

Ruokapalvelun palvelusopimusmalli Vesilahden kunnan päivähoidon ruokapalveluun

Kati Lindeman

Opinnäytetyö
Toukokuu 2011
Palvelujen tuottaminen ja johtaminen
Tampereen ammattikorkeakoulu

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU
Tampere University of Applied Sciences

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

LINDEMAN KATI: Ruokapalvelujen palvelusopimusmalli Vesilahden kunnan päivähoiton ruokapalveluun

Opinnäytetyö 42 s, liitteet 11s.
Toukokuu 2011

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Vesilahden kunta, tukipalvelut/ ruokapalvelut. Vesilahden kunnassa on niin sanottu epävirallinen tilaaja- tuottaja malli, ja kunnassa ei ole ollut käytössä erillistä palvelusopimusta ruokapalveluista.

Työn tavoite oli tehdä palvelusopimusmalli Vesilahden kunnan päivähoiton ruokapalveluun aukaisemaan palvelukokonaisuuden sisältöä ja sitouttamaan molempia osapuolia toimimaan sovitulla tavalla. Valmista ruokapalvelun sopimusmallia voi tulevaisuudessa hyödyntää myös muille Vesilahden kunnan eri hallinnon aloille, muokkaamalla jo olemassa olevaa sopimus pohjaa tilaaja-asiakkaan tarpeiden mukaisesti.

Tarkoituksena oli selkeyttää myös tilaajan ja tuottajan yhteistä käsitystä ruokapalvelukokonaisuudesta. Sopimuksen sisällön syntymiseen vaikutti myös Valtion ravitsemisneuvottelukunnan määrittämät ravitsemussuositukset, jotka ohjaavat paljon koko ruokapalvelutoimintaa.

Työn teoriaosiossa käsitellään tilaaja- tuottaja mallin käsitteitä, ja tämän toiminnan tarkoitusta Vesilahden kunnan ruokapalveluissa. Lisäksi pohditaan palvelusopimusmallin asiasisältöä, sekä tehdään palvelusopimusmallivertailuja.

Ravitsemussuositukset ovat palvelusopimuksen perustana. Sopimukseen kirjattiin ravitsemussuositusten mukaiset annoskoot, ruokailuajat sekä ateriasisällöt.

Tutkimusmenetelmänä olivat teemahaastattelut ja haastateltavana oli kaksi ruokapalvelualan ammattilaista, Tampereen Aterian asiakkuuspäällikkö Susanna Järvinen sekä Nokian kaupungin ruokapalvelupäällikkö Pirjo Rannikko. Molemmissa kaupungeissa on ruokapalvelun palvelusopimukset käytössä.

Työn tuloksena syntyi palvelusopimusmalli Vesilahden kunnan päivähoiton ruokapalveluun. Palvelusopimus otetaan käyttöön heti seuraavalle sopimuskaudelle 2012.

Palvelusopimuksen käyttöönoton etu on, että tilaajalla ja tuottajalla on samanlainen käsitys kokonaispalvelun sisällöstä ja laadusta.

Palvelusopimusmallia tulee kehittää ja muuttaa palvelukokonaisuuden tai tarpeiden muuttuessa sopimusneuvotteluissa.

Asiasanat:

Palvelusopimusmalli, ruokapalvelut, tilaaja-tuottajamalli, ravitsemussuositukset

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree program of Service Management

LINDEMAN KATI: Service Contract Model for Food Services in the Day Care Center of the Municipality of Vesilahti.

Bachelor's thesis 43 pages, appendices 11 pages
May 2011

The commissioner of this thesis is the support and food services of the municipality of Vesilahti. A so called unofficial order/supplier model is in use in the municipality of Vesilahti. There has never been a separate service contract for food services in the municipality.

The goal of this thesis was to implement a service contract model for food services in the day care center of the municipality of Vesilahti and in this way open up the contents of the service and bind both parties equally to act in a previously agreed manner. The ready-made contract model can be utilized also in other administration areas of the municipality by modifying and editing the existing contract base according to the needs of the ordering client. The purpose of this thesis was also to clarify the common perception of the entirety of the services of the food services unit, between the customer and the supplier.

Governmental regulations for nutritional information influenced the content of the contract significantly as they do the entire food service operations.

The concept and the function of an order/supplier model in the food services of the municipality of Vesilahti is explained in the theory section of the thesis. In addition, the content of the order contract model is examined more thoroughly and other contract models are compared. Nutritional guidelines are the foundation of the service contract. Portion sizes, meal times and meal contents were written down in the contract according to the nutritional recommendations.

Theme interviews were used as the research method. There were two food service professionals interviewed, Susanna Järvinen, customer manager from Tampereen Ateria and Pirjo Rannikko, food service manager for the city of Nokia. Both cities are applying a food services contract for their food services.

A service model contract was created for the food services in the day care of the municipality of Vesilahti. The service contract will be taken into use in the next contract period of 2012.

Keywords: Service contract model, food services, order/ supplier model, nutritional guidelines

SISÄLLYS

1	JOHDANTO, TARKOITUS JA TAVOITTEET	6
2	TILAAJA-TUOTTAJAMALLI	8
2.1	Yleistä tilaaja-tuottajamallista	8
2.2	Yleiskuvaus tilaaja- tuottaja toimintatavasta	8
3	TILAAJA-TUOTTAJAMALLI VESILAHDEN KUNNAN RUOKAPALVELUSSA	10
3.1	Ateriatilaukset	10
3.2	Ruokapalvelut päivähoitossa	10
3.3	Tilaaja- tuottaja käytänteet.....	11
4	PÄIVÄKOTI IKÄISEN RAVITSEMUSSUOSITUKSET	12
4.1	Lasten ravitsemussuosituksen tarkoitus	12
4.2	Päivähoitoruokailun ravitsemukselliset ja kasvatukselliset tavoitteet ...	12
4.3	Ravitsemussuosituksen toteutumisen edellytykset.....	13
4.4	Lautasmalli.....	14
4.5	Aterian ravinnonsaanti suositukset	14
5	RUOKAPALVELUT	16
5.1	Ateriasuunnittelun periaatteet	16
5.2	Ruokailuaikasuositukset	16
5.3	Suosittelut annoskoot.....	17
6	PALVELUSOPIMUS	19
6.1	Käsitteitä	19
6.2	Palvelusopimuksen sisältö ja rakenne	20
6.2.1	Palvelunkuvaus, palvelutuotekortti	21
6.2.2	Aterioiden keskimääräiset annoskoot.....	22
7	RUOKALISTA	24
7.1	Vesilahden kunnan ruokalista	24
7.2	Ruokalistan ravitsemus.....	24
8	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	26
8.1	Tutkimus menetelmä	26
8.2	Teemahaastattelu	27
8.3	Haastattelun toteutus.....	28
8.4	Teema alue, kysymykset	28
9	VERTAILU	30
9.1	Palvelusopimusmallit	30

9.2	Sopijapuolet.....	30
9.3	Sopimuksen kohde	30
9.4	Sopimuskausi ja sopimuksen muuttaminen sekä alihankkijat.....	31
9.5	Tarjottava palvelukokonaisuus ja sisältö.....	31
9.6	Sopijapuolten työn- ja vastuunjako sekä laadun varmistus ja seuranta	32
9.7	Yhteistyö ja sopimuksen seuranta	32
9.8	Hinta ja hinnan muutokset ja maksuehdot	33
9.9	Reklamaatiot ja vahingonkorvaus	33
9.9.1	Purkuperusteet	33
9.9.2	Asiakirjat ja niiden pätevyysjärjestys	34
10	TULOSTEN TARKASTELU JA JOHTOPÄÄTÖKSET.....	35
10.1	Tulosten tarkastelua	35
11	POHDINTA	38
	LIITTEET.....	40
	LÄHTEET.....	41

1 JOHDANTO, TARKOITUS JA TAVOITTEET

Tämän työn tavoitteena on saada toimivat ruokapalvelun palvelusopimukset osaksi päivittäistä toimintaa Vesilahden kunnan sosiaalitoimen päivähoitoon. Toimin Vesilahden kunnassa siivous- ja ruokapalvelupäällikkönä, joten opinnäytetyön tuloksena on saada toimiva palvelusopimusmalli päivittäisen työskentelyn tueksi.

Vesilahden kunnassa tehtiin siivous- ja ruokapalvelujen organisaatiomuutos vuonna 2005. Tämän myötä siivous- ja ruokapalvelut muodostuivat yhdeksi omaksi nettobudjetoiduksi yksiköksi, joka toimii kunnanhallituksen alaisuudessa.

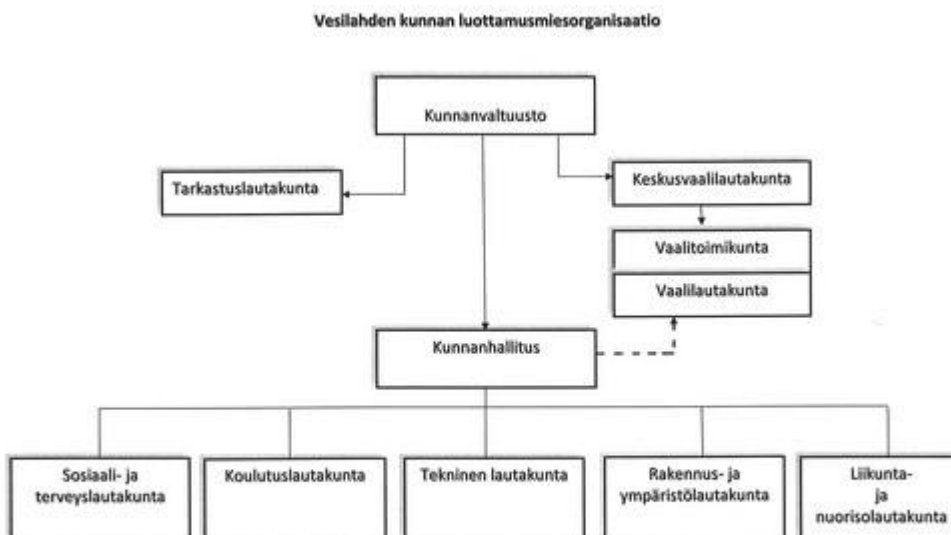
Viimeisinä vuosina ruokapalvelut on keskitetty kahteen valmistuskeittiöön, josta lähetetään ateriat jakelu- ja palvelukeittiöihin. Valmistuskeittiöinä toimivat Narvan monitoimitalon valmistuskeittiö sekä terveyskeskuksen valmistuskeittiö. Narvan yksikkö valmistaa kaikille Narvan seudun ruokapalveluasiakkaille päivittäiset ateriat, ja vastaavasti terveyskeskuksen keittiö huolehtii Kirkonseudun, sekä Ylämäen ruokapalveluasiakkaat. Palvelukeittiöitä on kolme, Ylämäen koulun palvelukeittiö, koulukeskuksen palvelukeittiö sekä Peiponpellon päiväkodin palvelukeittiö. Muut yksiköt toimivat jakelukeittiöinä.

Vuonna 2007 siivous- ja ruokapalvelu organisaatioon tehtiin lisämuutoksia, ja tämän myötä organisaatio muodostui tukipalveluiksi. Tähän kokonaisuuteen liitettiin myös kuljetuspalvelut palvelemaan kunnan sisäisiä ja ulkoisia asiakkaita. Ennen organisaatiomuutoksia siivous-, ruoka- ja kuljetuspalvelut toimivat niin sanottuna hajautettuna mallina, toimialakohtaisesti. Esimerkiksi koulunjohtajat hallinnoivat koulukohtaisesti siivous- ja ruokapalveluja omissa yksiköissään kouluilla. Organisaatiomuutoksen myötä eri toimialojen johtajat tilaavat vuosittaiset siivous-, ruoka- ja kuljetuspalvelut yksikkökohtaisesti tukipalveluorganisaatiolta. Tämän toimintatavan helpottamiseksi kuntaan tarvitaan ruokapalvelun palvelusopimukset selkeyttämään ja avaamaan palveluiden sisältöä.

Palvelusopimuksille on aito tarve Vesilahden kunnassa, jotta yhteistyö saadaan jatkumaan saumattomasti tulevaisuudessakin. Opinnäytetyönäni teen palvelusopimuksen Vesilahden kunnan päivähoitoon. Valitsin palvelusopimuksen teon päivähoidolle, koska he tilaavat useita eri ateriakokonaisuuksia, ja ruokaa lähetetään useaan eri yksikköön.

Palvelusopimus sisältää tiedot ruokatuotteista sekä lasten ja nuorten ravitsemussuosituksista. Työssäni vertailen palvelusopimusmalleja sekä teen haastatteluja kuntiin, joissa on jo ruokapalvelun palvelusopimukset käytössä.

