, pata- tai laatikoruoka, puuro voi olla kerran viikossa <ul style="list-style-type: none"> keitto 4-5 kertaa/viikko laatikko- tai pataruoka 1-2 kertaa/viikko puuro kerran viikossa pääraaka-aineet kuten lounaalla, voi olla myös kasvisruoka yksi pääruokavaihtoehto/päivä Kalaruokapäivinä pitää olla lisäksi toinen pääruokavaihtoehto (kalaton), jonka tilaaja valitsee 	n. 3 dl n. 300 g n. 2,5 dl
Ateriointiin tarvittava aika klo 17.00 - 18.00		Leipä kuten aamuateriaalla	n. 50 g
		Leipärasva kuten aamuateriaalla	n. 6 g
		Ruokajuoma kuten lounaalla	2 dl
		Jälkiruoka kuten lounaalla	n. 1,5 dl ohukaiset ja pannukakku n.100g

Ateria	Osuus päivän energiasta %	Perusruokavalion ateriansosat (korvataan soveltuvilla tuotteilla muissa ruokavalioissa)	Ohjeellinen annoskoko perusenergiatasolla
Iltapala Ateria-aika klo 19-20	10 - 15 %	Leipä kuten aamuateriaalla	n. 50 g
		Leipärasva kuten aamuateriaalla	n. 6 g
		<p>Joka päivä saatavana asiakkaan valinnan mukaan kaikki seuraavat viisi vaihtoehtoa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • leikkele ja tuoreannos Vaihdellen liha/makkara/juusto/kanamuna tai munavoi Tuoreannoksena viipaloitu tomaatti tai kurkku • jogurtti ja hedelmäsose • viili ja hedelmäsose • pirtelö • marja- tai hedelmäpuuro (vähintään kolmena päivänä viikosta), jokaisena viikonpäivänä erilaisista raaka-aineista 	<p>leikkele n. 20 g</p> <p>tuoreannos n. 50 g</p> <p>1,5-2 dl, sose n. 50 g</p> <p>2 dl, sose n. 50 g</p> <p>1,5-2 dl</p> <p>n. 2,5-3 dl</p>
		Tee, keitetään osastolla	n. yksi kupillinen
		Sokeri (pala- ja hienosokeri) ja makeutusaine	

Liite 3 Asukasruokailussa tarvittavat ruokavaliot

ASUKASRUOKAILUSSA TARVITTAVAT RUOKAVALIOT

RUOKAVALION NIMI	RUOKAVALION LYHENNE	RUOKAVALIOIDEN MÄÄRÄ Esimerkki yhden päivän tarpeesta v. 2009 alussa (tarve voi vaihdella päivittäin)
Perusruokavalio ja siihen rinnastettavat ruokavaliot:		
Perusruokavalio, normaalirakenteinen	-	70
Rakennemuunnetut ruokavaliot:		
Pehmeä ruokavalio	P	-
Sosemainen ruokavalio	SO	7-10
Kasvisruokavaliot:		
Lakto-ovovegetaarinen ruokavalio	KA	2
Erytisruokavaliot:		
Laktoosi-intoleranssi ja ruokavaliot:		
Vähälaktoosinen ruokavalio	VL	kaikki ruoka valmistetaan vähälaktoosisena
Laktoositon ruokavalio	L	-
Keliakiaruokavalio	G	1
Sappipotilaan ruokavalio	S	-
Allergiaruokavaliot:	A: oireita aiheuttava ruoka-aine/-aineet, esim. kala, sitrus	2
Vähäpuriininen (kihti)ruokavalio	VP	10
Muut ruokavaliot:		
Ruokavalio, josta on poistettu jokin yksittäinen ruoka-aine (ei allergiaa aiheuttavana)	E: poistettu ruoka-aine, esim. muna, sianliha tms.	

