



17.3.2014

## PALVELUTALOJEN RUOKAPALVELUJEN PALVELUKUVAUS

1 Yleistä .....	2
2 Palvelutalojen asukasruokapalvelut .....	3
2.1 Asukasruokailun tavoitteet ja suunnittelun lähtökohdat .....	3
2.2 Asukasruokapalvelun sisältöä koskevat vaatimukset .....	4
2.2.1 Asukasruokailuun kuuluvat ateriat, aterianosat ja tarvittavat ruokavaliot .....	4
2.2.2 Asukasruoan ravintosisältöä koskevat vaatimukset.....	5
2.2.3 Ruoan nautittavuutta ja aistinvaraisesti havaittavia ominaisuuksia koskevat vaatimukset .....	7
2.2.4 Ruoan hygieenistä laatua ja ruokaturvallisuutta koskevat vaatimukset.....	7
2.3 Ruokapalvelujen toimittamista koskevat vaatimukset.....	8
2.3.1 Ruokalistojen laadinta.....	8
2.3.2 Tuoteinformaation antaminen, ruoan valmistus ja annostelu.....	9
2.3.3 Ruoan ja ateriakomponenttien tilaaminen ja toimittaminen asiakkaille .....	9
2.3.4 Toimitusvarmuus.....	10
3 Henkilöstöruokailu ja palvelutalon muut ruokapalvelut .....	10
3.1. Henkilöstöruokailu ja sille asetetut vaatimukset .....	10
3.2. Palvelutalojen tarvitsemat muut ruokapalvelut .....	11
4 Palvelun tuottajan toiminnalle asetettavat vaatimukset.....	12
4.1 Palvelun tuottajan ja tilaajan välinen yhteistyö .....	12
4.2 Asiakastyytyväisyyden ja asiakaspalautteen seuraaminen ja raportointi .....	13
4.3 Laadunhallintajärjestelmä ja ympäristöasioiden huomioon ottaminen .....	14

### LIITTEET:

Liite 1	Palvelukuvaus (tämä liite)
Liite 1 a	Kannelmäen palvelukuvaus
Liite 1 b	Hopeatien palvelukuvaus
Liite 1 c	Madetojan palvelukuvaus
Liite 1 d	Päivän ateriat
Liite 1 e	Ruokavalioiden kuvaus ja toteutus
Liite 1 f	Välitystuotteet
Liite 1 g	Annoskoko

---

#### Postiosoite

PL 6000  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
sosiaalijaterveys@hel.fi

#### Käyntiosoite

Toinen linja 4 A  
Helsinki 53  
<http://www.hel.fi/sote>

#### Puhelin

+358 9 310 5015

#### Faksi

+358 9 310 42504



17.3.2014

## 1 Yleistä

Palvelukuvauksessa ja sen liitteissä kuvataan kilpailutuksen kohteena olevien palvelutalojen toimintaa ja määritellään ruokapalvelujen tarve, tavoitteet, sisältö ja palveluille asetetut vaatimukset. Palvelukuvauksessa määritellään myös ruokapalvelu-prosessiin osallistuvien vastuut ja tehtävät.

Kilpailutuksen kohteena ovat Helsingin sosiaali- ja terveystalouden sairaala-, kuntoutus ja hoivapalvelut-osastoon kuuluvien kolmen palvelutalon (Hopeatien-, Kannelmäen- ja Madetojan palvelutalo) ruokapalvelut. Ruokapalveluihin kuuluu ruokapalvelujen suunnittelu, tuottaminen, toimittaminen ja kehittäminen tässä palvelukuvauksessa jäljempänä määriteltävällä tavalla.

Ruokapalvelujen palvelukuvaukset palvelutaloittain (liitteet 1 a, 1b, 1c) sisältävät kilpailutettavien palvelutalojen yhteystiedot, palvelutalojen asiakasmäärät, ateriat ja tarjoiluajat, alustavan vastuunjaon tilaajan ja palvelun tuottajan välillä, keittiön laitevarustelun ja tarvittavien ruokavalioiden määrät (tilanne 1/ 2014). Palvelun tuottaja vastaa myös palvelutalon tarvitsemien muiden ruokapalvelujen kuten henkilöstöruokailun tuottamisesta.

Ympäri vuorokautisesta toiminnasta johtuen ruokapalvelut tarvitaan vuoden jokaisena päivänä. Palvelun tuottaja suunnittelee tilaajan määrittelemien ruokavalioiden toteutuksessa tarvittavat ruokalastat ja ruokaohjeet, valmistaa ruoan tilausten mukaan ja toimittaa ruoan asiakkaalle noudattaen sovittuja aikatauluja ja toimintatapoja. Ruoankuljetus on kuvattu talojen palvelukuvauksissa (liite 1 a, 1b, 1c).