Kun palvelusopimus päivähoitoon on valmistunut, jatkan palvelusopimusten tekoa myös muille kunnan eri hallinnonaloille. Päivähoidon sopimus pohjaa muokkaamalla saan tehtyä muiden tilaajayksiköiden tarpeisiin sopivat palvelusopimukset. Esimerkiksi koulutoimen palvelusopimus on suppeampi, koska he tilaavat tällä hetkellä vain aamupaloja ja koululounaat sekä satunnaisesti retkieväitä



KUVIO 1. Vesilahden kunnan luottamusmiesorganisaatio (Vesilahden kunta. 2011)

2 TILAAJA-TUOTTAJAMALLI

2.1 Yleistä tilaaja-tuottajamallista

Tilaaja-tuottajamallilla tarkoitetaan julkisten palvelujen tuotannon organisoimista niin, että palvelun tilaajan ja tuottajan roolit erotetaan hallinnollisesti toisistaan. Tilaajana toimii julkinen taho ja tuottajana voi toimia julkinen tai yksityinen palvelun tuottaja tai kolmas sektori. Tilaaja-tuottajamalli voi olla myös julkisen organisaation sisäinen ohjausmalli. Tilaajayksikkö määrittää ostettavan palvelun ja sen laadun sekä järjestää tarjouskilpailun. Palvelun tuottaja, jonka palvelu on kokonaistaloudellisesti edullisin, saa tilauksen. Tilaaja-tuottajamallin erilaisia sovellutuksia on käytössä useissa Suomen kunnissa. Kokemukset tilaaja-tuottaja mallista ovat olleet pääsääntöisesti positiivisia ja tuottavuuden tehostaminen on mahdollistanut julkisten palvelujen määrän lisäämisen ja niiden laadun parantamisen. (Työ- ja elinkeinoministeriö.)

Toimintaa ohjataan tilaajan ja tuottajan välisellä sopimuksella. Palvelusopimuksessa määritellään yhteistyöhön liittyvät yksityiskohdat. Hinnoittelun lisäksi siinä kuvataan palveluiden sisältö ja laatu, määritellään tuottajan käytössä olevat tilat, laitteet ja välineet sekä niiden kunnossapitovelvoitteet. Samoin sovitaan laskutuskäytännöistä, arvioinnista ja seurannasta. (Kouluruokailun käsikirja 2007, 53.)

2.2 Yleiskuvaus tilaaja- tuottaja toimintatavasta

Tilaaja-tuottaja -toimintatavalla tarkoitetaan julkisten palvelujen tuotannon organisoimista niin, että palvelun tilaajan ja tuottajan roolit erotetaan toisistaan. Tilaajana toimii julkinen taho (esimerkiksi kunta) ja tuottajana voi toimia joko kunnan oma tai sen ulkopuolinen organisaatio.

Toimintatapaa voidaan soveltaa niin yksittäisen kunnan kuin laajemman kuntajoukon näkökulmasta. Esimerkiksi monet niin sanotun isäntäkuntamallin mukaiset ratkaisut sisältävät tilaaja-tuottaja -ajattelun. Toimintatavasta ei ole olemassa yhtä ideaalimallia, vaan koelma erilaisia toisistaan poikkeavia käytäntöjä. Olemassa olevaa mallia ei voi suoraan kopioida kunnasta toiseen, mutta perusidean voi. Jo saaduista kokemuksista on hyvä ot-

taa oppia, mutta kunnassa toteutettava toimintamalli on kuitenkin rakennettava kunnan omiin olosuhteisiin ja toimintakulttuuriin sopivaksi. Tämän vuoksi on ehkä realistisempaa puhua yleisellä tasolla tilaaja-tuottaja -toimintatavasta ja tämän käytännön sovelluksista tilaaja-tuottaja -malleina. (Suomen kuntaliitto.)

Tilaaja-tuottajamalli muuttaa perinteistä päiväkotiruokailun hoitotapaa. Siinä eriytetään toisistaan palvelun järjestämisvastuu ja palvelun tuottaminen. Päivähoidon johtajasta tulee tilaaja ja keittiöstä tuottaja. Tilaaja vastaa siitä, että palvelun käyttäjät (esimerkiksi päiväkodin lapset) saavat laadullisesti ja määrällisesti tarvitsemansa palvelut. Palvelun tuottajana keittiö vastaa palvelunsa laadusta tilaajalle ja asiakkaille. (Korhonen 2009.)

Tilaajan ja tuottajan palvelusopimukseen tulee kirjata sopijaosapuolet sekä tarvittavat yhteyshenkilöt. Sopimukseen kirjataan tavoitteet, joita molempien osapuolten tulee noudattaa. Sopimuskauden pituudeksi on hyvä sopia yksi toimintokausi eli yksi vuosi, koska tarkemmat neuvottelut sopimuksesta ja hinnoista on hyvä käydä ennen uutta budjettikautta.

3 TILAAJA-TUOTTAJAMALLI VESILAHDEN KUNNAN RUOKAPALVELUSSA

Vesilahden kunnassa on niin sanottu epävirallinen tilaaja-tuottajamalli käytössä. Tämä malli on kunnan sisäinen ohjausjärjestelmä, joka on toiminut hyvin. Jos ei olla organisoiduttu ”virallisesti” tilaajiksi ja tuottajiksi, voidaan sopia kirjallisesti esim. laadunhallinnan eri keinoista tuottajan ja käyttäjien välillä (Korhonen 2009).

3.1 Ateriatilaukset

Ruokapalvelut tuottavat tilaaja asiakkailleen (sosiaali- ja terveystoimi, koulutoimi) kaikki heidän tarvitsemansa/ tilaamansa ateriat. Käytössä on lomake, joka lähetetään eri hallinnonaloille keväällä ennen talousarviosuunnittelun aloitusta. Tilaajat merkitsevät lomakkeelle tarvitsemansa ateriamäärät seuraavaa vuotta ajatellen. Esimerkiksi päivähoito arvioi seuraavanvuoden lapsimäärät ja sen pohjalta tekevät ateriatilauksen. Lomakkeella tilataan myös henkilökunta-ateriat. Tämä toimintamalli on antanut tarvittavat tiedot tilaajien tarvitsemista ateriamääristä, mutta mitään erillistä sopimusta ei ole käytössä, jossa sovitaan palvelusta yksityiskohtaisemmin. (Liite 1)

3.2 Ruokapalvelut päivähoitossa

Päivähoidon ruokailuajat ovat lähes vakiot jokaisessa päivähoiton yksikössä, joten ruuan lähettäminen on vakioitunut, mutta asiakas ei tiedä kuinka paljon ruokaa on varattu henkeä kohden.

Päivähoidon päivittäisiin ateriatilauksiin sisältyy aamupala, lounas, välipala, päivällinen sekä iltapala. Aamupala lähetetään tavaratilauksina, koska kaikissa päivähoiton yksiköissä puuro valmistetaan paikan päällä.

Vesilahden kunnan ruokapalvelut tuottavat päivittäiset ateriat palvelutaloihin, ateriapalveluun, kouluille, päivähoitoon sekä kunnan työntekijöille. Näillä toimialoilla on asiakkaita sekä aterioiden vastaanottokehteita suhteellisen paljon, joten epäselvyyksiäkin on ilmennyt ateriapalvelun sisällöstä. Pienissä päiväkodeissa ei ole ruokapalvelun omaa henkilöstöä, joten sopimusten avulla päivähoiton henkilöstö saa tarkemmat tiedot päivittäisten aterioi-

den sisällöstä, tilaus- ja toimitusajoista sekä tavoista. Epäselvyyksiä on ollut, esimerkiksi aamupalojen proteiinilisäkkeen tarjoamistiheydestä lapsille. Selvää on, että uusi työntekijä ei voi tietää minä päivänä annetaan esimerkiksi leikkelettä aamupalalla, jos sitä ei ole kirjattu näkyville. Aterioiden toimitus ja tarjoiluajoissa ei ole tiettävästi ollut epäselvyyksiä, mutta myös nämä on hyvä kirjata palvelusopimukseen.

3.3 Tilaaja- tuottaja käytänteet

Vaikka kunnassa ei ole organisoiduttu ”virallisesti” tilaajiksi ja tuottajiksi, silti voi sopia kirjallisesti esimerkiksi laadun ja palvelun tasosta. Tällä hetkellä eri hallinnonalojen kanssa olemme tehneet suullisen palvelusopimuksen päivittäisistä ateriapalveluista. Esimerkiksi päivähoiton yksiköille on myös annettu lomakkeita, joissa on tietoa ruokapalvelun palvelunkuvauksista sekä pidetään säännöllisiä palaveria päiväkotien ruokavastaavien kanssa. Tämä on helpottanut osittain epäselvyyksiä, mutta yksiköiden johtajat (tilaajat) eivät ole saaneet täysin tietoa toiminnoistamme.

Tällä hetkellä ateriat laskutetaan tilaajalta kohteittain toteutuneiden ateriapalveluiden mukaan. Laskutus tapahtuu jälkikäteen kolmen kuukauden välein. Tilaaja on halutessaan saanut kohteiden ateriamäärät tuottajalta (ruokapalvelut) laskutuksen yhteydessä.

Kuukausittain tilaaja tekee usein myös muita tilaustarjoilumyynti tilauksia, jotka laskutetaan sisäisellä laskulla tilauksen jälkeen. Näihin lukeutuvat muunmuassa päiväkotien vanhempainilta tarjoilut. Nämä tilaukset eivät useimmiten ole ennalta tiedossa, joten tämän toteutustavan olemme katsoneet tilaajan ja tuottajan osalta tarkoituksenmukaiseksi.

4 PÄIVÄKOTI IKÄISEN RAVITSEMUSSUOSITUKSET

4.1 Lasten ravitsemussuositusten tarkoitus

Suosituksen mukainen ruokavalio turvaa lapsen primaarin ravinnontarpeen eli turvaa kasvun ja elintoiminnot, sekä antaa edellytykset hyvään terveyteen ja vähentää ravintoperäisten sairauksien riskiä. Ruokavalio, jonka ravintosisältö on suosituksen mukainen ja vaihteleva ja jolla lapsen energiantarve tyydytty, sisältää todennäköisesti riittävästi kaikkia lapsen tarvitsemia ravintoaineita (Sosiaali- ja terveysministeriö 2004.)

Lasten ravinnonsaantisuositus on ensisijaisesti tarkoitettu

- eri ikäisten lasten joukkoruokailuun (esimerkiksi päivähoiton ruokapalvelun suunnitteluun),
- ravitsemusneuvonnan ja opetuksen lähtökohdaksi,
- lasten ruokavalioiden arviointiin sekä
- ravitsemuspoliittiseen päätöksentekoon

(Sosiaali- ja terveysministeriö 2004.)

4.2 Päivähoitoruokailun ravitsemukselliset ja kasvatukselliset tavoitteet

Päivittäisten ravitsemussuositusten täytyminen vaatii myös kotona nautittujen aterioiden monipuolisuutta. Päivähoitoruokailu on vain osa lasten päivittäisestä ravinnonsaannista. Vastuu lasten aterioiden ravitsemuksellisesta laadusta, sekä monipuolisuudesta jakaantuu kodin ja päivähoiton kesken.

Päivähoitoruokailun ravitsemuksellisena ja kasvatuksellisena tavoitteena on edistää ja ylläpitää lasten hyvinvointia ja terveyttä. Ohjata lasta monipuoliseen ja vaihtelevaan ruokavalioon sekä turvata lapselle riittävät ja tasapainoiset ateriat. Tavoitteena on myös opastaa lasta omatoimiseen ruokailuun ja hyviin pöytätapoihin sekä järjestää lapselle kiireettömiä, miellyttäviä ja virkistäviä yhdessäolo hetkiä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2004.)

Hyvän ravitsemuksen saavuttamisessa keskeistä on säännöllinen ateriaritmi, monipuolinen ruokavalio ja energiantarvetta vastaava ruokamäärä. Yhteinen ateriointi vaikuttaa kokonaisvaltaisesti koko perheen hyvinvointiin. Hyvä ruokavalio koostuu päivittäisen ruokailun perusasioista kuten maidon, leivän ja rasvan laadun valinnasta sekä kasvien, hedelmien ja marjojen säännöllisestä syömisestä. Päivittäin ja runsaasti syödyt ruoat vaikuttavat ravitsemukseen enemmän kuin harvoin ja vähän syödyt ruoat. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2004.)

4.3 Ravitsemussuositusten toteutumisen edellytykset

Taulukko 1.

Ravitsemussuositusten tavoitteiden toteutumisen edellytyksinä ovat (Kara 2005).