Liite 4 Ruokavalioiden kuvaus ja toteutus

RUOKAVALIOT JA RUOKAVALIOIDEN TOTEUTUS

RUOKAVALIO, RUOKAVALION KÄYTTÖTARKOITUS JA KUVAUS	RUOKAVALIOIDEN TOTEUTUKSESTA, KÄYTETTÄVISTÄ RAAKA-AINEISTA JA RUOKALAJEISTA
Perusruokavalio, normaalirakenteinen	
<p>Useimmille asiakkaalle sopiva ruokavalio. Perusruokavalio suunnitellaan ja toteutetaan asiakkaiden erityispiirteet huomioon ottaen siten, että erityisruokavalioiden tarve jää vähäiseksi.</p> <p>Ruokalistalle valitaan pitkäaikaishoidon asiakkaille soveltuvia, tuttuja ruokalajeja. Huomiota tulee kiinnittää lisäksi erityisesti ruoan</p> <p>*energiatiheyteen ja annoskoko: kerralla syötävän ruoan määrä ei voi olla kovin suuri, koska asiakkaat eivät jaksaa syödä suuria annoksia</p> <p>*rakenteeseen: komponenttien tulee olla hyvin kypsennettyjä, ei kovia tai sitkeitä, ja helposti sopiviksi suupaloina leikattavia tai valmiiksi pieni palakoko. Lihan tulee olla mieluiten valmiiksi kastikkeessa.</p> <p>Salaatin tai muun tuoreannoksen tulee olla helposti syötävää, raasteen hienojakoista ja sopivan kosteaa.</p> <p>Perusruokavaliota varten laaditaan kuuden viikon ruokalista liitteen 2 ohjeita ja ruokailusta annettuja suosituksia noudattaen. Ruokalistaan merkitään kaikki päivän ateriat ja aterianosat (leipää,</p>	<p>Perusruokavalioiden toteutuksessa käytetään monipuolisesti ja tasapainoisesti tavanomaisia elintarvikkeita: lihaa, kalaa, viljatuotteita, maitotuotteita ja kasviksia niiden eri lajeja vaihdellen.</p> <p>Perunoita, juureksia ja muita kasviksia tarjotaan eri muodoissa päivittäin. Marjoja ja hedelmiä tarjotaan helposti syötävinä jälkiruokina kuten kiisseleinä, puuroina, rahkoina tms.. Jälkiruokien makeuttamiseen käytetään tavallista sokeria (sakkaroosia).</p> <p>Kuitupitoisia viljavalmisteita kuten täysjyväleipää ja/tai puuroa tarjotaan päiväkahvia lukuun ottamatta kaikilla aterioilla.</p> <p>Ruokajuomana käytetään riittävän energiansaannin turvaamiseksi maitotuotteista kevytmaitoa, täysmaitoa ja normaalirasvaista piimää. Osalle asiakkaista tarvitaan kuitenkin myös rasvattomat vaihtoehdot. Ruokajuomana tarjotaan myös perhekaljaa. Janojuomina käytetään vettä ja tiivisteistä laimennettavia hedelmä- ja marjatäysmehuja.</p> <p>Ravintorasvat valitaan siten, että sekä ruoanvalmistuksessa että levitteenä vältetään kovan rasvan käyttöä. Leipärasvana käytetään</p>

RUOKAVALIO, RUOKAVALION KÄYTTÖTARKOITUS JA KUVAUS	RUOKAVALIOIDEN TOTEUTUKSESTA, KÄYTETTÄVISTÄ RAAKA-AINEISTA JA RUOKALAJEISTA
<p>leipärasvaa, ruokajuomaa sekä aamu- ja ilta-aterioilla tarjottavaa kahvia tai teetä ei tarvitse merkitä ruokalistaan).</p> <p>Ruokalistaan merkitään tuotteiden soveltuvuus vähälaktoosiseen, laktoosittomaan, gluteenittomaan (keliakiaruokavalioon) ja sappipotilaan ruokavalioon soveltuvia lyhenteitä käyttäen (VL, L, G, S).</p> <p>Perusruokavalion ruokalista noudattaen, pääruoan, pääruoan kanssa tarjottavan energialisäkkeen (perunan tms.), leivän ja leipärasvan annoskokoja muunnellen toteutetaan perusenergiatason lisäksi tarvittavat muut energiatasot.</p> <p>Perusruokavalion ruokalistasta laaditaan muiden ruokavalioiden ruokalistat peruslistaa mukaillen ja vaihtaen yksittäiset tuotteet tai ateriakomponentit kuhunkin ruokavalioon sopiviksi.</p>	<p>margariinia (rasvapitoisuus 80 %) ja voikarviöljyisestä. Myös voin tulee olla yksi vaihtoehto.</p> <p>Kalaruokia tulee olla ruokalistalla 2-3 kertaa viikossa kalalajia vaihdellen. Rasvaista kalaa tulee olla 1-2 kertaa viikossa. Asiakasaineksen huomioon ottaen kalan tulee olla helposti syötävää ja mahdollisimman ruodotonta.</p> <p>Liharuokien pääraaka-aineena käytetään vähärasvaista lihaa: vaihdellen naudan- ja sianlihaa sekä kanaa, broileria ja kalkkunaa. Myös lampaan-, poron- ja hirvenlihaa voi käyttää raaka-aineena.</p> <p>Maksaruokia (nautanmaksasta) voi olla ruokalistalla 2 kertaa kuukaudessa. Makkararuokia voi olla ruokalistalla 1 kertaa viikossa.</p> <p>Kananmunaa käytetään normaalisti ruoanvalmistuksessa sekä myös leikkeleenä, 1-2 kertaa viikossa.</p> <p>Leikkeleinä käytetään vaihdellen mm. erilaisia lihavalmisteita ja juustoja. Valikoimassa tulee olla myös vähemmän suolaa sisältäviä ja vähärasvaisia vaihtoehtoja.</p>