Kiinteistö Oy Helsingin Palveluasunnot omistaa palvelutalon keittiön tilat sekä tiloihin ja toimintaan kuuluvat laitteet ja kalusteet. Se vastaa laitteiden kunnossapitoon liittyvistä tehtävistä sekä rikkoontuneiden laitteiden hankinnasta. Kiinteistö Oy Palveluasunnot perii vuokran, johon sisältyy tilat, vesi, sähkö ja laitteet sosiaali- ja terveystalolta ja sosiaali- ja terveystalosta perii vuokran palvelun tuottajalta. Jos toiminnassa tapahtuu sopimusaikana muutoksia, jotka vaativat esim. tarjoilulinjaston muutoksia, niistä

---

**Postiosoite**

PL 6000  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
sosiaalijaterveys@hel.fi

**Käyntiosoite**

Toinen linja 4 A  
Helsinki 53  
<http://www.hel.fi/sote>

**Puhelin**

+358 9 310 5015

**Faksi**

+358 9 310 42504



17.3.2014

neuvotellaan erikseen. Laitehankinnoista neuvotellaan vuosittain sosiaaliviraston tilahallinnon, tilaajan, palvelun tuottajan ja Kiinteistö Oy Helsingin Palveluasunnot edustajien kesken.

Palvelun tuottajan käyttöön tilavuokrauksen yhteydessä siirtyvien laitteiden luettelo on kunkin palvelutalon kuvauksen yhteydessä (liitteet 1 a, 1b, 1c). **Laiteluettelot tarkennetaan kevään 2014 aikana. Tuottajan ja Palveluasunnot Oy:n on ennen tilojen vastaanottamista hyväksyttävä laiteluettelot.** Palvelun tarjoajalle varataan tutustumisaika ennen tarjouksen tekoa kunkin palvelutalon tiloihin ja laitteisiin. Tilaaja (palvelutalo) voi käyttää ravintolasalia omiin tarkoituksiinsa siten, että se ei vaikuta palvelun tuottajan toimintaan. Tilaaja ei vaadi keittiötilojen luovutusta muiden toimijoiden käyttöön ilman palvelun tuottajan suostumusta ja tarvittaessa läsnäoloa.

## 2 Palvelutalojen asukasruokapalvelut

### 2.1 Asukasruokailun tavoitteet ja suunnittelun lähtökohdat

Asukasruokailun tavoitteena on turvata hyvä ravitsemustila ja ravitsemushoidon onnistuminen osana asukkaan kokonaishoitoa. Ravitsemuksellisesti täysipainoinen ruoka ja ravitsemushoito auttavat hyvien hoitotulosten saavuttamisessa ja ylläpitävät sekä edistävät asiakkaiden toimintakykyä ja terveyttä. Hyvin suunniteltu ja toteutettu ravitsemushoito ja ruokapalvelu sen osana tukevat osaltaan palvelutalon ja sosiaali- ja terveysviraston strategisten laadullisten, toiminnallisten ja taloudellisten tavoitteiden saavuttamista. Tilaaja vastaa ravitsemushoidon, toteutuksesta, seurannasta, ohjauksesta ja toimii yhteistyössä palvelun tuottajan kanssa. Palvelun tuottaja osallistuu ravitsemushoitoon valmistamalla ja toimittamalla tilatut ateriat ja kehittämällä toimintaansa sosiaali- ja terveysviraston 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 asiakkaila ravintoaineiden imeytyminen ja hyväksikäyttö voi olla huonontunut. Asiakkaiden ruoan rakenteeseen tulee kiinnittää erityistä huomiota. Asiakkaiden hyvinvoin-

Postiosoite	Käyntiosoite	Puhelin	Faksi
PL 6000 00099 HELSINGIN KAUPUNKI sosiaalijaterveys@hel.fi	Toinen linja 4 A Helsinki 53 <a href="http://www.hel.fi/sote">http://www.hel.fi/sote</a>	+358 9 310 5015	+358 9 310 42504



tiin ja elämänlaatuun voidaan vaikuttaa suunnittelemalla ruokapalvelun sisältö ja toteutus asiakkaille sopivaksi, ottaen huomioon myös esteettiset ja mielihyvää tuovat tekijät.