<ul style="list-style-type: none"> • energian saannin ja kulutuksen tasapainottaminen
<ul style="list-style-type: none"> • tasapainoinen ja riittävä ravintoaineiden saanti
<ul style="list-style-type: none"> • kuitupitoisten hiilihydraattien saannin lisääminen
<ul style="list-style-type: none"> • puhdistettujen sokereiden saannin vähentäminen
<ul style="list-style-type: none"> • kovan rasvan¹⁾ saannin vähentäminen ja osittainen korvaaminen pehmeillä rasvoilla²⁾
<ul style="list-style-type: none"> • suolan (natriumin) saannin vähentäminen

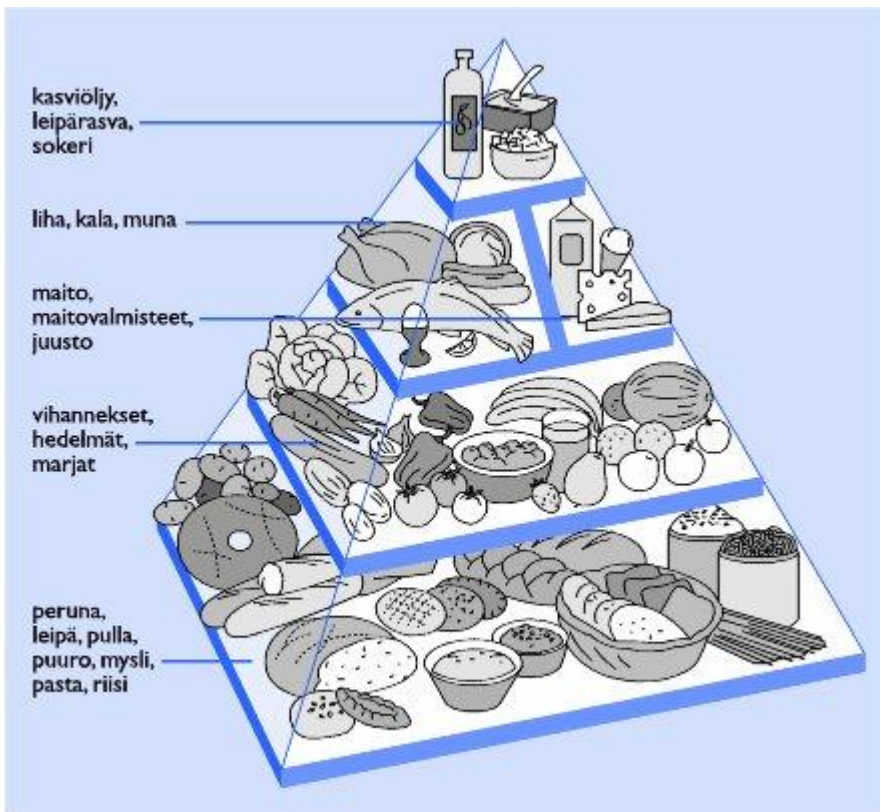
1) Kova rasva = tyydyttyneet ja transrasvahapot

2) Pehmeä rasva = kerta- ja monityydyttymättömät rasvahapot

4.4 Lautasmalli

Suomalaisten ravitsemussuositusten (2005, 35) mukaan ravitsemussuosituksissa perustana on lautasmalli, jolla havainnollistetaan tavallisen lounasaterian koostamista. Siihen on liitetty seuraavanlaisia ohjeita ruokien valinnasta: runsaasti kasviksia, marjoja ja hedelmiä, täysjyväviljavalmisteita joka aterialla, rasvatonta maitoa tai piimää ruokajuomaksi, kalaa pari-kolme kertaa viikossa, lihaa vähärasvaisena, rasvat näkyviksi ja pehmeiksi. Ruokapyramidissa (kuvio 1) on kuvattu raaka-aineet, joidenka lohkoista lautasmalli koostetaan.

Lähes puolet suomalaisista syö ainakin yhden päivittäisen aterian kodin ulkopuolella. Joukkoruokailun merkitys terveellisen ruokailun toteuttamisessa onkin huomattava. Tätä kautta ravitsemussuositukset vaikuttavat useimpien kansalaisten hyvinvointiin, auttavat omaksumaan järkeviä elämäntapoja ja opettavat vähitellen muokkaamaan myös kotona tapahtuvaa ruokailua toivottuun suuntaan. (Duodecim terveyskirjasto)



Kuvio

1. Ruokapyramidi (Duodecim terveyskirjasto)

4.5 Aterian ravinnonsaanti suositukset

- 4.6 Valtion ravitsemusneuvottelukunnan ravitsemussuositusten mukaan yli 2-vuotiaiden ruokavalio saisi sisältää 25–35 E % rasvaa, 50–60 E % hiilihydraatteja ja 10–20 E % proteiinia. Suolaa suositellaan saatavaksi korkeintaan 6 g / vrk naisilla ja 7 g / vrk miehillä, lapsilla vieläkin vähemmän. (Kara 2005, 14.)

Natriumin saantia on suositeltavaa vähentää vähitellen, erityisesti ruokasuolan käyttöä rajoittamalla. Suolan runsas käyttö lapsuudessa ja nuorena saattaa olla yhteydessä kohonneeseen verenpaineeseen myöhemmällä iällä. Siksi lapset on hyvä totuttaa vähäsuolaiseen ruokaan. (Kara 2005, 32.)

Rasvan määrä ruoassa suositellaan pitämään kohtuullisena, koska rasva sisältää runsaasti energiaa. Ravinnon suuri rasvamäärä myös altistaa ylipainolle, joka onkin nykyään yleinen ongelma jopa lapsilla. Rasvan saannin vähentäminen parantaa ruoan ravitsemuksellista laatua. (Kara 2005, 16.)

5 RUOKAPALVELUT

5.1 Ateriasuunnittelun periaatteet

Päiväkotiruokailun tavoitteena on turvata lapselle riittävät ja tasapainoiset ateriat sekä ohjata lasta monipuoliseen ja vaihtelevaan ruokavalioon. Päiväkotiruokailussa huomioidaan Valtion ravitsemusneuvottelukunnan ravitsemussuositukset muun muassa ruokalistasuunnittelussa ja elintarvikehankinnoissa (Hasunen, Kalavainen, Keinonen, Lagström, Lyytikäinen, Nurttila, Peltola, Talvia 1989).

Vesilahden kunnassa on käytössä 12 viikon kiertävä ruokalista, sekä 6 viikon kiertävä välipalalista. Ruokalistat suunnitellaan niin, että lapset saavat päivittäin jokaisesta ruokaineryhmästä tarvittavia ruoka-aineita. Päiväkodeissa tarjotaan tuttuja ja turvallisia perusruokia, joita lapset ovat yleensä tottuneet syömään jo kodeissaan. Ruokalista (Liite 2) ja Välipalalista (Liite 3).

Monipuolinen ruoka-ainevalinta takaa osaltaan ravintosisältösuosituksen toteutumisen. Rasvan käyttöä ruuanvalmistuksessa rajoitetaan. Päivittäiseen käyttöön valitaan rasvattomia ja vähärasvaisia elintarvikkeita. Sokeria käytetään niukasti ja sokeroituja elintarvikkeita harvoin. Tarjottu ruoka on vähäsuolaista ja runsassuolaisia elintarvikkeita ei käytetä. (Hasunen ym.1989, 17.)

5.2 Ruokailuaikasuositukset

Päiväkotiruokailu järjestetään säännöllisesti, hoitopäivän kokonaisuutta jaksottavaksi sekä normaaliin arkirytmiin sopivaksi. Ateriointi tiheys ei saa ylittää yli neljää tuntia. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2004.)

Päiväkodeissa aamupala tarjoillaan klo. 8.00-9.00, joka koostuu pääsääntöisesti puurosta, tuorepalasta, leivästä, levitteestä ja juomasta. Puuro valmistetaan päiväkodeilla ja muut elintarvikkeet tulevat tuotetilauksina keittiöltä. Lounas tarjoillaan klo.11.00-12.00, pääruualla on ravitsemussuositusten mukaisesti vaihtelevasti lihaa, kalaa, kanaa ja maksaa. Lisäkeinä tarjoillaan perunaa eri muodoissa sekä tummaa riisiä ja pastaa. Päivittäin lounaalla tarjoillaan myös raastetta, salaattia tai kasviksia sekä ruokajuoma, leipää ja levitet-

tä.Välipala tarjoillaan klo: 14.00-15.00 joka sisältää monipuolisesti vaihdellen marjoja, hedelmiä, puuroja, maitotaloustuotteita yms. Välipala pyritään tarjoilemaan myöhempään iltapäivällä, koska viimeiset lapset saattavat saada päivällisen kotiin päästyään vasta klo. 17.00 jälkeen. Päivällistä tarjoillaan klo.17.00-18.00 ja päivällinen on koostumukseltaan lounasta vastaava esimerkiksi vuoka- tai keittoruokaa lisukkeiden kanssa. Iltapalaa tarjoillaan klo..20.00-21.00 joka on koostumukseltaan vastaavanlainen kun päivän välipalat. (Sosiaali- ja terveysministeriö. 2004.)

Tällä hetkellä vuorohoitoa tarvitsevia lapsia on satunnaisesti päivähoidossa.

5.3 Suositellut annoskoot

Terveyttä edistäviin ruokailutottumuksiin kasvattaminen alkaa jo lapsen varhaisessa ikä vaiheessa ja jatkuu useita vuosia lapsuus iän jälkeen. Tärkeimmässä roolissa ovat kodit, mutta kasvatuksellisesta näkökulmasta katsottuna ovat päivähoito sekä koulut merkittävässä roolissa. Säännöllinen ruokailu ja ravitsemussuositusten mukaiset ateriat tukevat lasten kasvua ja kehitystä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2004.)

Leikki-iässä lapselle tarjotaan monipuolista ruokaa säännöllisin väliajoin. Lapsi säätelee itse ruokamääränsä. Lasta ohjataan valitsemaan erilaisia ruokia ja maistelemaan uusia ruokia. Lasta kannustetaan omatoimiseen syömiseen kiireettömässä, turvallisessa ja opettelulle myönteisessä ympäristössä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2004.)

Vesilahden kunnan päiväkotien keskimääräiset annoskoot ovat seuraavat:

Pääraaka-ainetta; lihaa, kalaa tai siipikarjaa /annos:

- 40–45 g kypsää tuotetta keitoissa ja vuokaruuissa
- 50 g kypsää tuotetta kastikkeissa
- 50–70 g kypsää tuotetta pataruuissa
- 65–100 g ns. kappaleruuissa
- Salaatit ja raasteet n. 50g
- välipalat n. 150g

Päiväkodeissa on eri ikäisiä ja kokoisia lapsia, joten nautitun aterian määrä jakaantuu päiväkodissa eri ikäisten- ja kokoisten lasten kesken.

6 PALVELUSOPIMUS

Palvelusopimuksen merkitys päivittäisessä ruokapalvelun toiminnassa on kasvanut kunnan kasvun myötä. Palvelusopimus on tueksi tilaajalle (koulutoimi, sosiaali- ja terveystoimi), käyttäjäasiakkaille (ruokailijat) sekä palvelun tuottajille (ruokapalvelun henkilökunta). Ruokapalvelun palvelusopimus opastaa ja ohjeistaa tilaajaa, ja tilaaja tietää, millaisen ateriakokonaisuuden tietyllä euromääräisellä summalla saa. Näin osapuolilla on yhteinen käsitys ruuan tasosta.

Palvelusopimuksen tarkoitus ei ole hankaloittaa ja ”jäykistää” tilaajan ateriapalvelujen saantia, vaan tilaaja voi halutessaan tilata myös sopimuksen ulkopuolisia tuotteita erillistä maksua vastaan. Sopimus palvelusta, ja sen laadusta sitouttaa molempia osapuolia, niin tuottajaa, kuin tilaajaakin toimimaan palvelusopimuksessa sovitulla tavalla.

6.1 Käsitteitä

Ruokapalvelu on esimerkki palveluprosessista, joka sisältää asiakkaalle tarjottavan fyysisen tuotteen ja sen tarjoamiseen kiinteästi liittyvän asiakaspalvelun. Tuote ja palvelu muodostavat palveluprosessin näkyvän osan. Näkymätöntä osaa prosessista ovat yrityksen tai organisaatioiden sisäiset ruokapalvelutoiminnan ja –toiminnon suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen liittyvät prosessit. (Taskinen 2007, 19.)

Grönroosin (1990) mukaan palvelu määritellään seuraavasti: ”Palvelut ovat aktiviteettejä tai aktiviteettien sarjoja, jotka tarjotaan ratkaisuinasi asiakkaan ongelmiin, ja ne ovat luonteeltaan enemmän tai vähemmän aineettomia, ja tapahtuvat tavallisesti, joskaan eivät välttämättä aina asiakkaan ja palveluntarjoajan henkilöstön ja/ tai fyysisten resurssien tai hyödykkeiden ja/ tai järjestelmien välisessä vuorovaikutuksessa.” (Taskinen 2007, 11.)

Palvelusopimus sisältää useita pieniä palveluasiakirjoja, joista tilaaja ja tuottaja sopivat erikseen. Palvelusopimuksissa on muun muassa palvelun tuottajalta tilattavat vuosittaiset ateriamäärät, ruoka- sekä välipalalistat sekä palvelunkuvaus. Palvelun kuvauksesta käytetään myös sanontaa palvelutuotekortti, ja näiden sisältö on yleensä lähes samanlaiset. Tässä työssä käytän sanaa palvelun kuvaus, koska tämä sanamuoto tulee olemaan val-

miissa Vesilahden kunnan palvelusopimusmallissa. Palvelun kuvaukseen kuvataan yksityiskohtaisesti palvelun sisältö, jonka palvelun tilaaja ja tuottaja ovat erikseen sopineet.

6.2 Palvelusopimuksen sisältö ja rakenne

Palvelusopimukseen kirjataan, mitä palvelu sisältää muun muassa ruokailu-ajat, joita tilaajan on pyrittävä noudattamaan. Ruokailu- aikojen noudattaminen on tärkeä osa sopimusta. Esimerkiksi palvelusopimuksessa sovittujen ruokailu aikojen pidentyessä, myös keittiön työssäoloaika pitenee, esimerkiksi astiahuollon osalta. Tämä saattaa tuoda useammankin lisätyöminuutin työntekijöiden päivittäiseen työaika mitoitukseen. Tällaisissa tilanteissa odotetaan luonnollisestikin työntekijöiden joustavuutta, mutta lisätyön maksaa kuitenkin tilaaja. Keittiöhenkilöstön työaika pyritään kohdentamaan palvelusopimuksen sopimukseen. Tällaisissa tilanteissa olisi hyvä ottaa mahdolliset sanktiot käyttöön. Sanktion käyttö kohdistuisi niin tilaajaan, kuin tuottajaan. Esimerkiksi jos tuottajan ruoka ei vastaa palvelusopimuksessa määriteltyä laatua tai annoskokoa.