Perusruokavalioon rinnastettavat ruokavaliot: Pehmeä ruokavalio, P	
<p>Tarkoitettu tavallisimmin asiakkaille, joilla on purenta- tai nielemisvaikeuksia eikä perusruoka sovellu. Pehmeä ruokavalio suunnitellaan ja toteutetaan siten, että se soveltuu mahdollisimman monelle rakennemuunnettua ruokavaliota tarvitsevalle.</p> <p>Pehmeää ruokavaliota varten laaditaan kuuden viikon ruokalista noudattaen perusruokavaliolistaa niin paljon kuin on mahdollista. Tavanomaiset perusruokavaliolistan ruoat ja muut aterianosat soveltuvat silloin, kun ne ovat riittävän pehmeitä ja helposti nieltäviä. Ruokavalioon soveltumattomat tuotteet korvataan joko muulla tuotteella tai jauhamalla/soseuttamalla perustuote. Tällöin ruoan ulkonäköön ja väriin tulee kiinnittää erityistä huomiota.</p> <p>Osa asiakkaista voi syödä normaalirakenteista pääruokaa. Tällaisissa tapauksissa pelkästään lisäkkeet kuten peruna, salaatti ja kasvislisäke sekä leikkele korvataan pehmeällä tuotteella.</p> <p>Myös kaikki erityisruokavaliot tulee toteuttaa tarvittaessa rakenteeltaan pehmeänä.</p>	<p>Pääruokalajien tulee olla rakenteeltaan sellaisia, että ne pystytään survomaan hienoksi haarukalla asiakkaan lautasella ja nielemään purematta. Ruoanvalmistus- ja käsittelymenetelmät tulee valita siten, että kovaa, kuivaa paistopintaa tai kuorta ei muodostu. Tavanomaiset keitot, laatikko- ja pataruoat, jauhelihasta valmistetut tuotteet ja monet kalaruoat soveltuvat tavallisesti sellaisenaan. Laatikkoruoan nauttimista helpottaa, jos sen kanssa on tarjolla lisäkekastiketta.</p> <p>Pääruoan lisäksi voidaan tarjota keitetyt perunat, perunasose, pasta tai riisi.</p> <p>Lämmin kasvislisäke tarjotaan pehmeäksi kypsennettynä, tuoreet kasvikset raastetaan hienojakoisina raasteina.</p> <p>Useimmat perusruokavalion jälkiruoat ja kahvileivät (pullat, kääretortut, piirakat tms.) soveltuvat sellaisenaan, myös ohukaiset ja pannukakku, jos niissä ei ole kovaa pintaa.</p> <p>Leipä sopii yleensä pehmeään ruokavalioon, koska siitä on mahdollista leikata kuori tarvittaessa pois ja leivän voi murentaa muun ruoan tai juoman joukkoon. Tarvittaessa tulee voida tilata leivän tilalle ruiskorppujauhoa tai kokeilun perusteella soveltuvaksi todettavaa muuta täysjyväleipäjauhelman tyyppistä tuotetta.</p> <p>Leikkeleenä tarjotaan erilaisia tahnoja ja levitteitä. Useimmille asiakkaille soveltuvat myös mm. maksamakkara ja -pasteija, tuorejuustot ja lihahyytelö.</p>

RUOKAVALIO, RUOKAVALION KÄYTTÖTARKOITUS JA KUVAUS	RUOKAVALIOIDEN TOTEUTUKSESTA, KÄYTETTÄVISTÄ RAAKA-AINEISTA JA RUOKALAJEISTA
Peruseruokavalioon rinnastettavat ruokavaliot: Sosemainen ruokavalio, SO	
<p>Tarkoitettu tavallisimmin asiakkaille, joilla on purenta- tai nielemisvaikeuksia.</p> <p>Sosemaista ruokavaliota varten laaditaan kuuden viikon ruokalista peruseruokavaliolistaa hyväksi käyttäen, huolehtien ruokalajien riittävästä vaihtelusta.</p> <p>Ruoka syödään lusikalla. Tästä syystä ruoka tai osa ruoasta jauhetaan sosemaiseksi.</p> <p>Ruokien valmistamiseen tarvitaan omat ruokaohjeet, jolloin ruoan rakenteeseen ja ulkonäköön, mm. väriin ja houkuttelevuuteen voidaan kiinnittää erityistä huomiota. Kaikki aterianosat soseutetaan ja tarjoillaan erikseen. Kun kalaa käytetään raaka-aineena, tulee ehdottomasti varmistaa, ettei ruoan joukkoon jää ruotoja.</p> <p>Ilman erityistoimenpiteitä ruokavalion ravintosisältö jää alhaiseksi, koska sosemaisen ruoan ravintoainetiheys on tavanomaista peruseruokaa pienempi korkeamman nestepitoisuuden ja ruoan käsittelyn aiheuttamien ravintoainetappioiden vuoksi. Tästä syystä aamupuuro sekä lounaan ja päivällisen pääruoat tulee täydentää peruseruokavalion ravintoainetasolle Täydentämiseen käytetään kliinistä jauhemaista ravinto-valmistetta. Palvelukeskuksen henkilökunta hoitaa tarvittaessa ravintosisällön täydennyksen.</p>	<p>Leipää ei tarjota sellaisenaan. Se korvataan osaston tilaamalla ruiskorppujauholla tai vastaavalla täysjyväleipäjauhelmalla. Leipäjauhelman tarkoituksena on lisätä ruokavalioon kuitua ja ravintoaineita. Sitä käyttämällä leipä voidaan säilyttää mahdollisimman pitkään osana asiakkaan päivittäistä ruokavaliota ja tuoda tuttuja makuelämyksiä.</p> <p>Sosemaiseen ruokavalioon soveltuvat samat leikkeleet kuin pehmeään ruokavalioon silloin, kun ne voi syödä lusikalla.</p> <p>Osa jälkiruoista ja pehmeistä kahvileivistä soveltuu sosemaiseen ruokavalioon sellaisenaan. Kiinteitä partikkeleita sisältävät jälkiruoat, piirakat tai pannukaku eivät sen sijaan sovellu. Rakenteeltaan tasalaatuiset löysähköt tuotteet kuten esim. pirtelöt ja rahkat ovat ruokavalioon hyvin soveltuvia tuotteita.</p> <p>Ruokajuomana tarjotaan piimää, marja-/hedelmä-/mehukeittoa tai osaston apteekista tilaamallaan sakeuttamisaineella sakeuttamaa muuta juomaa.</p>