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

Ikääntyneiden ravitsemussuositukset, VRN 2010

<http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/attachments/vrn/ikaantyneet.suositus.pdf>

Ravitsemushoito, Suositus sairaaloihin, terveyskeskuksiin, palvelu ja hoitokoteihin sekä kuntoutuskeskuksiin, VRN 2010

[http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/files/attachments/fi/vrn/ravitsemushoito\\_netti\\_2.painos.pdf](http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/files/attachments/fi/vrn/ravitsemushoito_netti_2.painos.pdf)

Suomalaiset ravitsemussuositukset, terveyttä ruoasta VRN 2014

[http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/files/images/vrn/2014/ravitsemussuositukset\\_2014\\_fi\\_web.pdf](http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/files/images/vrn/2014/ravitsemussuositukset_2014_fi_web.pdf)

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

## 2.2 Asukasruokapalvelun sisältöä koskevat vaatimukset

### 2.2.1 Asukasruokailuun kuuluvat ateriat, aterianosat ja tarvittavat ruokavaliot

Liitteessä 1 d on kuvattu ruokapalveluun kuuluvat päivän ateriat (aamupala, lounas, iltapäivä kahvi, päivällinen ja iltapala), aterioiden koostumus (aterianosat), aterioiden osuudet kaikkien päivän aterioiden energiasisällöstä. Eri aterioiden lisäksi tarvitaan myös ns. välitystuotteita liittyen palvelutalojen toimintaan. Välitystuotteet on kuvattu liitteessä 1 f.

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

Postiosoite	Käyntiosoite	Puhelin	Faksi
PL 6000 00099 HELSINGIN KAUPUNKI sosiaalijaterveys@hel.fi	Toinen linja 4 A Helsinki 53 <a href="http://www.hel.fi/sote">http://www.hel.fi/sote</a>	+358 9 310 5015	+358 9 310 42504



17.3.2014

Perusruokavaliolla tarkoitetaan palvelutalon tarjoamaa useammille asukkaille soveltuvaa ravitsemussuositusten mukaista, tavanomaisista, pääosin perusraaka-aineista valmistettuja aterioita. **Perusruokavaliion hintaisia ovat; kasvis-, eettisen va-  
kaumuksen tai uskonnon vaatima ruokavaliio, pehmeä ruoka-valio ja henkilökohtaiset ruokavaliot. Perusruokavaliio ja edellä mainitut ruokavaliot on kuvattu liitteessä 1 e.**

Erityisruokavaliolla tarkoitetaan sairauden vaatimaa ruokavaliota. Ruokavalioiden tarve määräytyy kullakin hetkellä hoidossa olevien asiakkaiden mukaan. **Seuraavien erityisruokavalioiden pääperiaatteet on kuvattu liitteessä 1 e: tehostettu-, sosemainen, sileä sosemainen, allergia-, keliakia-, maidoton- ja laktoositon ruokavaliio. Palvelun tuottajalla tulee olla valmiudet toteuttaa myös muut kuin palvelukuva-  
uksessa mainitut ruokavaliot.** Tämänhetkiset erityisruokavalioiden määrät palvelutal-  
loittain on kuvattu liitteessä 1a, b ja c talojen palvelukuvauksissa.

Tilaajan vastuulla on asiakkaan tarvitseman ruokavaliion ja sen mahdollisten erityispiirteiden määrittely- ja ruokavaliotarpeesta ilmoittaminen tuottajalle palvelun tuottajan tilauskäytännön mukaisesti.

#### 2.2.2 Asukasruoan ravintosisältöä koskevat vaatimukset

Asukasruoan suunnittelun lähtökohtana on perusenergiataso, 1900 kcal/ ateriapäivä, jolla tarkoitetaan kunkin viikon ruokalistasta laskettua syöntivalmiin ruoan asukaskoh-  
taista keskimääräistä energiasisältöä/ateriapäivä ottaen huomioon kaikki päivän ateriat (liite 1 d) ja vakioannoskoot (liite1 g). Perusenergiatason lisäksi tarvitaan myös 2200 kcal energiataso. **Palvelun tuottajan on annettava kuuden viikon perusruoan ja sosemaisen ruokavaliion ravintosisältölaskelma tarjouksessaan.** Palvelun tuotta-  
jan on annettava tämä tilaajalle myös vuosittain.

Kaikkien ruokavalioiden tulee täyttää asukasruoan ravintosisältöä koskevat vaatimuk-  
set, jotka on esitetty taulukossa 1.