Palvelusopimukseen tulee kirjata myös perusruuan lisäksi tarjottavat erityisruokavaliot, koska päivähoitossa on useita erityisruokavaliota noudattavia asiakkaita. Erityisruokavaliot merkitään ruokalistaan omanlaisin tunnistein.

Palvelusopimus rakennetaan jo olemassa olevien ruokalistojen, annosmäärien sekä aikataulutusten pohjalta. Sopimukseen kirjataan annoskoot kaikkien ruokalajien osalta. Näin myös keittiöt tietävät tarkalleen asiakkaan tilaamat annosmäärät. Tilaukset tarkennetaan päiväkotien osalta viikoittain, ja äkkinäiset muutokset pyritään ilmoittamaan kyseisenä aamuna, ennen ruuanvalmistuksen alkamista. Päiväkotien retkipäivistä, loma- sekä sulkuaikojen ilmoittamisesta tuottajalle ja mahdollisista teemaviikoista/ päivistä on myös hyvä tehdä kirjallinen sopimus. Tällä hetkellä erilaisia ruokapalveluteemoja, juhlapyhien lisäksi, on pyritty järjestämään noin 2 kertaa vuodessa.

Ruokapalvelujen tuottajille palvelusopimus antaa tiedot ja ohjeet palvelun laadusta sekä ohjeistaa toimimaan annettujen ohjeiden mukaisesti. Palvelukuvauksen myötä keittiöhenkilökunta tietää, mitä asiakkaat heiltä odottavat, ja kuinka he palvelevat asiakkaitaan. Tämä selkeyttää keittiöiden sisäistä toimintaa ja antaa ohjeistusta myös esimerkiksi uudelle työntekijälle, joka saa palvelusopimuksesta tietoonsa toimitusajat ja tavat, annoskoot ja aterioi-

den sisällön. Ruokapalvelujen tuottajat tietävät sopimuksen avulla, mitä ostetut ateriapalvelut sisältävät, ja osaavat laskuttaa mahdolliset sopimuksen ulkopuoliset tuotteet tai lisäpalvelut tilaajalta.

Ruokapalvelun käyttäjäasiakkaille palvelusopimus takaa oikea-aikaiset, ravitsemussuositusten mukaiset tuotteet. Asiakas tietää aterioiden tarjoiluajat sekä päivittäiset tarjottavat ateriat, jotka sopimukseen on liitetty. Käyttäjäasiakkaat eivät suoranaisesti näe itse sopimusta, mutta laaditun sopimuksen mukaan tilaaja ja palvelun tuottaja takaavat asiakkailleen ennalta sovitun mukaisen palvelun.

Asiakaspalautetta on myös hankittava, jotta asiakastyytyväisyys on todennettavissa. Molemmat osapuolet, tilaaja sekä tuottaja saavat tietää, mitä ruokailevat asiakkaat ovat mieltä saamastaan kokonaispalvelusta. Reklamaatiojärjestelmä on kuitenkin hyvä rakentaa niin, että asiakkailla on mahdollisuus päivittäin antaa palautetta saamastaan palvelustaan. Palvelusopimukseen on kuitenkin hyvä kirjata toimenpide vuosittaisesta asiakaspalautteen hankkimisesta, sekä kuinka palveluita tullaan tulevaisuudessa kehittämään. Palautteiden myötä ruokapalvelu sitoutuu kehittämään toimintaansa saadun palautteen perusteella.

Ruokapalvelun palvelusopimuksia on käytössä useissa kunnissa. Palvelusopimuksen käyttötarkoitus on lähes sama, mutta useat kunnat ovat ”räätälöineet” sopimus pohjat vastaamaan oman kuntansa tarpeita. Sopimuksia on näin ollen useita, ja ne saattavat olla hyvin erilaisin palveluntasomääritelmien rakennettuja. Palveluntasoa voidaan kuvata hyvin laajoin käsittein. Esimerkiksi komponenttituotteet (jauhelihapihvit) voivat olla tarkasti määriteltä. Kuinka monta kappaletta asiakkaalle on tuotetta varattu, ja toisenlaisessa palvelusopimuksessa komponenttituotteiden määrä on asiakkaan vapaasti päätettävissä. (Liite 4)

6.2.1 Palvelunkuvaus, palvelutuotekortti

Palvelusopimukseen sisältyy usein myös palvelunkuvaus, tai palvelutuotekortti. Palvelusopimukseen sisällytetään myös muita tarpeellisia erikseen sovittavia asioita. Esimerkiksi tilataanko yksikkö tuotteet erikseen keittiöltä, vai toimitetaanko tuote ruokalistan mukaan ilman tilausta asiakkaalle. Aterian sisällöt tulee tarkoin selvittää sopimukseen, esimerkiksi aamupalan sisältö (puuro, leikkele, tuorepala, leipä, juoma). (Liite 5)

Vesilahden kunnan päiväkotien palvelunkuvaukseen kirjataan muun muassa seuraavia asioita:

- Sopimuksen hyväksyminen sopimusneuvottelussa
- Ruoan laatu: Noudatetaan suosituksia lasten ja nuorten ruoan ravitsemuksellisesta laadusta. .
- Ruokalista: 12 viikon kiertävä ruokalista.
- Annoskoko: Palvelukortissa näkyvät keskimääräiset annoskoot.
- Palvelutaso: Aamiainen, lounas, välipala, päivällinen ja iltapala.
- Ateriatilaukset: Ateria määrät sovitaan toimintakauden alussa tilaajan ilmoittamien määrien mukaan.
- Laskutus: Toteutuneiden ateriamäärien mukaan

6.2.2 Aterioiden keskimääräiset annoskoot

Aamupala

- Tee / kaakao, puuro / velli 150 g
- Tuoreannos: täysmehut 100 g, hedelmät / nektarit, hedelmä- / marjasose, kasvikset 50g
- Leipä: pehmeä / tumma, näkkileipä 20-40g
- Ravintorasva: kasvisrasvavete 5g
- Proteiinilisäke: leikkele 15 g, juusto, kananmuna 25 g
- Ruokajuoma: maito, vesi 150g

Efektia Oy 2003.

Pääruoka

- Pääruokakastike 100 G, kastike sileä 50 g
- Kappaleruoat 60 g
- Keitto / pata / ltk 150g
- Peruna / -sose, riisi / makaroni 60-75 g
- Salaatti / tuoreeraaste, tuore kasvis / kastike 50g
- Leipä: pehmeä / tumma, näkkileipä 20-40g

- Ravintorasva: kasvisrasvavite 5g
- Ruokajuoma: maidot / piimät/ vesi 150g

Efektia Oy 2003.

Välipalat

- viili, jogurtti, hedelmät, rahka, kiisseli, puuro, pannukakku, lihapiirakka 150g
- Leipä: pehmeä / tumma, näkkileipä 20-40g
- Ravintorasva: kasvisrasvavite 5g
- Ruokajuoma: maidot / piimät/ vesi 150g

Efektia Oy 2003.

Päivällinen

- Keitto / laatikko 150 g
- Tuoreannos: hedelmä / kasvis 20-50 g
- Leipä: pehmeä / tumma, näkkileipä 20-40g
- Ravintorasva: kasvisrasvavite 5g
- Ruokajuoma: maidot / piimät/ vesi 150g

(Efektia Oy 2003.)

7 RUOKALISTA

7.1 Vesilahden kunnan ruokalista

Vesilahden kunnassa on käytössä kahdentoista viikon kiertävä ruokalista sekä kuuden viikon kiertävä välipalalista. Ruokalista on suunniteltu yhteistyössä Tampereen seudun kehyskuntien (Kangasala, Lempäälä, Nokia, Pirkkala, Vesilahti, Ylöjärvi) kanssa. Ruokalista suunnittelussa on huomioitu suomalaiset ravitsemussuositukset. Alle yksivuotiaat ja imeväisikäiset päivähoitolapset huomioidaan aterioissa erikseen.

Kaikkien ruokien reseptiikka ei ole vielä ruokatuotannon tietojärjestelmässä, mutta silti keittiöt pyrkivät seuraamaan ravitsemussuositusten täyttymistä. Reseptiikan kehittämistyö on Tampereen seudun kehyskunnissa käynnissä.

Näin ollen kiertävän ruokalistan jokaisesta ruokalistan ateriakokonaisuudesta ravintoarvotietoja ei voida toteuttaa, koska kaikki ateriakokonaisuudet eivät ole ruokatuotannon ohjausjärjestelmässä. Tulevaisuudessa tämäkin on todennäköisesti mahdollista.

7.2 Ruokalistan ravitsemus

Ravitsemussuositusten noudattaminen, on yksi tärkeä osa ateriapalvelun laatua. Ravitsemussuosituksia ei tulla kirjaamaan palvelusopimukseen, mutta tilaaja (päivähoito) olettaa, että kahdentoista viikon kiertävä ruokalista on laadittu ravitsemussuositusten mukaisesti.

Keittiöillä on käytössä suolamittarit, joilla he seuraavat suolan määrää. Suolaa sisältäviä komponenttituotteita on pyritty vähentämään, ja makkararuokia ei ole tarjolla joka viikko. Ruuanvalmistuksessa ja aterioiden lisäksi on käytössä vähärasvaisia tuotteita, reseptiikan suunnittelussa on suosittu vain pehmeitä rasvoja. Lapsille tarjoillaan rasvatonta maitoa sekä vähärasvaisia maitotaloustuotteita. Päivittäin päiväkodeissa on tarjolla pehmeää/tummaa, - ja näkkileipää. Puuroissa ja pastoissa on pääsääntöisesti käytössä vain täysjyväviljavalmisteita. Päivittäin tarjolla on myös salaattia ja jokaisella välipalalla tuorepala.

Ruokapalvelun ja tilaajien/ käyttäjien edustajat kirjaavat yhteisen käsityksen siitä, millainen on päivittäinen ruuan laatutaso. Tilaajille/ käyttäjien edustajille toimitetaan tarvittaessa yh-

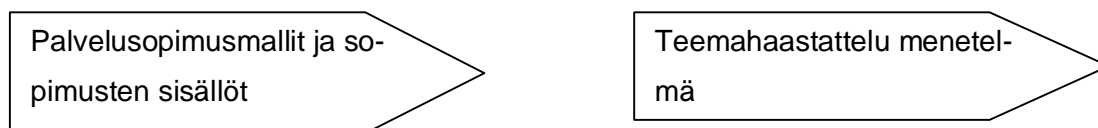
teenveto ravitsemuksellisen laadun seurannasta voimassa olevan ruokalistan ravintoarvot ja toteuma suosituksiin nähden. (Korhonen 2009.)

8 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

8.1 Tutkimus menetelmä

Opinnäytetyöni tutkimusmenetelmänä käytän yksilöhaastatteluja ruokapalvelualan ammattilaisille. Tämän menetelmän valitsin, koska haastattelemalla henkilöitä, joilla on jo palvelusopimukset käytössä saan tietoa palvelusopimusten toimivuudesta käytännössä. Haastattelemalla palveluntuottajaa saan erilaisia näkökulmia palvelusopimusmallin kehittämiseen ja toteuttamiseen. Haastattelumenetelmän etuna on, että haastattelun aikana voi tehdä lisäkysymyksiä ja syventää kysymyksiä saatujen vastausten mukaan.

Ruokapalvelun tuottajanäkökulmasta haastatellaan Nokian kaupungin ruokapalvelupäällikkö Pirjo Rannikkoa. Nokian kaupungissa on ollut muutamia vuosia palvelusopimukset käytössä ja heidän kokemuksistaan saan tietoa sopimuksen tarpeellisuudesta sekä toimivuudesta. Lisäksi haastatellaan Tampereen Aterian asiakkuuspäällikkö Susanna Järvistä. Tampereen aterialla on ollut myös useamman vuoden palvelusopimukset käytössä.



KUVIO 1. Tutkimusmenetelmä

8.2 Teemahaastattelu

Useissa kunnissa ja kaupungeissa on palvelusopimukset käytössä, joten aihealueen tutkimiseen ja sopivan palvelusopimusmallin rakentamiseen on tietoa saatavilla.

”Kun haluamme kuulla ihmisten mielipiteitä, kerätä tietoa, käsityksiä ja uskomuksia tai kun haluamme ymmärtää, miksi ihmiset toimivat havaitsemallamme tavalla tai miten he arvottavat tapahtumia, on luonnollista keskustella heidän kanssaan” (Hirsjärvi & Hurme 2000, 11).

Teemahaastattelu on vapaamuotoinen haastattelu, jonka ei täydy mennä suoraan tietyn kaavan mukaan. Haastattelun jälkeen voi kysyä täydentäviä kysymyksiä, jos se sopii haastateltavalle. (Hirsjärvi & Hurme 2000.)

Teemahaastatteluun ei varsinaisesti kuulu kysymysten tarkka ennakkokonstruointi, riittää, että päälinjoja on vain hahmoteltu. Kysymykset voidaan jakaa niiden sisällön mukaan karkeasti kahteen ryhmään: tosiasiakysymyksiin ja mielipidekysymyksiin. Ensin mainitut ovat lomakehaastattelussa usein täsmällisiä esikoodattuja kysymyksiä, joiden vastausvaihtoehdot ovat esitetty lomakkeessa. Mielipidekysymykset, joihin luetaan myös asennekysymykset, voivat olla joko esikoodattuja tai avonaisia. Teemahaastattelussa periaatteena on, että kaikki kysymykset ovat tyypistä riippumatta avonaisia. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 106.)