RUOKAVALIO, RUOKAVALION KÄYTTÖTARKOITUS JA KUVAUS	RUOKAVALIOIDEN TOTEUTUKSESTA, KÄYTETTÄVISTÄ RAAKA-AINEISTA JA RUOKALAJEISTA
Kasvisruokavaliot	
<p>Kasvisruokavalioon siirrytään usein eettisistä, ekologisista, uskonnollisista tai terveydellisistä syistä.</p> <p>Kasvisruokavaliota noudatetaan monella eri tavalla. Monet kasvissyöjät syövät myös mm. kanaa ja kalaa. Maitovalmisteet ja kananmuna kuuluvat usein ruokavalioon.</p> <p>Yleisimmin käytössä olevat kasvisruokavaliot ovat lakto-ovo-vegetaarinen, lakto-vegetaarinen ja semi-vegetaarinen ruokavalio.</p> <p>Palvelukeskuksen peruskasvisruokavalion tulee olla lakto-ovo-vegetaarinen (KA).</p> <p>Ruokavalioon sisältyy kasvikunnan tuotteiden lisäksi maitotaloustuotteita ja kananmuna. Kananmuna käytetään lähinnä ruoanvalmistukseen.</p> <p>Osa asiakkaista voi noudattaa kasvisruokavaliota, johon sisältyy myös kalaa. Tähän kala-kasvisruokavalioon (lyhenne SEMI) käytetään kasvikunnan tuotteiden lisäksi myös maitotaloustuotteita ja kananmuna.</p> <p>Jos asiakas noudattaa vegaaniruokavaliota (VEG), johon ei sisälly mitään eläinkunnan tuotteita, ruokavalion toteutuksesta tulee sopia terveyskeskuksen ravitsemusterapeutin kanssa.</p>	<p>Kasvisruokavalioiden raaka-aineita ovat mm. täysjyväviljavalmisteet, peruna ja juurekset, palkokasvit, siemenet ja pähkinät, vihannekset, sienet, marjat ja hedelmät sekä kasvirasvat. Eläinperäisiä elintarvikkeita kuten maitovalmisteita tai kananmuna käytetään, jos ne soveltuvat asiakkaan noudattamaan kasvisruokavalioon.</p> <p>Kasvisruokavalioiden toteutuksessa noudatetaan perusruokavalion ruokalistaa siinä määrin kuin se on mahdollista. Pääruoan liha ja kala korvataan palkokasveilla.</p> <p>Lounaan ja päivällisen pääruoat korvataan kasvisruoilla. Leikkeleinä tarjotaan esim. kasvistahnoja. Juustoja käytetään leikkeleenä lakto-ovo-vegetaarisisissa ja lakto-vegetaarisisessa ruokavaliossa.</p>

Uskonnon vaatimat ruokavaliot	
<p>Moniin uskontoihin kuuluu ruoka-aineiden käyttöön liittyviä rajoituksia. Sääntöjä voi olla myös siitä, kuka ruoan voi valmistaa tai tarjota. Uskontoon liittyvien ruokarajoitteiden ja sääntöjen lisäksi muut kulttuuriset syyt tai eri maiden tai kansojen raaka-aineiden käyttöön liittyvät tottumukset voivat aiheuttaa sen, että tavanomainen perusruokavaliion mukainen ruoka ei sovi.</p> <p>Asiakkaiden eri syistä johtuvat ruokarajoitukset tulee selvittää ja ottaa huomioon ruokavaliion suunnittelussa ja toteutuksessa.</p> <p>Ruoka-aineiden käyttöön liittyvät rajoitukset tai käytäntöjä ovat erilaiset eri uskonnoissa tai kulttuureissa.</p> <p>Ruoka-ainerajoitukset voivat koskea mm. sianlihan, naudanlihan tai veren ja sisäelinten käyttöä tai yleisesti eläinperäisten elintarvikkeiden ja myös kalan käyttöä. Joihinkin uskontoihin kuuluu paasto.</p>	<p>Perusruokavaliion mukainen ruoka sopii monelle asiakkaille pienin muutoksin.</p> <p>Tavanomaiset ruoka-aineet kuten peruna lisäksi, tumma leipä, maito ruokajuomana tai lihaleikkeleet voivat olla joillekin asiakkaille vieraita tuotteita ja ne joudutaan korvaamaan asiakkaille tutummilla tuotteilla.</p> <p>Joillekin asiakkaille sopii lakto-ovovegetaarinen kasvisruokavaliio (KA) tai kala-kasvisruokavaliio (SEMI).</p> <p>Asiakkailla, jotka eivät voi nauttia missään muodossa sianlihaa (mm. ei edes liivatetta), verta tai sisäelimiä, tulee olla mahdollisuus saada ruokavaliio, jossa käytetään kasviksia, kalaa, broileria ja kalkkunaa sekä maitovalmisteita (MUS).</p> <p>Tämä ruokavaliio sopii mm. islaminuskoisille.</p>