Postiosoite	Käyntiosoite	Puhelin	Faksi
PL 6000 00099 HELSINGIN KAUPUNKI sosiaalijaterveys@hel.fi	Toinen linja 4 A Helsinki 53 <a href="http://www.hel.fi/sote">http://www.hel.fi/sote</a>	+358 9 310 5015	+358 9 310 42504



Taulukko 1 Asukasruoan ravintosisältövaatimukset eri energiatasoilla

<b>RAVINTOAINE</b>	<b>PERUSTASOT:</b> <b>1900 kcal; perusannos, M</b> <b>2200 kcal; iso annos, L</b>
<b>Proteiini</b> % energiasta	15–20
<b>Rasva</b> % energiasta - tyydyttyneet rasvahapot E % - kertatyydyttämättömät rasvahapot, E% - monityyydyttämättömät rasvahapot n-3-rasvahappojen osuus, E%	30–35 ≤ 10 10 - 15 5 -10 yli 1
<b>Hiilihydraatit</b> % energiasta Lisätyn sokerin osuus korkeintaan % energiasta	50–55 % ≤ 10 %
<b>Ravintokuitu g</b>	25- 35
<b>Kivennäisaineet</b>	VRN-suositus
<b>Vitamiinit</b>	VRN-suositus
<b>Ruokasuola g/vrk</b>	5-8

Lähde. Ravistemushoito VRN 2010; suosituksia mukaillen

Palvelun tuottajan vastuulla on ruokavalioiden toteutuksessa tarvittavien, ravintosisältövaatimukset täyttävien ruokalistojen ja ruokien annosteluohjeiden toimittaminen tilaajalle. Tilaajan tulee saada pyydettyä käyttöönsä kunkin ruokalajin ja ateriakom-

**Postiosoite**

PL 6000  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
sosiaalijaterveys@hel.fi

**Käyntiosoite**

Toinen linja 4 A  
Helsinki 53  
<http://www.hel.fi/sote>

**Puhelin**

+358 9 310 5015

**Faksi**

+358 9 310 42504



17.3.2014

ponentin ravintosisältötiedot. Ruoan valmistuksessa käytetään palvelun tuottajan vaki-  
oimia ruokaohjeita.

### 2.2.3 Ruoan nautittavuutta ja aistinvaraisesti havaittavia ominaisuuksia koskevat vaa- timukset

Ruoalla ja ruokailutilanteella on asiakkaille tärkeä merkitys paitsi ravinnon lähteenä  
myös nautintojen antajana ja elämän laadun parantajana. Asukasruokailun suunnitte-  
lussa, 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 mieltymys-  
ten mukaista, tutuista raaka-aineista valmistettua, vaihtelevaa ruokaa. Ikääntyvien  
asukkaiden tarpeet tulee ottaa huomioon: ruoan tulee olla mm. rakenteeltaan kunkin  
asukkaiden tarpeita vastaavaa ja helposti nautittavaa.

### 2.2.4 Ruoan hygieenistä laatua ja ruokaturvallisuutta koskevat vaatimukset

Ruoan ja ateriakomponenttien hygieenisen laadun tulee olla moitteeton. läkkäiden vas-  
tustuskyky on heikentynyt, joten hygieniavaatimukset korostuvat. Palvelun tuottajan  
vastuulla on toimittamiensa elintarvikkeiden turvallisuus ja laatu. **Elintarvikelainsää-  
dännön vaatimusten mukaisesti koko elintarvikkeiden käsittelyketjun raaka-  
aineiden hankinnasta ruoan valmistukseen, kuljetukseen, tarjoiluun ja astiahuol-  
toon asti tulee olla hygieniosaamisvaatimusten ja dokumentoidun omavalvon-  
tajärjestelmän 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 tilaajalle ohjeet toimittamiensa elintarvikkei-  
den, astioiden ja välineiden asianmukaisesta käsittelystä. Palvelun tuottaja on velvolli-  
nen ilmoittamaan tilaajalle välittömästi tietoonsa tulleista ongelmista tai havaitsemis-  
taan elintarviketurvallisuutta vaarantavista riskikohdista palveluketjussa sekä teke-

---

**Postiosoite**

PL 6000  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
sosiaalijaterveys@hel.fi

**Käyntiosoite**

Toinen linja 4 A  
Helsinki 53  
<http://www.hel.fi/sote>

**Puhelin**

+358 9 310 5015

**Faksi**

+358 9 310 42504



mään tarvittavat korjaukset. Pysyvistä muutoksista palveluketjussa tulee sopia tilaajan kanssa.

Tilaajan vastuulla on vastaanottamiensa elintarvikkeiden, astioiden ja välineiden asianmukainen käsittely noudattaen palvelun tuottajan 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 elintarviketurvallisuutta mahdollisesti vaarantavista riskikohdista.