Koska haastattelu on hyvin joustava menetelmä, se sopii moniin erilaisiin tutkimustarkoituksiin. Haastattelussa ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa, ja tämä tilanne luo mahdollisuuden suunnata tiedonhankintaa itse tilanteessa. (Hirsjärvi & Hurme 2000.)

Tämän tutkimuksen tarkoituksena, on saada eri näkökulmia palvelusopimuksen sisältöön ja rakenteeseen, ja haastattelujen pohjalta voidaan rakentaa palvelusopimus Vesilahden kunnalle.

8.3 Haastattelun toteutus

Haastateltavilla (Pirjo Rannikko, Susanna Järvinen) on vankka ruokapalvelualan asiantuntemus ja he ovat työskennelleet palvelusopimusten parissa vuosia. Tämän hetkinen pohjatieto palvelusopimusmallista on olemassa, joten näin ollen teemahaastatteluun riittää kaksi henkilöä kahdesta erikokoisesta kaupungista. Toki isojen kaupunkien palvelusopimukset ovat kattavampia kuin pienehköön Vesilahden kuntaan tarvitaan. Asiasisällön tulee kuitenkin olla samanlainen. Aihepiiri on kauttaaltaan tuttu kaikille osapuolille.

Tampereen aterian haastattelu toteutettiin haastattelulomakkeella. Tila oli avoin työhuone, jossa oli muitakin työntekijöitä. Tästä syystä en kysynyt mahdollisuutta nauhoittaa haastattelu, koska nauhoitus olisi mahdollisesti epäonnistunut suuren tilan ja taustäänien vuoksi. Kävimme Susanna Järvisen kanssa läpi haastattelukysymykseni, ja sain katsoa heidän palvelusopimustaan. Palvelusopimusta minulla ei ollut mahdollista saada, joten tein täydentäviä kysymyksiä ja paljon muistiinpanoja sopimusmallista. Haastattelulomake (Liite 7).

Nokian kaupungin palvelusopimushaastattelun toteutin myös ilman nauhoitusta, jotta haastattelutilanteet olisivat hyvin samanlaiset. Haastattelu sujui hyvin ja sain palvelusopimusmallin vertailuun. Haastattelulomake (Liite 6).

8.4 Teema alue, kysymykset

Haastattelun avulla pyritään keräämään sellainen aineisto, jonka pohjalta voidaan luotettavasti tehdä tutkittavaa ilmiötä koskevia päätelmiä. Suunnitteluvaiheessa tutkijan on päätettävä, millaisia päätelmiä hän aineistostaan aikoo tehdä. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 66.)

Palvelusopimuksen täytyisi olla selkeä ja tilaajan sekä tuottajan helposti ymmärrettävissä. Haastattelu kysymyksillä hain tietoa, mitä palvelusopimukseen on hyvä kirjata, ketkä henkilöt sopimusta ovat tekemässä, ja mitkä asiat on koettu tärkeiksi tilaajan ja tuottajan välisen vastuiden osalta. (Liite 8).

Palvelusopimuksen sisällön laadinta on erittäin tärkeä vaihe. Sisältö täytyy olla tuotantokeittäöissä tarkkaan tiedossa, jotta he tietävät, mitä asiakkaalle on sopimuksessa luvattu.

Palvelusopimusten tarkoituksena on selkeyttää tilaajalle päivittäiset ateriat ja palvelut toimialakohtaisesti. Sopimuksen avulla tilaaja saa tietoonsa aterian sisällön, jonka pääasialli-

nen koostumus on pääruoka, energialisäke, tuoreannos, juoma, leipä, ravintorasva, proteiinilisäke sekä mahdollisesti jälkiruoka. Sopimukseen kirjataan myös ateriavaihtoehdot, tilaus- ja toimitustiheys, toimitustapa ja annoskoot. Sopimukset laaditaan vuosittain toimialakohtaisesti, sekä samalla niihin tehdään mahdolliset tarkennukset ja muutokset. Ennen sopimuskauden alkua palvelusopimusneuvottelut käydään kyseisten toimialojen johtajien kanssa. Sopimukseen kirjataan sopimusosapuolet, sopimuksen kohde ja palvelun kuvaus, joka allekirjoitetaan ja näin ollen osapuolet sitoutuvat noudattamaan ennalta sovittuja asioita.

Sopimusluonnoksen laadintaa ja päivitystä koskevat ongelmakohdat on hyvä selvittää, jotta voi välttää mahdolliset turhat virheet. Palvelusopimuksen sisällön aihealueita tulee vertailla ja selvittää mitä asioita Vesilahden kunnan palvelusopimukseen on hyvä kirjata.

Palvelusopimukseen lisätään usein paljon liitteitä, esimerkiksi palvelutuotekortti tai palvelukuvaus. Haastattelun pohjalta selvitän, onko järkevää liittää palvelusopimukseen myös palvelutuotekortin asiat vai tehdä palvelusopimuslomake erikseen ja lisätä se liitteenä palvelusopimukseen. Myös ravitsemussuositusten mukaiset annoskoot olivat kirjattuna Nokian palvelusopimukseen, mutta Tampereen Aterian sopimuksessa annoskokoja ei ollut. Annoskokotiedot katsottiin olevan ohjeellinen tieto keittiöiden kokeille, mutta päivähoiton henkilökunta ei välttämättä osaa arvioida kuinka paljon on esimerkiksi 100 grammaa kastiketta lautasella. Vesilahden kunnan palvelusopimukseen tulee esille ravitsemussuositusten mukaiset grammamäärät ohjeelliseksi tiedoksi päivähoiton henkilöstölle.

9 VERTAILU

9.1 Palvelusopimusmallit

Tässä vertailussa palvelusopimusmalli A tarkoittaa Tampereen Aterian palvelusopimusmallia ja palvelusopimusmalli B Nokian kaupungin palvelusopimusmallia. (Liite 9.)

Palvelusopimus sisäisestä päivähoidon ateriapalvelusta A ja B lomakkeella ovat lähes samaa palvelukokonaisuutta tarkoittavia palveluita. Eroavaisuuksia tulee sopimuksen laajuudessa, koska palvelusopimus A tuottaa palvelua liikelaitoksena, ja palvelusopimusmalli B nettobudjetoituna yksikkönä. Vesilahden kunnan ruokapalvelu toimii lähes samalla palvelumallilla, kun palvelusopimusmalli B eli nettobudjetoituna yksikkönä.

9.2 Sopijapuolet

Palvelusopimuksen sopijapuolet ovat tilaaja ja tuottaja. Tilaaja on palvelun ostaja, tässä tapauksessa päivähoitoyksikkö, ja palvelun tuottajana ovat ruokapalvelut. Palvelusopijapuolet toimivat yleensä myös sopimuksen yhteyshenkilöinä, jotka seuraavat palvelusopimuksen toteutumista. Palvelusopimusmallissa A yhteyshenkilönä toimii päivähoidon johtaja ja mallissa B varhaiskasvatuksen päällikkö. Haastatteluiden ja lomakevertailujen perusteella palvelusopimukseen tulee sopijapuoliksi laittaa palveluntilaaja ja palveluntuottaja sekä mahdolliset yhteyshenkilöt, jos kyseessä on eri henkilöt kun allekirjoittaneet.

9.3 Sopimuksen kohde

Sopimuksen kohde on lomakkeella A ja B samat, koska vertailussa on päivähoitoyksiköt. Mallissa A oli erikseen mainittu sopimuksen kohde ja aukaistu tilaaja- tuottaja käsitteitä. Palvelusopimusmallissa B ei ollut erikseen mainintaa sopimuksen kohteesta. Mallissa B sopimuksen kohde oli ilmoitettu sopimuksen tavoitteena. Sopimuksen tavoitteena ilmoitettiin lasten ravitsemussuositusten mukaisista ateriakokonaisuuksista, joita asiakkaille päivittäin tullaan tarjoamaan.

Sopimuksen kohteessa on hyvä aukaista sopimuksessa käytettäviä käsitteitä:

Tilaaaja- asiakas	= Vesilahden kunnan päivähoito
Palveluntuottaja	= Vesilahden kunnan ruokapalvelut
Päivähoidon asiakkaat	= Vesilahden kunnan päivähoito, päivähoitolapset

9.4 Sopimuskausi ja sopimuksen muuttaminen sekä alihankkijat

Sopimuskaudesta ja sopimuksen muuttamisesta oli selvitys A ja B lomakkeella. A lomakkeella oli maininta myös irtisanomisajasta ja ilmoitustavasta. Tämä maininta on oleellinen osa liikelaitoksena toimivalla organisaatiolla. Lomakkeella B palvelusopimuksen sopimuskaudesta, kestosta ja laajuudesta oli ilmoitettu sopimuksessa sopijapuolien allekirjoitusalueessa. Sopimuskausi ja sopimuksen muuttaminen selviää molemmista sopimusmalleista. Mallissa B ilmoitus on tehty tyyliin, joka soveltuu myös Vesilahden kunnan palvelusopimukseen.

Ruokapalvelujen tukitoimintoihin sisältyy useimmiten alihankkijoiden käyttö, koska ruoka tarvitsee kuljettaa eri yksiköihin. Ruoan kuljetus ei ole ruokapalvelun toimintaa, vaan kuljetukset kilpailutetaan ja hankitaan ulkoiselta toimijalta. Mahdollisista alihankkijoiden käytöstä oli maininta lomakkeella A, mutta lomakkeella B ei kuljetuksista mainittu erikseen palvelusopimuksessa.

9.5 Tarjottava palvelukokonaisuus ja sisältö

Tarjottavan palvelukokonaisuuden sisältö tarkoittaa pääsääntöisesti palvelun tarkkaa kuvaamista ja palvelun sisällön sopimista. Lomakkeen A palvelusopimuksessa on kerrottu palvelukokonaisuuden ja sisällön olevan erikseen liitteenä. Liitteenä oleva palvelutuotekuvaus sisältää ruokatuotantos suunnitelman, aterioiden tilaamisen ja laskutus käytännöt, aterioiden valmistamisen ja pakkaamisen, henkilöstön tiedot, kuljetuskaluston kuvauksen sekä kuljetuksen, kuljetuksen varajärjestelmästä ja laadun valvonnasta.

Lomakkeella B on ilmoitettu tarjottavan palvelukokonaisuuden sisältö myös liitetiedostona. Liite sisältää eri ruoka-annosten nimet; pääruoka, tuoreannos, leipä, ravintorasva, proteiinilisä, ruokajuoma ja niistä aterioiden osat, annoskoot sekä tarjoamistiheyden. Lomak-

keella B on sisällytetty palvelusopimukseen tilaus- ja laskutuskäytännöt, asiakastilaisuudet ja palautteet, jotka on ilmoitettu lomakkeella A erikseen liitetiedostona.

9.6 Sopijapuolten työn- ja vastuunjako sekä laadun varmistus ja seuranta

Sopijapuolten työ- ja vastuunjaolla tarkoitetaan osapuolten vastuiden jakamista eri palveluntuottamisen velvoitteista. Tällä osiolla määritellään erilaisia kustannusvastuita hankinnoissa, tilavuokrissa, it- laitteissa sekä ohjelmistoissa ja muissa palvelun tuotantoa koskevissa menoissa, jotka eivät tule selville palvelutuotekortin palvelunkuvauksessa. Vertailussa käytettävissä palvelusopimuksissa ei ole vastuunjako sisällytetty palvelusopimukseen vaan ne ovat erikseen liitetiedostona. Vastuunjakotaulukko on erittäin tärkeä osa palvelusopimusta, jotta tilaajalla ja tuottajalla on sama käsitys kustannusvastuusta esimerkiksi keittiön laiterikon tai kalustehankinnan aikana. Vesilahden kunnan palvelusopimusmalliin tulee vastuunjakotaulukko. Vastuunjakotaulukon sisältö muodostui ruokapalvelujen tilaajan ja tuottajan tarpeista. Taulukon laadinnan tueksi käytettiin myös Efektia Oy:n (2003) aineistoa sekä Tampereen aterian ja Nokian kaupungin vastuunjakotaulukoita. Vesilahden kunnan vastuunjakotaulukko (Liite 10).

Laadun varmistuksella- ja seurannalla tarkoitetaan tilaajan ja tuottajan yhteistoimintaa laadun ylläpidosta. Sopimusmallissa A on kirjattu laadun seurannan varmistamiseen päivittäisen palautteen hankinta, kuvaus reklamaatiotilanteista ja asiakastyytyväisyyskyselyiden järjestämisestä. Edellä mainituista asioista on tarkempi kuvaus palvelutuotekuvauksessa.

Lomakkeella B on laadun varmistus- ja seuranta on sisällytetty palvelusopimukseen. Palvelusopimuksessa on maininta asiakastapaamisten järjestämisestä ja palautelomakkeen käytöstä tarvittaessa/ vuosittain.

Edellä mainitut asiat ovat A ja B lomakkeilla kuvattu samaa tarkoittaen, mutta lomakkeen A liitetiedosto on erittäin yksityiskohtainen ja tarkka.

9.7 Yhteistyö ja sopimuksen seuranta

Yhteistyö on kumppanuutta, jonka tavoitteena on kiinteän yhteistyön kautta kehittää asiakastarpeita vastaavia ateriapalveluita tuottavasti. Kumppanuudessa molemmat sopijapuo-

let sitoutuvat pitkäaikaiseen yhteistyöhön ja toiminnan kehittämiseen siten, että asiakkaiden tarpeet tulevat huomioiduksi parhaalla mahdollisella tavalla. (Tampereen aterian palvelusopimusluonnos 2011).