RUOKAVALIO, RUOKAVALION KÄYTTÖTARKOITUS JA KUVAUS	RUOKAVALIOIDEN TOTEUTUKSESTA, KÄYTETTÄVISTÄ RAAKA-AINEISTA JA RUOKALAJEISTA
<p>Laktoosi-intoleranssi ja ruokavaliot: Vähälaktoosinen ruokavalio, VL ja laktoositon ruokavalio, L</p>	
<p>Jos maitosokeri (laktoosi) ei pilkkoudu ohutsuolessa kunnolla, se kulkeutuu imeytymättömänä paksusuoleen aiheuttaen vatsakipuja, turvotusta, ripulia ja ilmavaivoja.</p> <p>Ruoan laktoosi on peräisin maidosta tai maitovalmisteista. Laktoosi-intolenssin oireita hoidetaan ruokavaliolla, jossa ei ole laktoosia ollenkaan tai laktoosia on vain pieniä määriä, asiakkaan yksilöllisen sietokyvyn mukaan.</p>	<p>Vähälaktoosinen ruokavalio, VL</p> <p>Osa laktoosi-intoleranteista sietää laktoosia pieninä määrinä. Tällöin laktoosia sisältävät tuotteet korvataan sekä ruoanvalmistuksessa että aterianosina vähälaktoosisilla tuotteilla siten, että kaikki tarjottavat ruokalajit ovat vähälaktoosisia.</p> <p>Tuote on vähälaktoosinen, kun siinä on laktoosia alle 1 g /100 g tuotetta.</p> <p>Vähälaktoosisessa ruokavaliossa laktoosin määrä ei saa nousta yli 5 g/nautittu ateriakokonaisuus.</p> <p>Ruokajuomaksi tulee olla tarjolla vähälaktoosisia tuotteita (maito, piimä). Myös jogurttien ja viilien tulee olla vähälaktoosisia.</p> <p>Laktoositon ruokavalio, L</p> <p>Pieni osa laktoosi-intoleranteista ei siedä laktoosia ollenkaan, ei pieninäkään määrinä. Tällöin maitovalmisteet korvataan muilla tuotteilla (esim. laktoosittomat liemivalmisteet ruoanvalmistuksessa) tai käyttöön valitaan laktoosittomat maitotuotteet. Täysin laktoosittomaksi tuotteeksi hyväksytään tuote, jossa on laktoosia alle 0,01 g/100 g tuotetta.</p> <p>Ruokajuomaksi tulee olla tarjolla laktoosittomia tuotteita (esim. laktoositon maitojuoma ja piimä). Jos asiakas ei voi tai halua juoda laktoositonta maitojuomaa tai piimää, tulee olla mahdollisuus saada tilalle kovaa juustoa.</p>

RUOKAVALIO, RUOKAVALION KÄYTTÖTARKOITUS JA KUVAUS	RUOKAVALIOIDEN TOTEUTUKSESTA, KÄYTETTÄVISTÄ RAAKA-AINEISTA JA RUOKALAJEISTA
Keliakiaruokavalio, G	
<p>Keliakiaruokavalio on tarkoitettu keliakia- ja dermatitis herpetiformis-asiakkaille.</p> <p>Keliakiassa vehnän, rukiin ja ohran sisältämä gluteeni vaurioittaa ohutsuolen limakalvoa, minkä seurauksena ravintoaineiden imeytyminen huononee. Ihokeliakiassa (dermatitis herpetiformis) on samankaltaisia muutoksia suolistossa.</p> <p>Keliakian ainoa hoitomuoto on gluteeniton ruokavalio.</p> <p>Gluteeniton ruokavalio ei sisällä vehnää, ruista eikä ohraa eikä niitä sisältäviä elintarvikkeita missään muodossa.</p> <p>Ruokavalio on ehdoton ja elinikäinen. Jo pienet määrät gluteenia esim. epäpuhtauksina muiden elintarvikkeiden joukossa tai ruoan käsittely- tai annosteluvaiheessa ruokaan joutuneena ovat haitallisia. Keliakiaruoan valmistuksessa ja käsittelyssä tulee noudattaa näin ollen ehdotonta huolellisuutta.</p> <p>EU-asetuksen mukaan tuotteita, jotka sisältävät gluteenia enintään 20 mg/ kg kutsutaan ” gluteenittomiksi”. Tuotteiden, joiden gluteenipitoisuus on yli 20 mg/ kg nimitys on erittäin vähägluteeninen”.</p> <p>(Komission asetus(EY) N:o 41/2009.)</p>	<p>Vehnä, ruis ja ohra korvataan riisillä, maissilla, tattarilla tai hirssillä ja näistä valmistetuilla jauhoseoksilla, ruoilla ja leipomovalmisteilla. Useimmat keliakikot ja ihokeliakikot voivat käyttää kauraa. Asiakkaan omasta toivomuksesta voi tarjota kaurapuuroa tai muita puhdasta kauraa sisältäviä tuotteita.</p> <p>Tavanomainen leipä ja leipomovalmisteet korvataan gluteenittomalla leivällä ja leipomovalmisteilla.</p> <p>Puurot valmistetaan gluteenittomista jauhoista, hiutaleista tai suurimoista. Gluteeniton myslä voi olla puuron vaihtoehtona. Ruoanvalmistuksessa käytetään gluteenittomia viljoja ja gluteenittomia jauhoseoksia. Suurustamiseen voidaan käyttää maissi- ja perunatärkkelystä. Pasta korvataan gluteenittomalla pastalla.</p> <p>Perhekalja ei sovellu gluteenittomaan ruokavalioon.</p>