## 2.3 Ruokapalvelujen toimittamista koskevat vaatimukset

### 2.3.1 Ruokalistojen laadinta

Asukasruoka suunnitellaan ja toteutetaan siten, että mahdollisimman moni asukas voi nauttia perusruokavalioruoan joko sellaisenaan tai yksittäisiä ateriakomponentteja vaihtamalla. **Palvelun tuottajan tulee laatia asukasruokailuun kuuden viikon ruokalistat riittävän vaihtelun aikaansaamiseksi sekä tasapainoisen energian ja ravintoaineiden saannin turvaamiseksi.** Perusruokavalioiden ruokalistojen lisäksi palvelun tuottajan tulee laatia tarvittavat ruokalistat erityisruokavalioita noudattaville. Ruokalistat toimitetaan sekä palvelutalon johtajalle että jokaiseen yksikköön. Ruokalistoja tulee muunnella vuodenaikojen ja juhlapäivien mukaan yhteistyössä palvelutalon henkilökunnan kanssa.

Ruokalistojen tulee vastata asiakkaiden kulloinkin tarvitsemien ruokavalioiden sisältöä eri ruoka-aineiden, ruokalajien ja ateriakomponenttien tarjoamista koskevia vaatimuksia liitteessä 1d ja e esitetyllä tavalla. Ruokavalioiden tulee täyttää kohdassa 2.2.2 esitetyt ravintosisältövaatimukset.

Postiosoite	Käyntiosoite	Puhelin	Faksi
PL 6000 00099 HELSINGIN KAUPUNKI sosiaalijaterveys@hel.fi	Toinen linja 4 A Helsinki 53 <a href="http://www.hel.fi/sote">http://www.hel.fi/sote</a>	+358 9 310 5015	+358 9 310 42504





### 2.3.2 Tuoteinformaation antaminen, ruoan valmistus ja annostelu

Palvelun tuottajan tulee määritellä ruokalistalla olevien ja muiden toimittamiensa tuotteiden soveltuvuus eri ruokavalioihin ja antaa soveltuvuudesta tarvittavat tiedot ja ohjeistus tilaajalle. Tuotteiden soveltuvuus eri ruokavalioihin tulee merkitä selkeästi ruokalistoihin ja yksiköille toimitettaviin ruokatuotteisiin. Merkitsemisen menettelytavasta sovitaan erikseen tilaajan kanssa ja liitteen 1 d mukaisesti. Kaikkien tuotteiden ainesosa- ja ravintosisältö-tietojen tulee olla tarvittaessa tilaajan käytettävissä.

Ruoka valmistetaan vakioruokaohjeiden mukaisesti ottaen huomioon liitteissä 1d ja 1e esitetyt vaatimukset, noudattaen elintarviketurvallisuudesta annettuja määräyksiä sekä palvelun tuottajan omia laadunvarmistuksen ja omavalvonnan menettelytapoja. Palvelun tuottajalla tulee olla käytössään tuotannon ohjaus- ja seurantajärjestelmä. Ruokala- jikohtaiset annosteluohjeet on määritelty liitteessä 1 g.

### 2.3.3 Ruoan ja ateriakomponenttien tilaaminen ja toimittaminen asiakkaille

Tilaajan vastuulla on asiakkaan ravitsemustilan ja ravinnon saannin arviointi, siihen perustuvasta ruokavaliotarpeesta ilmoittaminen palvelun tuottajalle sekä aterioiden ja muiden elintarvikkeiden tilaaminen. Palvelun tuottajan vastuulla on aterioiden ja aterianosien toimittaminen/kuljettaminen linjastoon tilausten ja tilaajan kanssa sovittujen aikataulujen mukaisesti. Ruoan kuljettaminen ryhmäkodeille on kuvattu kunkin talon palvelukuvauksessa. Ateriatilausjärjestelmä on kuvattava tarjousasiakirjoissa. Tuottaja antaa tilaajalle tarvittavan koulutuksen tilausjärjestelmänsä käyttöön. Mikäli toimituksessa on puutteita tai ne joudutaan korvaamaan toisella, tulee tästä ilmoittaa yksiköille esimerkiksi sähköpostilla tai puhelimitse.

Palvelun tuottajan tulee toimittaa lisäksi yksiköiden tilauksien mukaan liitteen 1 f mukaisia sekä muita tarvittavia välitystuotteita sovittuina päivinä. Ateriatoimitusten yksiköille tulee tapahtua siten, että ruokatoimituksen vastaanottoon, ruokien käsittelyyn ja ruoanjakeluun tarvitaan mahdollisimman vähän hoitohenkilökuntaa ja siten, että yksiköissä ei tarvita nykyisen varustuksen lisäksi uusia laitteita tai välineitä.