Lomakkeella A yhteistyötä kuvataan kiinteänä yhteistyönä, johon on tarkoituksenmukaista perustaa työryhmä, joka seuraa sopimuksen onnistumista. Lomakkeella B ei yhteistyöstä ja sopimuksen seurannasta ole erikseen mainittu vaan sopimuksen seurannalla viitataan kohtaan asiakastapaamisten järjestämisestä, ja palautelomakkeen käytöstä tarvittaessa/vuosittain.

9.8 Hinta ja hinnan muutokset ja maksuehdot

Aterian hinta muodostuu ruokapalvelun kokonaispalvelusta. Hintaan sisältyy kaikki kulut, jotka ovat ruokatuotantoprosessissa syntyneet. Palvelusopimusmallissa A on hintakohdassa ilmoitettu aterian hinta ja hinnan voimassaoloaika. Hinnanmuutos ehdotukset voidaan tehdä vuosittain ja ne on tehtävä kirjallisesti sekä selvitettävä tarkoin hinnanmuutospusteet.

Palvelusopimusmallissa B on tilaus- ja laskutusikäntäiden kohtaan sisällytetty selvitys ateriasuoritteista ja hinnan tarkastusmahdollisuuksista. Lisäksi Mallissa B on liitteenä ateriasuoritteiden hinnat päiväkodeittain.

9.9 Reklamaatiot ja vahingonkorvaus

Virheellisen tuotteesta tai palvelusta on tehtävä reklamaatio palveluntuottajalle. Palvelusopimusmallissa A on ilmoitettu, että reklamaatio on tehtävä kohtuullisessa ajassa. Myös mahdollisista vahingonkorvauksista sovitaan palvelusopimusmallissa.

Palvelusopimusmallissa B ei erikseen ole mainintaa reklamaatioista tai vahingonkorvauksista.

9.9.1 Purkuperusteet

”Virallisten palvelusopimusten purkuperusteet ovat laissa määrätty. Kumpikin sopijapuoli saa purkaa sopimuksen kokonaan tai osittain, jos toinen sopijapuoli on olennaisesti rikkonut sopimusvelvoitteitaan tai on ilmeistä, että olennainen sopimusrikkomus tulee tapahtumaan. Jos rikkomus on korjattavissa, sopijapuoli voi purkaa sopimuksen vain, jos rikkomus on toistuva tai rikkomukseen syyllistynyt sopijapuoli ei ole korjannut rikkomustaan kohtuullisessa ajassa siitä, kun toinen sopijapuoli on kirjallisesti huomauttanut rikkomuksesta.” (Jyse 2005, 22.)

Palvelusopimusmallissa A purkuperusteista on lyhyesti kirjoitettu, että sopijapuolilla on oikeus purkaa sopimus. Mallissa B ei purkuperusteista ole mainintaa.

9.9.2 Asiakirjat ja niiden pätevyysjärjestys

Asiakirjat ja niiden pätevyysjärjestys kohtaan lomakkeessa A on lueteltu kaikki palvelusopimusmalliin sisältyvistä liitetiedostoista. Liitteet ovat kirjattu tärkeysjärjestyksessä, joista ensimmäisenä on palvelutuotokuvaus.

Palvelusopimusmallissa B on ilmoitettu kyseinen kohta liitteillä ja siinä on myös lueteltu kaikki liitteet, jotka palvelusopimukseen sisältyy.

Palvelusopimusmallissa A ja B on molemmissa tilaajan ja tuottajan allekirjoituskohdat sopimuksen viimeisellä sivulla. Sopimuksen allekirjoittaa koko päivähoidosta vastaava henkilö ja ruokapalvelupäällikkö. Palvelusopimusmalli A ja B:n vertailuun käytetty taulukko on (liite 11).

10 TULOSTEN TARKASTELO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

10.1 Tulosten tarkistelu

Ruokapalvelun palvelusopimus on osa nykypäivän ruokapalvelun palvelutuotantoa, jonka avulla määritellään tilaajan ja tuottajan roolit sekä vastuut. Palvelusopimus tukee tilaajan ja tuottajan päivittäisiä toimintoja antamalla tiedon, kuinka palvelua tuotetaan sekä selkeyttää molempien osapuolten tarpeet ja toiveet.

Palvelusopimukset oli laadittu Tampereen kaupungilla (malli A) ja Nokian kaupungilla (malli B) tukemaan ruokapalvelu toimintaa, niin tilaajan kuin tuottajan näkökulmaa ajatellen. Molemmissa kaupungeissa palvelusopimus oli koettu erittäin hyväksi toimintatavaksi, joka tukee molempia osapuolia. Palvelusopimuksen sopijapuolina toimivat tilaaja ja tuottaja, jotka palvelua tarjoavat sekä palveluluja käyttävät. Näin ollen sopijapuolina ovat olleet avainhenkilöt, jotka tietävät palvelusopimuksen tarpeellisuuden ja sisällön kattavuuden.

Palvelusopimus tuo aina ryhtiä toimintaan ja ostopalvelussa palvelusopimus on aina välttämätön asia. Sisäisessä tilaaja-tuottajamallissa palvelusopimus edesauttaa tilaajan ja tuottajan välistä kanssakäymistä. (Korhonen 2009.)

Vesilahden kunnan ruokapalvelusopimus päivähoiton tilaaja-asiakkaan kanssa on ollut aikaisempina vuosina lähinnä suullinen sopimus. Kirjattuna on ollut numeraaliset luvut, johon on perustunut tilaaja-asiakkaan tarvitsemat vuosittaiset ateriamäärät sekä tuottajan talousarviolaadintaa varten tarvitsemat tiedot. Kokonaispalvelun tuottaminen on toteutunut tähän mennessä ilman suurempia ongelmia, mutta väestön kasvaessa, palvelun tuotannon laajetessa ja henkilöstön vaihtuessa ei suullinen sopimus palvele tarvittavalla tavalla tilaajaa ja tuottajaa.

Palvelusopimuksessa on tarpeen sopia tilauskäytänteistä ja rytmeistä, laskutuksesta, juhlapäivistä, teemaviikoista, ruokalistoista ja velvollisuudesta ilmoittaa erilaisista ruokapalvelua koskevista muutoksista. Kirjallinen sopimus edesauttaa hyvää toimintaa, ja mikäli taso ei sopimuksen aikana toteudu, ruokapalvelu on velvollinen tekemään tarvittavat toimenpiteet asian parantamiseksi (Korhonen 2009.)

Palvelusopimusmalleissa A ja B oli kattavasti selvitetty palvelun laatu, ja tilaus käytänteet ja ruokatuotteen sisältö. Palvelusopimusmallissa A ei ollut ateriakohtaisia grammamääriä, mutta ravitsemussuositukset oli tuotu erittäin hyvin esille. Tämän tiedon myötä asiakas osaa annostella ateriat lautasmallin mukaisesti.

Lautasmallista on apua hyvän aterian koostamisessa. Puolet lautasesta täytetään kasviksilla, esimerkiksi raasteilla, salaatilla tai lämpimällä kasvislisäkkeellä. Perunan osuus annoksesta on noin neljännes. Perunan sijaan voi syödä riisiä tai pastaa. Lautasesta noin neljännes jää kala-, liha- tai munaruualle. Se voidaan korvata palkokasveja, pähkinöitä tai siemeniä sisältävällä kasvisruoalla. Ruokajuomaksi suositellaan rasvatonta maitoa, piimää tai vettä. Lisäksi ateriaan kuuluu leipää, jonka päällä on sipaisu pehmeää kasvirasvaleyvettä. Marjat tai hedelmät jälkiruokana täydentävät aterian. Maitovalmiste ja jälkiruoka voidaan jättää syötäväksi myös välipalana. (Kara 2005, 35.)

Palvelusopimusmallissa B oli kirjattu Valtion ravitsemusneuvottelutoimikunnan suosittelemat annoskoot ateriakohtaisesti. Tämä tieto on oleellinen osa myös aterian hinnan muodostumista. Vesilahden kunnan palvelusopimusmalliin kirjataan myös ravitsemusneuvottelutoimikunnan suosittelemat grammamääräiset annoskoot, jotta palvelun tuottajalla ja tilaajalla on yhteinen käsitys aterioiden tuotettavasta ravitsemussuosituksiin perustuvasta määrästä.

Ruokapalvelun kokonaislaatu muodostuu kolmesta eri osa-alueesta: tuotelaadusta, palvelunlaadusta ja toiminnan laadusta. Tuotelaatuun liittyviä tekijöitä ovat tuoteturvallisuus, ravitsemuksellinen ja aistittava laatu ja hinta-laatu-suhde. (Taskinen 2007, 22.)

Ravitsemussuosituksilla halutaan edistää ja tukea ravitsemuksen sekä terveyden myönnteistä kehitystä. Suositukset ovat elintarvike- ja ravitsemuspolitiikan perusta. Ne on tarkoitettu käytettäväksi joukkoruokailun suunnittelussa, ravitsemusopetuksen ja -kasvatuksen perusaineistona sekä ohjeellisena arvioitaessa ihmisryhmien ruoankäyttöä ja ravintoaineiden saantia esimerkiksi tutkimuksissa tai joukkoruokailussa. (Kara 2005, 4.)

A ja B palvelutarjonta mahdollisti myös ulkopuolisten aterioiden tilaamisen, joka ei sisällynyt palvelusopimuksen hintaan. Nämä tuotteet laskutetaan erikseen tilatun tuotteen mukaisesti. Tämä käytäntö on erittäin hyvä, koska tilaaja asiakkaalla saattaa tulla palveluso-

pimuksen ulkopuolisten tuotteiden tilaustarvetta. Tämä mahdollistaa asiakkaan palvelun, myös sopimuksen ulkopuolisiin tarpeisiin, ja näin ollen asiakkaan ei tarvitse hankkia tuotteita toiselta palveluntarjoajalta. Kyseinen käytänte on toiminut myös Vesilahden kunnassa ja laskutus on hoidettu sisäisin järjestelyin.

Palvelun kuvaus ja palvelutuotekortti ovat lähes samaa tarkoittavia asioita, tarkemmin asia selvitetty sivuilla 18 - 19. Sopimusmalli A oli kattavampi sisällöltään ja palvelunkuvaus oli tarkasti erikseen eritelty ja sopimusmallissa B palvelu selvitettiin palvelutuotekortin muodossa. Molemmat kuvaukset palvelun sisällöstä olivat toimintatapaan ja käyttötarkoitukseen sopivia. Vesilahden kunnan palveluista tullaan käyttämään palvelunkuvausta, johon on kirjattu kunnan ruokapalvelutuotantoa koskevat asiat palvelemaan tilaajaa sekä tuottajaa.

11 POHDINTA

Opinnäytetyön tekeminen on ollut erittäin mielenkiintoinen projekti. Olen työskennellyt Vesilahden kunnalla yli kuusi vuotta ja käyttänyt lähinnä suullista ruokapalvelun palvelusopimusta. Kirjallisena on määritelty vain tilatut ateriämäärät, hinnat, ruokalista ja osa palvelutuotannon kellonajoista.

Asiat, jotka palvelusopimusmalliin opinnäytetyössäni kirjasin, oli ennestään käytännössä käytössä olevia asioita. Palvelunkuvauksia ei kuitenkaan kirjattu ylös, joten uudet työntekijät eivät voineet tietää ruokapalvelun toiminnoista juuri mitään. Palvelusopimusmallia laatiessani havaitsin, kuinka paljon erilaisia asioita on tilaajan ja tuottajan vastuulla, joten nyt hyvin ymmärtää tilaajan ja tuottajan väliset mahdolliset epäselvyydet liittyen ruokapalvelun sisältöön.

Opinnäytetyön tekeminen kirjalliseen muotoon oli haastavaa. Suurin osa työni sisällöstä oli mielessäni, mutta asioiden kirjalliseen muotoon saattaminen tuntui työläältä. Erittäin mielenkiintoiseksi koin haastattelutilanteet, joissa keskustelimme todella avoimesti palvelusopimusmallien toimivuudesta ja tilaajan sekä tuottajan välisistä haasteista. Palvelusopimusten sisältö muodostuu tilaajan tarpeista ja Valtion ravitsemusneuvottelukunnan ravitsemussuosituksista. Kaikkea haastatteluissani saamaani tietoa en kuitenkaan voinut kirjata opinnäytetyöhöni aineistojen luottamuksellisuudesta johtuvista syistä.

Opinnäytetyöni suunnitteluvaiheessa olisin voinut pohtia useamman kunnan ruokapalvelupäälliköiden haastattelemista ja hakea lisää vertailutietoa työni tueksi.

Palvelusopimusmallin sisällön rakentaminen vertailujen ja Vesilahden kunnan toimintamalleihin peilaten oli suhteellisen helppoa. Vesilahden kunnan ruokapalvelun tarpeet tilaajan ja tuottajan osalta ovat olleet tiedossani. Työni edetessä kävin myös keskusteluja keittiöhenkilökunnan sekä päivähoidon edustajien kanssa. Lähdekirjallisuuden löytäminen työhöni asetti omat haasteensa, koska ruokapalvelujen palvelusopimuksista sekä palvelujen kuvauksista en löytänyt paljoakaan kirjatietoutta. Kokemuksiin pohjautuvaa tietoa oli kyllä runsaasti saatavilla kollegoiltani.