RUOKAVALIO, RUOKAVALION KÄYTTÖTARKOITUS JA KUVAUS	RUOKAVALIOIDEN TOTEUTUKSESTA, KÄYTETTÄVISTÄ RAAKA-AINEISTA JA RUOKALAJEISTA
Sappipotilaan ruokavalio, S	
<p>Sappikivitautia sairastavalle erityisesti rasvainen ja voimakkaasti maustettu ruoka voi laukaista voimakkaat vatsakivut. Monelle sappipotilaalle riittävä hoitomuoto on ruokavalio, jossa vältetään rasvaisia, käristettyjä ja voimakkaasti maustettuja ruokia ja suositetaan kuitupitoisia ruokia.</p> <p>Palvelukeskuksen perusruokavalio on riittävän vähärasvaista ja soveltuu sappipotilaille, kun tietyt yksittäiset oireita aiheuttavat ruoka-aineet on poistettu tai korvattu sopivilla. Lisäksi käyttöön valitaan vähärasvaiset ateriakomponentit (maitotuotteet, leikkeleet, kahvileivät).</p>	<p>Eri ruoka-aineet aiheuttavat oireita sappipotilaille yksilöllisesti.</p> <p>Kokemuksen ja saadun palautteen perusteella on sovittu, että sappipotilaan ruokavaliosta jätetään pois seuraavat, tyypillisesti oireita aiheuttavat ruoka-aineet:</p> <ul style="list-style-type: none"> -kaalit (kiinankaalia voi käyttää) -palkokasvit (herneet, pavut, linssit) -nauris, lanttu (voi olla osana esim. keittojuureksissa), retiisi, retikka -tuore kurkku -sipuli raakana -oliivit -omena. <p>Sappipotilaan ruoka ei saa olla rasvaista eikä voimakkaasti maustettua. Savustettuja ruokia ei tarjota, ei myöskään etikkasäilykkeitä lisäkkeinä. Kananmunaa ei tarjota sellaisenaan (leikkeleenä, munaruokina), mutta sitä voi käyttää ruoanvalmistuksessa.</p> <p>Rasvan määrä pääateriakokonaisuudessa (esim. lounas tai päivällinen) saa olla korkeintaan 15 g/annos.</p>

Vähäpuriininen (kihti)ruokavalio, VP	
<p>Vähäpuriininen ruokavalio on tarkoitettu asiakkaille, joilla veren virtsahappopitoisuus on kohonnut, mistä voi aiheutua kivulias niveltulehdus.</p> <p>Virtsahappoa muodostuu puriiniaineenvaihdunnan tuotteena. Ruokavalion tarkoituksena on vähentää puriiniaineiden saantia ja alentaa näin veren virtsahappopitoisuutta. Runsas nesteiden juominen on tärkeää, koska se lisää virtsahapon erittymistä elimistöstä.</p> <p>Ruokavalio noudattaa perusruokavaliota siten, että runsaasti puriiniaineita sisältävät ruoat korvataan muilla ruoilla. Kohtalaisesti puriiniaineita sisältäviä elintarvikkeita käytetään välttämättä suurina kertakäyttöinä.</p> <p>Runsaasti puriiniaineita sisältäviä elintarvikkeita ovat sisäelimet, pienet kalat, hiivavalmisteet, kalan ja siipikarjan nahka ja vehnänalkiot.</p> <p>Kohtalaisesti puriiniaineita sisältäviä elintarvikkeita ovat isommat kalat, äyriäiset, mätä, liha ja lihavalmisteet, pavut, linssit, herneet, soijavalmisteet ja sienet.</p>	<p>Vähäpuriinisesta ruokavaliosta jätetään pois seuraavat ruoka-aineet:</p> <ul style="list-style-type: none"> -maksaruokat, maksapasteija ja maksamakkara -silakka-, silli-, anjovis- ja muikkuruokat. <p>Muilta osin noudatetaan perusruokalistaa.</p>