Ruoantoimitukset yksiköille tapahtuvat kaikkina vuoden päivinä, kolme kertaa päivässä. Välipala- ja iltapalatuotteet on mahdollista toimittaa muiden ruokatoimitusten yh-

Postiosoite	Käyntiosoite	Puhelin	Faksi
PL 6000 00099 HELSINGIN KAUPUNKI sosiaalijaterveys@hel.fi	Toinen linja 4 A Helsinki 53 <a href="http://www.hel.fi/sote">http://www.hel.fi/sote</a>	+358 9 310 5015	+358 9 310 42504



teydessä, palvelun tuottajan esittämän ja tilaajan hyväksymän toimintamallin ja aikataulun mukaan. Toimitusten tulee tapahtua siten, että ruoan ja muiden ateriansien lämpötilavaatimukset toteutuvat. Kuumen ruoan lämpötilan tulee olla vähintään 60 °C viimeisenä ruokailun aloittavalla asukkaalla. Kylmänä tarjottavien ateriakomponenttien lämpötilan tulee olla kullekin elintarvikkeelle annettujen säädösten mukainen. Tilaaja ilmoittaa palvelun tuottajalle ateriatoimitusten ja vaunujen palautuksen aikataulut yksikkökohtaisesti. Tilaajan henkilökunta huolehtii iltapalojen tarjoilusta asiakkaille.

Palvelun tuottajan hankkimat, palvelutalon ravintolassa käytettävät astiat ja ruokailuvälineet on oltava ikääntyneille soveltuvia, esim. lautasten värityksen suhteen. Ryhmäkötien käytössä on palvelutalon omat astiat, jotka myös pestään ryhmäkodeissa.

#### 2.3.4 Toimitusvarmuus

Palvelun tuottajalla tulee olla valmiudet asukasruokapalvelujen toimittamiseen kaikissa olosuhteissa ja erityistilanteissa. Palvelun tuottajan tulee tästä syystä varata riittävät resurssit ja varajärjestelmät ruokapalvelujen toimitusten turvaamiseksi myös normaalioloista poikkeavissa tilanteissa ilman erillistä kustannusta. **Tilaaja ilmoittaa tuottajalle ruokailijamääriin, henkilöstövahvuuteen ja muihin ateriapalveluihin huomattavasti vaikuttavista muutoksista samaan aikaan kuin omalle henkilöstölleen. Jos muutos aiheutuu tilaajasta riippumattomasta syystä, kuten lakosta tai työn seisauksesta, ilmoitus annetaan tuottajalle heti kun tilaaja saa sen tietoonsa.**

### 3 Henkilöstöruokailu ja palvelutalon muut ruokapalvelut

#### 3.1. Henkilöstöruokailu ja sille asetetut vaatimukset

Palvelutalossa työskentelevillä Helsingin sosiaali- ja terveysviraston työntekijöillä on mahdollisuus ruokailla palvelutalon ravintolassa. Yksiköissä henkilöstö syö useimmin valvonta-aterioita. Myös asiakkaiden läheiset ja palvelutaloissa työskentelevät alan opiskelijat voivat ruokailla palvelutalon ravintolassa.

Postiosoite	Käyntiosoite	Puhelin	Faksi
PL 6000 00099 HELSINGIN KAUPUNKI sosiaalijaterveys@hel.fi	Toinen linja 4 A Helsinki 53 <a href="http://www.hel.fi/sote">http://www.hel.fi/sote</a>	+358 9 310 5015	+358 9 310 42504



17.3.2014

Kaupungin muiden yksiköiden työntekijät ovat oikeutettuja käyttämään palvelutalon henkilöstöruokapalveluja erikseen sovittaessa palvelutalon johtajan ja ko. yksikön kanssa.

Palvelun tuottajalla on oikeus halutessaan pidentää ravintolan aukioloaikaa palvelukuvaus-  
vauksessa mainitusta vähimmäisajasta. Vuorotyötä tekevällä henkilökunnalla tulee olla  
mahdollisuus tilata ateria omalle työpaikalleen silloin, kun ravintola ei ole auki (ilta-,  
yövuorossa ja viikonloppuisin).

Henkilöstöaterioiden suunnittelussa käytetään perusruokalistaa. Lounasaterian tulee  
kattaa noin kolmannes päivän energian- ja ravintoaineiden tarpeesta. Pääruoan ja sen  
lisäkkeiden, salaatin, leivän ja levitteen sekä ruokajuoman ja jälkiruoan tulee olla ruo-  
kailijan itse annosteltavissa.

Henkilöstöruokailun järjestämisessä tulee ottaa huomioon myös kasvisruokavalio ja  
yleisimmät erityisruokavaliotarpeet, esim. laktoositon-, keliakiaruokavalio ja erilaiset  
allergiaruokavaliot. Kasvisruokavalion ja/tai erityisruokavalion saamista varten palvelun  
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 vaa-  
timukset, jotka koskevat asukasruokaa (kuvattu kohdissa 2.2.3 ja 2.2.4).