Päätavoitteena oli saada palvelusopimusmalli oman työni tueksi ja selkeyttämään ruokapalvelun tilaajan ja tuottajan välistä toimintaa. Mielestäni onnistuin erittäin hyvin, koska nyt

Vesilahden kunnalla on ruokapalvelut kuvattuna kirjalliseen muotoon. Tätä työtä voi hyödyntää jatkamalla palvelusopimusten tekoa muokkaamalla olemassa olevaa sopimusta muille Vesilahden kunnan hallintokuntien tarpeisiin sopivaksi.

LIITTEET:

1 Tilatut ateriat

2 Ruokalista

3 Välipalalista

4 Palvelusopimus

5 Palvelunkuvaus

6 Nokian kaupungin ruokapalvelupäällikön haastattelu

7 Tampereen kaupungin asiakkuuspäällikön haastattelu

8 Haastattelukysymykset

9 Nokian kaupungin palvelusopimus

10 Kustannusvastuujakotaulukko

11 Palvelusopimusmallien vertailutaulukko

LÄHTEET:

Duodecim terveyskirjasto, Luettu 04.04.2011. www.terveyskirjasto.fi.

Efektia Oy. 2003. Miten kilpailutan palveluja? Palvelujen kehittämistyön raportti.

Hasunen, K. Kalavainen, M. Keinonen, H. Lagström, H. Lyytikäinen, A. Nurttila, A. Peltola, T. Talvia, S. 1989. Lasten ruokailu päivähoitossa, päivähoito ruokailusuositus kirjasta lapsi, perhe ja ruoka.

Hirsjärvi, S & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Yliopistopaino Helsinki.

Jyse. Julkistenhankintojen yleisetsopimusehdot tavarahankinnoista.2009. Tavarat. Valti-onvarainministeriö. marraskuu. 2009.

Kara, R. 2005. Suomalaiset ravitsemussuositukset. Helsinki. Edita.

Korhonen, S. FCG Efeco Oy. luento 29.10.2009 Tampereella.

Kouluruokailun käsikirja. 2007. Opetushallitus.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2004. Lapsi, perhe ja ruoka. Imeväis- ja leikki-ikäisten lasten, odottavien ja imettävien äitien ravitsemussuositus. Helsinki.

Sosiaali- ja terveysministeriö, Luettu 29.3.2011. www.stm.fi.

Suomalaiset ravitsemussuositukset. 2005

Suomenkuntaliitto, Luettu 29.3.2011 www.kunnat.net.

Tampereen aterian palvelusopimusluonnos 2011.Haastattelu Tampereella 2.3.2011.

Taskinen, T. 2007. Ammattikeittiöiden ruokatuotantoprosessit. Mikkelin ammattikorkeakoulu.

Terveyskirjasto, Luettu 29.3.2011. www.terveyskirjasto.fi.

Työ- ja elinkeinoministeriö, Luettu 31.3.2011. www.tem.fi.

Vesilahdenkunta, Luettu 8.4.2011. www.vesilahti.fi.

Ruokapalveluista tilattavat ateriamäärät vuodelle 2012

tuulikallio

lapsi aamupala lounas välipala

5400	5000	5000	Kpl
------	------	------	-----

henkilökunta aamupala lounas välipala

	1400		Kpl
--	------	--	-----

Liite 2: 1 (2)

Ruokalista: lounas

	Viikko: 10, 22, 34	Viikko: 11, 23,	Viikko: 12, 24,	Viikko: 1, 13,25	Viikko: 2, 14, 26,	Viikko: 3, 15, 27
Ma	Nakki- kastike Perunat Salaatti	Naudanliha kasviskastike Perunat Salaatti	Broilerikastike Perunat/ täysjyvä riisi Salaatti Mustaherukkahillo	Nakkikeitto Tuorepala	Mustamakkara Perunasose Salaatti Puolukkahillo	Possukasvispata Perunat Salaatti
Ti	Lihajuurespata Ohralisäke Salaatti	Puuro Mehukeitto Leikkele Tuorepala (pk:t keitto päivä)	Kasvislasagne Salaatti	Siikapihvi perunasose salaatti	Puuro Mehukeitto Juusto/ leikkele Tuorepala (pk:t keitto päivä)	Makaronilaatikko Salaatti
Ke	Sitruunakala Perunat Salaatti	Lihapullakas- tike Perunat Salaatti	Unimakkara Perunasose Salaatti	Kinkku- kiusaus Salaatti	Jauheliha- kasviskastike peruna/ pasta Salaatti	Lindströminpihvit Perunasose Salaatti
To	Jauheliha- perunasose- laatikko Salaatti	Broileri pastavuoka/ Broileriperuna- sosepaistos Salaatti	Kirjolahikiusaus Salaatti	Jauhelihakastike Perunat/ pasta Salaatti	Tonnikalavuoka Salaatti	Kalaa talonta- paan
Pe	Hernekeitto Tuorepala Ruisleipä	Juustoinen kala- kasviskeitto Tuore pala Ruisleipä	Tomaattinen jauhelihakeitto Tuorepala Pehmeäleipä	Hernekeitto Tuorepala Ruisleipä	Lihakeitto Tuorepala Pehmeä leipä	Broileri- kasviskeitto Tuorepala Pehmeä leipä

Liite 2: 2 (2)

Ruokalista: lounas

	Viikko: 4, 16, 28	Viikko: 5, 17, 29	Viikko: 6, 18, 30	Viikko: 7, 19, 31	Viikko: 8, 20, 32	Viikko: 9, 21, 33
Ma	Makkara- kastike Perunat Salaatti	Suikalepaisti Perunat/Ohralisäke Salaatti	Broilerikastike Perunat/ täysjyväriisi Salaatti	Nakkikeitto Tuorepala	Maksalaatikko Salaatti Puolukkahillo	Possupata Perunat Salaatti
Ti	Värikäs kas- viskeitto Leikkele Jogurtti	Puuro Mehukeitto Leikkele Tuorepala (pk:t keitto päivä)	Kasvisvuoka Salaatti	Lohimurekepihvi Perunasose Salaatti	Puuro Mehukeitto Juusto/ leikkele Tuorepala (pk:t keitto päivä)	Lasagnette Salaatti
Ke	Tomaattikala Perunat Salaatti	Jauhelihipihvit Perunasose Salaatti	Uunimakkara Perunasose Salaatti	Pyttipannu Salaatti	Jauheliha- kasviskastike Peru- nat/pasta Salaatti	Broileripyörykkä- kastike Perunat Salaatti
To	Jauheliha- perunasose/ viipalelaatikko Salaatti	Broileri- pastavuoka/ Broileriperuna- sosevuoka Salaatti	Kirjolohikiu- saus Salaatti	Jauhelihakastike Perunat/ pasta Salaatti	Tonnikalavuoka Salaatti	Silakkapihvit perunasose Salaatti
Pe	Hernekeitto Tuorepala Ruisleipä	Kahdenkalankeitto Tuore pala Ruisleipä	Jauhelihakeitto Tuorepala Pehmeäleipä	Kinkkukeitto Tuorepala Ruisleipä	Lihakeitto Tuorepala Ruisleipä	Pinaattikeitto Kananmuna Tuorepala Karjalan- piirakka

Liite 3.

Ruokalista: välipala

	viikko: 4,10,16,22,	viikko: 5,11,17,23	viikko: 6,12,18,,24	viikko: 1,7,13,19,25	viikko: 2,8,14,20,26	viikko: 3,9,15,21,27
Ma	Rahka Tuoreannos	Kiisseli Tuoreannos Juusto	Viili Tuoreannos Leikkele	Karjalan- piirakka Leikkele Hedelmä	Kiisseli Tuoreannos	Lihapiirakka Tuoreannos
Ti	Kiisseli Sämpylä Tuoreannos	Puuro (pk) Lämpöiset leivät (ip) Tuoreannos	Kiisseli Tuoreannos Sämpylä	Jogurtti/ rahka/ vanukas Tuoreannos	Välipala talon tapaan	Välipala talon tapaan
Ke	Murot ja mehukeitto Tuoreannos Leikkele	Välipala talon tapaan	Murot, mehukeitto Tuoreannos	Hedelmä- salaatti Kurkku Leipä	Täysjyvä- leipä Hedelmä Leikkele	Jogurtti Hedelmä Leikkele
To	Vanukas Hedelmä Leipä	Hedelmä- salaatti Sämpylä Leikkele	Kiisseli Juusto Tuoreannos	Kiisseli Tuoreannos Juusto	Murot ja maito Tuoreannos	Kiisseli Tuoreannos Leipä
Pe	Pannukakku Tuoreannos	Puuro Tuoreannos	Puuro/liha- piirakka/ pizza Tuoreannos	Pannukakku Tuoreannos	Puuro Tuoreannos	Puuro Tuoreannos

PALVELUSOPIMUS SISÄISESTÄ ATERIAPALVELUSTA

1. SOPIMUSOSAPUOLET

Tilaaaja Sosiaali- ja terveystoimi, päivähoito

Yhteyshenkilö sopimukseen liittyvissä asioissa:

Päivähoidon johtaja
Anne Mäki, puh. 050-3895217
anne.maki@vesilahti.fi

Tuottaja Tukipalvelut/ Ruokapalvelut

Yhteyshenkilö sopimukseen liittyvissä asioissa:

Siivous- ja ruokapalvelupäällikkö
Kati Lindeman, puh. 050-3895233
kati.lindeman@vesilahti.fi

2. SOPIMUKSEN KOHDE

Tällä sopimuksella sovitaan ateriapalvelujen tuottamisesta ja kuljettamisesta Vesilahden kunnan päivähoitoyksiköihin.

Tässä sopimuksessa käytetyt käsitteet tarkoittavat seuraavaa:

Tilaaaja- asiakas = Vesilahden kunnan päivähoito

Palveluntuottaja = Vesilahden kunnan ruokapalvelut

Päivähoidon asiakkaat = Vesilahden kunnan päivähoito, päivähoitolapset

Liite 4: 2 (4)

3. PALVELUNKUVAUS

Tarjottavan palvelunkuvaus ja sisältö on kuvattuna liitteessä 1, ruokalista liite 2 sekä välipalalista liite 3.

4. SOPIJAPUOLTEN TYÖ- JA VASTUUNJAKO

Palveluntuottajan vastuut:

- Vastaa palvelunkuvauksen toteutumisesta.
- Vastaa 3kk välein tapahtuvasta laskutuksesta
- Vastaa palveluntuottajan sopimusvelvollisuudet

Tilaajan vastuut:

- Vastaa ajankohtaisten asiakastietojen välittämisestä palveluntuottajalle
- Valvoo, että tilattu laatu on sopimuksen mukaista
- Vastaa palveluntilaajan sopimusvelvollisuudet

Vastuunjakotaulukko on sopimuksen liitteenä 4.

5. LAADUNVARMISTUS JA SEURANTA

- Palautepalaverit, päivähoiton ruokavastaavat tapaavat säännöllisesti (väh. 3krt/ v) ruokaa valmistavien yksiköiden vastaavat henkilöt.
- Päivähoidon henkilöstö on veloitettu antamaan reaaliaikaista palautetta suoraan päivähoiton ruokavastaavalle, joka siirtää palautteen keittiöille.

Liite 4: 3 (4)

6. TILAUS- JA LASKUTUSKÄYTÄNNÖT, HINTA JA HINNAN MUUTOKSET

Tilaustavat:

Vuosittaiset ateriamäärät tilataan ruokapalvelusta ennen seuraavan vuoden budjetin laadintaa. Siivous- ja ruokapalvelupäällikkö lähettää aterioiden tilauskaavakkeen alkuvuodesta.

Päivähoidon yksiköt ilmoittavat viikoittain lapsilukumäärät suoraan ruokaa valmistaviin yksiköihin. Ilmoitus tapahtuu sähköpostitse keittiöön, edellisviikon perjantaina klo. 13.00 mennessä ilmoitetaan seuraavan viikon ateriamäärät. Peruutukset ilmoitetaan aamuisin klo.8.00 mennessä puhelimitse tai sähköpostitse.

Tilatut ateriamäärät Liite 5.

Retkistä tai muista mahdollisista muutoksista on tehtävä tilaus/ ilmoitus keittiöön vähintään 2 viikkoa aikaisemmin.

Ruokapalvelun ulkopuolisista elintarviketilauksista tmv. on tehtävä tilaus vähintään 2 viikkoa aikaisemmin keittiöön.

Ateriahinnat:

Ateriahinnat tarkastetaan vuosittain ja seuraavan vuoden hinnat ilmoitetaan viimeistään kuluvan vuoden kesäkuussa tai vuosittaisessa sopimusneuvottelussa.

Laskutus:

Laskutus tapahtuu kolmen kuukauden välein, jälkikäteen lasten läsnäolopäivien mukaan. Luontaiset ateriat laskutetaan toteutuneiden aterioiden mukaan päiväkotiruokailun laskutuksen yhteydessä. Muut ruokailijat kirjaavat ylös ruokailunsa ja päivähoidon henkilökunta lähettää listan kuukausittain palkanlaskijalle. Muiden ruokailijoiden ateriat vähennetään suoraan palkasta. Jos kyseessä on kunnan ulkopuolinen henkilö esimerkiksi vieras. Ateriamäärät ilmoitetaan keittiölle, josta lähetetään päiväkodin johtajalle lasku.