RUOKAVALIO, RUOKAVALION KÄYTTÖTARKOITUS JA KUVAUS	RUOKAVALIOIDEN TOTEUTUKSESTA, KÄYTETTÄVISTÄ RAAKA-AINEISTA JA RUOKALAJEISTA
Allergiaruokavaliot: maitoproteiiniallergia, M ja muut allergiaruokavaliot, A:	
<p>Yksittäiset ruoka-aineet voivat aiheuttaa joillekin yliherkkyyss- tai ruoka-aineallergiaoireita, joita ovat erilaiset iho-oireet, suolioireet tai hengitystieoireet. Allergiaoireet ilmenevät heti ruokailun jälkeen tai vasta tuntien tai päivien kuluttua ruoka-aineen nauttimisesta.</p> <p>Allergiaa aiheuttavat mm. kasvi- tai eläinperäiset valkuaisaineet, allergeenit. Maito, kananmuna, kala, äyriäiset, vehnä, ruis, ohra ja kaura, soija, maapähkinä, pähkinät, selleri, sinappi ja seesaminsienet ja näistä peräisin olevat ainesosat ovat yleisesti allergiaa aiheuttavina ruoka-aineita. Myös sitruhedelmät, herneet ja pavut, tomaatti, mansikka ja suklaa aiheuttavat monelle yliherkkyyttä.</p> <p>Siitepölyallergiset voivat saada oireita myös joistakin ruoka-aineista. Ruoka-aineiden käsittely (mm. keittäminen, pakastaminen, kuivaaminen tai pastörinti) monessa tapauksessa vähentää oireiden syntymistä, ei kuitenkaan aina. Mm. tuore omena, luumu, persikka, päärynä ja kiivi voivat aiheuttaa oireita, kuten myös raaka porkkana, lanttu tai palsternakka. Selleri aiheuttaa oireita sekä raakana että keitettynä. Pähkinät, mantelit ja jotkut mausteet voivat myös aiheuttaa oireita siitepölyallergisille.</p> <p>Joillekin henkilöille oireita aiheuttavat</p>	<p>Allergiaruokavalioiden noudatetaan perusruokavaliota siten, että oireita aiheuttava ruoka-aine tai ruoka-aineet poistetaan ruokavaliosta kaikissa muodoissaan ja korvataan sopivilla ruoka-aineilla. Allergiaoireiden vakavuuden vuoksi tulee kaikista tarjottavista tuotteista olla tarkat tuoteselosteet tai pakkausmerkinnät ravintokeskuksessa ja tarvittaessa hoitohenkilökunnan käytössä.</p> <p>Allergiaruokavaliot ja ruokavaliioon kuuluvat tuotteet merkitään tunnuksella A: oireita aiheuttavat ruoka-aineet, esim. kala, sitrus.</p> <p>Maitoproteiiniallergia M Maitoproteiiniallergisessä ruokavaliossa lehmänmaidon proteiinit poistetaan kokonaan ruokavaliosta. Ruoanvalmistuksessa tai ateriakomponentteina ei voida käyttää mitään maitotuotteita eikä maidosta valmistettuja elintarvikkeita. Maito, maitojauhe, hapanmaitovalmisteet, kerma, jäätelö, juusto, voi ja maitoa sisältävä margariini poistetaan ruokavaliosta kokonaan. Myöskään elintarvikkeita, jotka sisältävät heraa, heraproteiinia, maitoproteiinia, kaseiinia, kaseinaatteja tai laktalbumiinia ei voida käyttää. Mitään maitotuotteita ei voida tarjota, ei myöskään vähälaktoosisia tai laktoosittomia tuotteita.</p>

RUOKAVALIO, RUOKAVALION KÄYTTÖTARKOITUS JA KUVAUS	RUOKAVALIOIDEN TOTEUTUKSESTA, KÄYTETTÄVISTÄ RAAKA-AINEISTA JA RUOKALAJEISTA
<p>biogeeniset amiinit, joita muodostuu elintarvikkeiden valkuaisaineista tuotteiden valmistuksen ja varastoinnin aikana. Niitä voi olla esim. kypsytetyissä juustoissa, kestromakkaroissa ja kalasäilykkeissä. Eräät elintarvikkeet aiheuttavat histamiinin vapautumista elimistön tietyistä soluista. Tällaisia ruoka-aineita ovat esim. sitrushedelmät, mansikka ja tomaatti.</p> <p>Lisäaineallergiat ovat harvinaisia. Yleisimpiä oireita aiheuttavia lisäaineita ovat säilöntäaineena käytettävä bentsoehappo ja sen johdannaiset tai kuoritussa perunassa ja kuivatuissa hedelmissä tummumista estävät sulfiitit. Bentsoehappoa on luonnostaan pieniä määriä mm. puolukoissa, karpaloissa, lakoissa, luumuissa, viinirypäleissä, rusinoissa ja herneissä. Nämä voivat myös aiheuttaa herkille allergisia reaktioita</p> <p>Salisylaatti voi myös aiheuttaa allergiaa; sitä on pieninä määrinä mm. puolukoissa, lakoissa, luumuissa, viinirypäleissä, rusinoissa, appelsiineissa, banaaneissa, herneissä, pippureissa ja lakritsissa.</p> <p>Luonnonkumille (lateksille) allergiset voivat saada oireita joistakin hedelmistä kuten banaanista, meloneista tai avokadosta.</p>	<p>Maitopohjaiset kasvirasvasekoitteet, kasvirasvajäätelö tai -juusto eivät myöskään sovellu.</p> <p>Maitoallergisen ruokavaliossa voidaan käyttää soija- tai kaurapohjaisia mm. maidon, kerman, jäätelön tai vanukkaan korvaamiseen tarkoitettuja tuotteita, kun ne eivät sisällä mitään maidosta peräisin olevia ainesosia.</p> <p>Leikkeleenä tarjotaan maidottomia lihaleikkeleitä.</p>