Henkilöstöaterioista peritään palvelun tuottajan määrittelemä hinta. Palvelun tuottaja  
sopii palvelutalossa työskentelevien opiskelijoiden aterioinnista ko. oppilaitoksen kans-  
sa. Muut ulkopuoliset asiakkaat maksavat ostamistaan palveluista tuottajan määrittä-  
män hinnan.

### 3.2. Palvelutalojen tarvitsemat muut ruokapalvelut

Palvelun tuottajalla on oikeus tarjota ruokapalveluita myös muille mahdollisille asiakas-  
ryhmille palvelutalon ravintolassa sen aukioloaikoina. Esimerkiksi alueen eläkeläiset  
voivat aterioida ravintolassa. Palvelutalon omien asukkaiden ja henkilöstön ruokailun

Postiosoite	Käyntiosoite	Puhelin	Faksi
PL 6000 00099 HELSINGIN KAUPUNKI sosiaalijaterveys@hel.fi	Toinen linja 4 A Helsinki 53 <a href="http://www.hel.fi/sote">http://www.hel.fi/sote</a>	+358 9 310 5015	+358 9 310 42504



17.3.2014

hoitaminen on kuitenkin ensisijaista, eikä ulkopuolisista ruokailijoista saa aiheutua haittaa, kustannuksia tai esim. turvallisuusriskiä palvelutalon toiminnalle.

Palvelutaloissa järjestetään asiakkaiden merkkipäiväkahvituksia, omaisteniltoja ja teematapahtumia, joihin tarvitaan vierastarjoilua. Viriketoimintaan voidaan tilata erilaisia elintarvikkeita. Palvelun tuottaja voi tarjota asukkaille ja henkilökunnalla ostettavaksi ns. take away-tuotteita.

Kokouksiin ja henkilökunnan tilaisuuksiin voidaan tilata kahvi-, välipala- ja ruokatarjoilua. Palvelun tuottaja määrittelee tuotevalikoimat tilaustarjoiluun yhdessä tilaajan kanssa.

#### 4 Palvelun tuottajan toiminnalle asetettavat vaatimukset

Palvelun tuottajan on sitouduttava tuottamaan ateriapalvelut riittävällä ja ammattitaitoisella henkilökunnalla ja oltava riittävä kokemus vastaavasta ruokapalvelujen järjestämisestä. **Riittävänä kokemuksena pidetään vähintään kolmen vuoden kokemusta viiden viimeksi kuluneen vuoden aikana. Palvelun tuottajan toiminnasta vastaavalla henkilöllä on oltava vähintään ammattikorkeakoulutasoinen tutkinto (restonomi).**

##### 4.1 Palvelun tuottajan ja tilaajan välinen yhteistyö

Toimivat ja sujuvat palveluketjut, joihin osallistuvien vastuut ja tehtävät on selkeästi määriteltä, varmistavat tavoitteiden mukaisen lopputuloksen ja tehokkaan resurssien käytön.

Ruokapalvelujen tuottajalla on velvollisuus yhteistyössä tilaajan kanssa seurata palvelujen toteutumista ja kehittää palveluja. Sekä tuottaja että tilaaja nimeävät yhteyshenkilönsä säännöllisesti vähintään kaksi kertaa vuodessa pidettäviin yhteistyö- ja seurantapalavereihin. Tilaajan vastuulla on antaa tuottajalle tämän toiminnassaan tarvitsemat tiedot tilaajan tavoitteista, toiminnasta ja toimintaan mahdollisesti tulevista muutoksista.

Postiosoite	Käyntiosoite	Puhelin	Faksi
PL 6000 00099 HELSINGIN KAUPUNKI sosiaalijaterveys@hel.fi	Toinen linja 4 A Helsinki 53 <a href="http://www.hel.fi/sote">http://www.hel.fi/sote</a>	+358 9 310 5015	+358 9 310 42504



Tuottajan vastuulla on antaa vastaava informaatio omasta toiminnastaan tilaajalle.

Lisäksi palvelutalon ravitsemusyhdyshenkilö ja ravitsemusvastaavat tapaavat talon ravintolapäällikön kahdesta neljään kertaa vuodessa tai tarvittaessa useammin.

Palvelun tuottaja laatii asukasruokapalvelujen tilaamista ja tuottamista koskevan käsikirjatyyppinen oppaan tilaajan käyttöön. Palvelun tuottaja toimittaa omat käsikirjat/ohjeistukset jokaiselle asukasyksikölle ja sovituille yhteyshenkilöille. Palvelun tuottajan tulee päivittää ja pitää yllä käsikirjaa säännöllisesti ja huolehtia siitä, että jokaisella tilauksia tekevällä on viimeisimmät tiedot käytettävissä.