Liite 4: 4 (4)

7. SOPIMUKSEN SEURANTA JA SOPIMUSKAUSI

Seuranta:

Tätä tilaajan ja palveluntuottajan välistä palvelusopimuksen toteutumista seurataan niin tilaajan kuin palveluntuottajan näkökulmasta. Vuosittaisten sopimusneuvottelujen lisäksi voi palveluntilaaja tai tuottaja kutsua yhteistyöryhmän koolle, joka koostuu tilaajan ja tuottajan henkilöstöstä.

Sopimuskausi:

Tätä sopimusta on tehty kaksi samansisältöistä kappaletta, yksi kummallekin sopijapuolelle. Sopimus on voimassa xx.xx.xxxx – xx.xx.xxxx välisen ajan.

Vesilahti _____.____.20____

Anne Mäki, päivähoiton johtaja

Kati Lindeman, siivous- ja ruokapalvelupäällikkö

LIITTEET:

Ruokalista

Välipalalista

Vastuunjakotaulukko

Tilatut ateriamäärät

Hinnat

PALVELUNKUVAUS PÄIVÄHOIDON RUOKAPALVELUSTA

1. Ruokalistat ja ruokaohjeet

Päiväkotiaterioiden suunnittelun perusteena ovat Valtion ravitsemusneuvottelukunnan ravitsemussuositukset sekä aterioiden suositeltavat annoskoot.

Käytössämme on 12 viikon kiertävä ruokalista sekä 6 viikon kiertävä välipalalista, joita kehitetään jatkuvasti ravitsemussuositukset ja asiakkaat huomioiden.

Ruokalistalla huomioimme n. 3-4 teemapäivää vuodessa esimerkiksi joulunaika.

2. Ateriakokonaisuudet ja keskimääräiset annoskoot

Päiväkodeissa on eri-ikäisiä lapsia ruokailemassa, joten käytännössä ateriat eivät välttämättä ole alla mainitun annoskoon mukaisia vaan ateriakokonaisuudet jakaantuvat ruokailijoiden mukaan. Jos listauksessa ei ole annoskokoa, niin tuote on asiakkaan vapaasti käytettävissä.

Aamiainen		Annoskoko
Pääruoka	puuro / velli tee / kaakao	150 g
Tuoreannos:	täysmehut / hedelmät / nektarit hedelmä- / marjasose kasvikset	100 g 50 g
Leipä	pehmeä / tumma näkkileipä	20-40g
Ravintorasva	kasvisrasvavete maitorasvavete	
Proteiinilisä	leikkele / makkara lihahyytelö / juusto	15 g
Ruokajuoma	juusto / muna maito, vesi	25 g

Liite 5: 2 (5)

Lounas, ruokalistan mukaan**annoskoko**

pääruokakastike/	100 g
kastike sileä	50 g
kappaleruoat	60 g
keitto / pata / ltk	150 g

Energialisäke:

peruna / -sose	60 - 75g
riisi / makaroni	

Tuoreannos

salaatti / tuoreraaste	50 g
tuore kasvis / kastike	

Leipä

pehmeä / tumma	20 -40g
näkkileipä	

Ravintorasva

kasvisrasvavete	5g
-----------------	----

Ruokajuoma

maidot / piimät	150g
mehut / vesi	

Välipala, ruokalistan mukaan**annoskoko**

viili, jogurtti	150g
jäätelö, hedelmät,	
rahka, kiisseli,	
puuro, pannari,	
lihapiirakka	

Leipä

pehmeä / tumma	20 - 40g
näkkileipä	

Liite 5: 3 (5)

Ravintorasva

kasvisrasvavaleite 5g

Ruokajuomamaidot / piimät 150g
mehut / vesi**Päivällinen**

keitto / laatikko 150g

Tuoreannos

hedelmä / kasvis 20 - 50 g

Leipäpehmeä / tumma 20 - 40 g
näkkileipä**Ravintorasva**

kasvisrasvavaleite 5 g

Ruokajuomamaidot / piimät 150 g
mehut / vesi**Iltapala**marjakiisseli / 150 g
marjakeitto /-puuro /
mehukeitto**Tuoreannos**

hedelmät, kasvikset hedelmä-, marjasose	20 g
Leipä pehmeä / tumma näkkileipä	20 - 40 g
Ravintorasva	
kasvisrasvavete	5 g
Proteiinilisäke	
leikkele / makkara juusto / muna maksamakkara	15 g
Ruokajuoma	
maidot / piimät tee / kaakao	150 g

3. Erityisruokavaliot

Ateriat korvataan erityisruokavalion mukaisella aterialla, mikäli ateria sisältää raaka-aineita, jotka eivät sovi asiakkaalle. Kaikista erityisruokavaliota noudattavista asiakkaista on lähetettävä terveydenhoitajan tai lääkärintodistus erityisruokavalio tarpeesta.

Erityisruokavalioiden käytetään seuraavia lyhenteitä:

VL	vähälaktoosinen
L	laktoositon
M	maidoton
G	gluteeniton
Sose	soseutettu

4. Ruokailuajat

- Aamupala tarjoillaan klo. 8.00–8.30
- Lounas tarjoillaan klo.11.00–12.00
- Välipala tarjoillaan klo: 14.00–14.30
- Päivällinen toimitetaan lounaan yhteydessä
- Iltapalaa toimitetaan lounaan yhteydessä

Aamupala, lounas ja välipala tarjoillaan ruokapalvelun toimesta. Päivällis- ja iltapalaa saa erikseen keittiöltä tilaamalla ja ateriat toimitetaan kylmätoimituksena lounaan yhteydessä.

5. Aterioiden tilaaminen ja laskutus

Ateriat tilataan sähköisesti osoitteesta: ravintokeskus@vesilahti.fi

Ateriat tilataan viimeistään edellisen viikon perjantaina seuraavalle viikolle. Äkkinäiset muutokset ilmoitetaan puhelimitse aamulla klo. 9.00 mennessä. Myöhästyneistä ateriaperuutuksista veloitamme normaalin ateriahinnan mukaan.

Retkieväiden ja ylimääräisten elintarviketilaukset on tehtävä vähintään kahta viikkoa ennen toimituksen toteutumista.

Päivittäiset sopimukseen sisältyvät ateriat laskutetaan jälkikäteen kolmenkuukauden välein toteutuneiden aterioiden mukaan. Hoitohenkilökunnan luontaiset ateriat laskutetaan samassa yhteydessä.

Kaikki sopimuksen ulkopuoliset kustannukset laskutetaan sisäisellä laskulla. Lasku lähetetään päivähoiton johtajalle.

Lähteet:

(Efektia Oy 2003.Miten kilpailutan palveluja? Palvelujen kehittämistyön raportti.)

(Pirjo Rannikko, haastattelu 10.03.2011.)

(Susanna Järvinen, haastattelu 2.03.2011.)

Teemahaastattelu kysymykset

10.03.2011

Nokian kaupunki
Ruokapalvelupäällikkö Pirjo Rannikko
Nettobudjetti
Päiväkotilapsia n. 1600
Päiväkoteja n. 23

1. Ketkä osallistuu palvelusopimuksen laadintaan?

Ruokapalvelupäällikkö, keittiö henkilöstöä (mietitään mm. eri tilauskäytänteitä sekä ruokailijamäärien ilmoittamis tapaa), varhaiskasvatuksen päällikkö.

2. Mitkä olivat suurimmat ongelmat sopimusluonnosta laatiessanne?

Palvelusopimus ei ole rantautunut joka yksikköön odotetulla tavalla. Joissakin yksiköissä ei uskota sopimukseen vaan tehdään ”näin kun ennenkin on tehty”.

Ruokapalvelun tilojen käytöstä on ollut ongelmaa, koska on menty myös ilman ilmoitusta/ lupaa päiväkodin keittiöön.

Kaikissa yksiköissä ei toimi tilaus/ toimitus käytäntö. Em. asioista olisi hyvä kirjata sopimukseen selkeät säännöt.

3. Mitkä asiat on koettu tärkeiksi sopia/kirjata palvelusopimukseen? miksi?

Toimintatavat, tilauskäytänteet, laskutuskäytänteet ja mihin laskutus perustuu,

Palvelun sisältö (mitä tarjotaan), palvelutuotekortti, erityisruokavaliot, teemapäivät.

Sopimuksen ulkopuolisista tarjoiluista tmv. laskutetaan erikseen

4. Onko käytössänne palvelusopimus vai palvelusopimus ja palvelutuotekortti?
Riittääkö vain palvelusopimus johonka on sisällytetty palvelutuotekortin asiat?

Palvelusopimus ja liitteinä; ruokalista, suoritehinta, palvelutuotekortti, kustannusten vastuu jakotaulukko.

Palvelutuotekortissa on keskimääräiset annoskoot, grammat ovat myös näkyvillä.

Päivähoidon palvelusopimuksen allekirjoittaa ruokapalvelupäällikkö ja varhaiskasvatuspäällikkö

Sain sopimuksen vertailuun oman sopimukseni kanssa.

2.3.2011

Teemahaastattelu Tampereen Ateria, Susanna Järvinen, asiakkuuspäällikkö

1. Ketkä osallistuu palvelusopimuksen laadintaan (voisiko olla päivitykseen) ?

2005 laadittu palvelusopimukset ensimmäistä kertaa. Sopimusten päivitykseen osallistuu asiakkuuspäällikkö ja tuotanto. Näin heidän toiveitaan otetaan huomioon. Asiakkaat osallistuu päivitykseen myös vuosittain, ja sopimuksen sisältöä muutetaan tarpeen mukaan. Jos muutosehdotus vaikuttaa palvelutuotteen hintaan, vietään asia joryihin.

2. Mitkä olivat suurimmat ongelmat sopimusluonnosta laatiessanne?

Sopimuksen osa-alueet tulee aukaista asiakkaalle, jotta asiakas ymmärtää sopimuksen sisällön. Sopimuksessa täytyy olla selkeästi esillä asiat, josta sovitaan yhteisesti. Tärkeää on myös ilmoittaa sopimuksen voimassa-olo aika sekä käydä vuosittain sopimus läpi asiakkaan kanssa. Sopimuksen ulkopuolisista palveluista ja tuotteista on hyvä kertoa ja ilmoittaa, että tuotteita saa mutta niillä on oma hintansa. Sopimukseen ja palvelunkuvaukseen ei kannata laittaa samoja asioita, koska se saattaa hankaloittaa sopimuksen luettavuutta. Palvelutuotekorttiin ei kannata laittaa tuotteiden grammamääriä, koska asiakas ei tiedä miltä näyttää lautasella esim. 130g. Grammamäärät ovat pääsääntöisesti tuotannon tukena. Asiakkaat saavat hakea ruokaa lisää ruoka-annoksina.

3. Mitkä asiat on koettu tärkeiksi sopia/kirjata palvelusopimukseen? miksi?

Ensiksi kannattaa tehdä palvelusopimus ja sen jälkeen palveluntuotekuvaus, koska palvelusopimuksesta voi siirtää asioita palveluntuotekuvaukseen ja avata ne siellä. Toimintakauden muutokset ovat hyvä kirjata erikseen sopimukseen, jotta asiakas

Liite 7: 2 (2)

tietää kuinka ja mistä eri muutostilanteissa palvelu tuotetaan. Sopimukseen on hyvä kirjata myös molempien osapuolten vastuu alueet. Erilliselle liitteelle kannattaa tehdä vastuunjakotaulukko. On hyvä kirjata sopimukseen myös laadun varmistus, laadun seuranta sekä kuinka hoidetaan reklamaatiot. Tuotannon prosessikaaviota ei tarvitse välttämättä liittää sopimukseen, koska nämä kuuluu tilaus-valmistus-toimitus-prosessiin. Palvelusopimuksen täytyy olla helposti ymmärrettävissä sekä luettavissa. Palvelusopimuksessa kerrotaan mitä asiakkaalle toimitettava palvelupaketti sisältää ja miten se tuotetaan sekä kaikki ne asiat, jotka vaikuttavat tuotettavaan kokonaisuuteen.

4. Onko käytössänne palvelusopimus vai palvelusopimus ja palvelutuotekortti? Riittääkö vain palvelusopimus johonka on sisällytetty palvelutuotekortin asiat?
5. Palvelusopimuksen "sisässä" ei ole enää palvelutuotekorttia. Aterialla on pyritty erottelemaan nämä asiat. Reklamaatiot ovat edelleen molemmissa lomakkeissa.

Aterialla on käytössä palvelusopimus ja lisäksi liitteitä.

Liitteinä: Palvelutuotekortti, vastuunjakotaulukko, hinnat (kaikki mitkä palvelunkuvauksessa on sis. hintaan), asiakkaan tilaamat ateriamäärät, ravitsemuksen kulmakivet = aukaistu mitä tarkoittaa/ sisältää rasva, suola, kasvikset ja hedelmät jne.

Liite 8.

Teemahaastattelukysymykset

1. Ketkä osallistuu palvelusopimuksen laadintaan?
2. Mitkä olivat suurimmat ongelmat sopimusluonnosta laatiessanne?
3. Mitkä asiat on koettu tärkeiksi sopia/kirjata palvelusopimukseen? miksi?
4. Onko käytössänne palvelusopimus vai palvelusopimus ja palvelutuotekortti?
5. Riittääkö vain palvelusopimus johonka on sisällytetty palvelutuotekortin asiat?