Diabeetikon ruokavalio, D	
<p>Diabeteksessa veren sokeripitoisuus on kohonnut mm. silloin, kun insuliinia ei erityä tai se ei vaikuta riittävän tehokkaasti.</p> <p>Ravitsemushoidolla pyritään mm. pitämään verensokeri mahdollisimman lähellä normaalitasoa, ylläpitämään hyvää ravitsemustilaa ja normaalipainoa.</p> <p>Diabeetikolle sopii normaali vähärasvainen, vähäsokerinen ja runsaasti kuitua sisältävä perusruokavalio. Diabeetikon ruokavalio perustuu perusruokavaliotuotteiden oikeaan annosteluun. Annoskoko määräytyy diabeetikon yksilöllisen energiantarpeen mukaan. Insuliinihoidoisella diabeetikolla tulee olla henkilökohtainen ateriasuunnitelma.</p> <p>Joissakin tapauksissa tarvitaan ylimääräisiä välipaloja. Niiden tarve on yksilöllinen ja riippuu mm. käytettävästä insuliinihoidosta ja hypoglykemia taipumuksesta.</p> <p>Hiilihydraatteja sisältävät ruoat vaikuttavat verensokeriin eri nopeudella. Nopeasti verensokeriin vaikuttavat mm. täysmehu, maito ja piimä, velli, jälkiruoat, hedelmät ja marjat. Näiden tuotteiden annostelun tulee olla tästä syystä tarkkaa.</p>	<p>Täysjyväleivän tulee kuulua jokaiseen ateriaan. Ilta-aterialla leivän voi korvata tarvittaessa puurolla.</p> <p>Kasviksia saa syödä vapaasti.</p> <p>Maitovalmisteista käyttöön valitaan rasvattomat tai vähärasvaiset tuotteet. Vähän tai ei ollenkaan sokeria sisältävät vähärasvaiset jogurtit ja jäätelöt soveltuvat myös diabeetikolle kuten myös keinotekoisesti makeutetut tuotteet.</p> <p>Leikkeleiksi valitaan mieluiten vähärasvaisia tuotteita.</p> <p>Diabeetikoiden välipaloiksi soveltuvat mm. leipä, keksit ja muut leipomovalmisteet, murot, rasvattomat tai vähärasvaiset maitotuotteet, hedelmät, sokerittomat hedelmäsoseet, säilykehedelmät omassa mehussa tai vedessä ja marjat. Diabeetikoille soveltuvia välipaloja tulee olla nk. välitystavaralistalla.</p> <p>Hoitohenkilökunnalla tulee olla käytettävissä diabeetikoiden ruoan oikeaa annostelua varten perusruokalistan tuotteista taulukko, josta ilmenee tuotteiden perusannoksen hiilihydraattimäärä g/annos.</p> <p>Välipalatuotteista tulee ilmoittaa yhden välipala-annoksen energiamäärä, kcal/annos ja hiilihydraattimäärä, g/annos</p>

Liite 5 Alustava vastuunjakotaulukko
Tarkennetaan erikseen neuvotteluissa.

Toimipisteen tiedot:

Toimipisteen nimi: Madetojan palvelutalo
Osoite: Madetojan kuja 3, 00720 HELSINKI

Toimitilan käyttöehdot:

Kiinteistön omistaja ylläpitää kohteen käytettävyyden uusimalla tai korjaamalla violliset ja kuluneet osat ja laitteet siten, että kohteen laatutaso ei muutu. Tilan tulee täyttää viranomaisvaatimukset.

Vuokrattava pinta-ala, neliötä: 65 m²

Vuokran määrä _____ € / kk. Sovitaan Palveluasunnot Oy:n kanssa

		Tilaaaja	Tuottaja
Keittiötila	Vuokra		x
	Puhtaanapito		x
	Suursiivous		x
	Sähkö		x
	Vesi	x	x
	Jätehuolto		x
	Vakuutukset kumpikin omistamansa omaisuuden osalta	x	x
Ruokasali	Puhtaanapito		
	- pöydät		x
	- tuolit		x
	- lattiat	x	
	- asiakas WC:t	x	
	- suursiivous	x	

Kalusto, välineet ja tekstiilit	Koneiden ja laitteiden hankinta	Kiinteistön omistaja / Palveluasunnot Oy	
	Koneiden ja laitteiden päivittäinen puhdistus		x
	Koneiden ja laitteiden huollot ja korjaukset	Kiinteistön omistaja / Palveluasunnot Oy	
	Ruoanvalmistusastioiden hankinta		x
	Ruokailu- ja tarjoilu-astioiden hankinta (asiakasryhmälle soveltuvat kestoastiat, lasit ja ruokailuvälineet)	x	x
	Ruokasalin sisustuksen hankinta (tekstiilit, viherkasvit, taulut ym.)	x	
	Ruokasalin pöytäliinojen hankinta ja pesu		x
It-laitteet			
	Puhelimen hankinta		x
	Puhelinlinjan hankinta		x
	Puhelimen käyttökustannukset		x
	Kassajärjestelmä		x
	Kopiokone	x	x
Elintarvikkeet			
	Elintarvikkeet		x
	Ruokatuotanto sovitun ruokalistan mukaan		x
	Astianpesu	*	x
	Astianpesu- ja muut puhdistus tarvikkeet		x
	Asiakastyytyväisyyskysely		x

* Ryhmäkodit Emma ja Sinikaisla; palvelukeskuksen henkilökunta pesee kaikkien aterioiden ruokalautaset, lasit ja ruokailuvälineet. Viljankukassa pestään iltapalan tarjoiluun käytetyt astiat. Kaikesta muusta astioiden pesusta huolehtii palveluntuottaja.