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

#### 4.2 Asiakastytyväisyyden ja asiakaspalautteen seuraaminen ja raportointi

Palvelun tuottajan tulee kerätä järjestelmällisesti palautetta toiminnastaan, sekä asukasruokailusta että henkilöstöruokailusta, ja tehdä välittömiä korjaavia toimenpiteitä. Palvelun tuottajan tulee järjestää vähintään kerran vuodessa asukasruokailun toteutumisesta koskeva asiakastytyväisyyskysely hoitohenkilökunnalle. Kyselyn järjestämisestä asukkaille tulee aina sopia erikseen tilaajan kanssa. Palvelun tuottajan tulee laatia asiakaskyselyjen tulosten ja saamansa palautteen perusteella kehittämissuunnitelmat, joiden toteutumista seurataan tilaajan ja tuottajan yhteistyö- ja seurantakokouksissa.

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

- o tarjottujen aterioiden määrät kuukausittain ateriatyypeittäin ja kumulatiivisesti ilmoitettuna
- o tilatut ja toimitetut ruokavaliot ja välitystuotteet, niiden määrä ja tilaajalle aiheutuneet kustannukset kuukausittain ja kumulatiivisesti ilmoitettuna
- o henkilöstöruokailun aterioiden määrä
- o asiakastytyväisyyskyselyn tulokset kerran vuodessa
- o raportit kirjallisista reklamaatioista.

---

**Postiosoite**

PL 6000  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
sosiaalijaterveys@hel.fi

**Käyntiosoite**

Toinen linja 4 A  
Helsinki 53  
<http://www.hel.fi/sote>

**Puhelin**

+358 9 310 5015

**Faksi**

+358 9 310 42504



#### 4.3 Laadunhallintajärjestelmä ja ympäristöasioiden huomioon ottaminen

**Palvelun tuottajan tulee osoittaa kykynsä toimittaa vaatimusten mukaisia tuotteita ja palveluja ja parantaa asiakastyytyväisyyttä ja toimintajärjestelmäänsä esittäen tilaajalle tiiviissä muodossa kuvauksen toimitusprosessistaan.** Palvelun tuottajan tulee ottaa huomioon ympäristönäkökohdat ja kestävä kehitys toimintansa luonteen Globaalin vastuunstrategian

[http://www.hel.fi/static/public/hela/Kaupunginvaltuusto/Suomi/Esitys/2012/Halke\\_2012-09-26\\_Kvsto\\_15\\_EI/2D439C5A-D5C7-4F6A-A81B-1531487537C9/Liite.pdf](http://www.hel.fi/static/public/hela/Kaupunginvaltuusto/Suomi/Esitys/2012/Halke_2012-09-26_Kvsto_15_EI/2D439C5A-D5C7-4F6A-A81B-1531487537C9/Liite.pdf)

ja Helsingin kaupungin strategiaohjelman [www.hel.fi/strategiaohjelma](http://www.hel.fi/strategiaohjelma) linjausten vaatimalla tavalla ja kehittää ympäristömyönteistä toimintaa yhteistyössä tilaajan kanssa.

**Tarjoukseen on liitettävä selvitys tuottajan ympäristöjärjestelmästä ja laatu järjestelmästä.**

Palvelutalon johtaja ja henkilökunta seuraavat ruokapalvelun tasoa. Tarvittaessa he antavat suullisen palautteen suoraan ruokapalveluhenkilöstölle. Mikäli tilanne ei korjaannu, palvelutalonjohtaja on yhteydessä palvelun tuottajan sopimussyhteyshenkilöön sähköpostitse, joka vastaa korjaavista toimenpiteistä. Kirjalliseen reklamaatioon palvelun tuottaja vastaa viimeistään viikon kuluessa. Vakavissa erimielisyyksissä asiasta neuvottelevat tilaajan ja tuottajan sopimussyhteyshenkilöt. Palvelun tuottaja tekee vuosittain yhteenvedon saamistaan kirjallisista reklamaatioista ja toimittaa sen sopimussyhteyshenkilöille ja palautteet käsitellään vuosittaisissa yhteistyökokouksissa.

Postiosoite	Käyntiosoite	Puhelin	Faksi
PL 6000 00099 HELSINGIN KAUPUNKI sosiaaliterveys@hel.fi	Toinen linja 4 A Helsinki 53 <a href="http://www.hel.fi/sote">http://www.hel.fi/sote</a>	+358 9 310 5015	+358 9 310 42504