

Ateria- ja puhtauspalvelut

9.3.2026

Kuvaus kotiin toimitettavien aterioiden tuottamisesta

1. Kilpailutuksen kohde, kotiin toimitettavat ateriat

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue kilpailuttaa kotiin toimitettavien aterioiden tuottamisen Oulun eteläisen kuntien alueella: Alavieska, Ylivieska, Nivala, Sievi, Reisjärvi, Kalajoki, Pyhäjoki, Raahe, Siikajoki, Merijärvi, Oulainen, Haapavesi, Haapajärvi, Pyhäjärvi, Pyhäntä ja Kärsämäki. Lisäksi optiona on mukana myös Siikalatva. Option käyttöönotosta ilmoitetaan erikseen kirjallisesti.

Kotiateriapalvelujen tuottamisesta allekirjoitetaan Tilaajan ja valitun Toimittajan kanssa erillinen palvelusopimus. Osa-alueita on yksi, jonka edellä mainitut kunnat muodostavat. Kärsämäen osalta palvelu aloitetaan mahdollisimman pian, kun päätös saa lainvoiman.

Kotiateriapalvelu

Ateriat toimitetaan asiakkaalle jäähdytettynä vähintään yksi (1) kertaa viikossa. Uusi asiakas tulee olla järjestelmässä 48 h ennen ns. viikkotilauksen toimitusta, jotta ateriat saadaan viikkorytmin mukaiseen tilaukseen. Aterian keskeyttäminen ja tilauksen uudelleen aktivointi tulee tehdä 48 h ennen sovittua viikkotilauksen toimitusta. Pikatoimitustilaus on mahdollista tehdä tarvittaessa, toimitus tapahtuu 48 h sisällä. Tilausoikeus on vain rajatulla henkilöstöllä. Toimituspäivä/ päivät on erikseen sovittava. Ateriamäärät ja kuljetuspäivät voivat vaihdella asiakkaan tilanteesta ja tarpeista riippuen. Toimittajan tulee pyydettyäessä toimittaa ateriat, joita ei ole voitu asiakkaalle toimittaa, yhteen ennalta sovittuun toimitusosoitteeseen.

Tarjouspyynnössä esitetyt määrät ovat arvioita. Aterioiden toimituspäivät sovitaan kirjallisesti Tilaajan ja Toimittajan välillä. Kotiaterioiden tilaukset tehdään Toimittajan osoittamalla tilausjärjestelmällä sovittun ikäihmisten palvelujen tahon toimesta.

Hankittava palvelu käsittää aterioiden valmistuksen, kuljetuksen ja kaiken muun, mitä kyseiseen prosessiin liittyy. Kohteet sijaitsevat edellä mainittujen kuntien alueella. Tilaaja ei sitoudu ateria- tai kuljetuspalvelujen osalta enimmäis- tai vähimmäismääriin, sillä määrät ja osoitteet voivat vaihdella sopimuskauden aikana. Allekirjoittaessaan hankintaa koskevan palvelusopimuksen, Toimittaja

Ateria- ja puhtauspalvelut

9.3.2026

muun muassa hyväksyy ja sitoutuu noudattamaan henkilötietoja koskevaa salassapitovelvollisuutta. Toimittaja vastaa mahdollisten alihankkijoiden töistä kuin omistaan (esimerkiksi kuljetus ja salassapitovelvollisuus) ja vastaa siitä, että alihankkijat ovat tietoisia ja noudattavat sopimusasiakirjojen ja salassapitositoumusten ehtoja.

2. Vastuullisuus

Tilaaja edellyttää tuottajalta asiakaslähtöistä tuotesuunnittelua ja -valikoimaa, ruoan terveysvaikutusten huomiointia tuotesuunnittelussa, joustavia palveluratkaisuja, kehityshakuisuutta ja innovatiivisuutta sekä vastuullisuutta palvelutoiminnassa tukipalveluprosessien kaikissa eri vaiheissa. Vastuullisuus tulee huomioida myös raaka-aineiden valinnassa ja ruokalistassa.

Toimittajalta edellytetään vastuullisuutta työnantajana ja yrityksenä. Toimittajan tulee kaikessa toiminnassaan ottaa huomioon lait ja viranomaismääräykset ja -veloitteet.

Kaikista tarjottavista tuotteista on esitettävissä ainesosaluettelot. Tarjottavien tuotteiden soveltuvuus erityisruokavalioita tarvitseville näkyy ruokalistoissa ja tuoteluetteloissa vähintään siten, kuin allergeenien ilmoittamisesta on laissa ja asetuksella määrätty ja tässä palvelukuvauksessa on kerrottu. Lisätietoa: <https://www.ruokavirasto.fi/tietoa-meista/oppaat/oiva-heh/heh-10/10-allergioita-ja-intoleransseja-aiheuttavat-aineet/> .

Alkuperätiedot ilmoitetaan sillä tarkkuudella kuin voimassa olevat asetukset/lait edellyttävät.

Lisätietoa: <https://mmm.fi/elintarviketiedot-alkuperamerkinnat-ravitsemus-ja-terveysvaihteet>.

3. Ruokatuotteita koskevat vaatimukset

3.1. Ravitsemussuositukset

Toimittaja toteuttaa toiminnassaan Valtion ravitsemusneuvottelukunnan julkaisemia ko. ikäryhmän ravitsemus- ja ruokasuosituksia sekä ravitsemuksellisia kriteereitä ja periaatteita.

Lisätietoa: https://www.ruokavirasto.fi/globalassets/teemat/terveytta-edistava-ruokavalio/kuluttaja-ja-ammattilaismateriaali/julkaisut/ravitsemusopas_ikaantyneille_web.pdf .

Ateria- ja puhtauspalvelut

9.3.2026

3.2. Ruokalista

Ruokalistat ja ateriavaihtoehdot suunnitellaan Tilaajan määrittelemien asiakastarpeiden ja laatukriteerien mukaan. Kaikilta aterioilta edellytetään, että ne ovat ikäihmisille ja muille kotipalveluasiakkaille sopivia, laadukkaista raaka-aineista valmistettuja ja ravitsemuksellisesti tasapainoisia ateriakokonaisuuksia.

Ruokalistasuunnittelussa huomioidaan, että aterian keskimääräisen ravintosisällön tulee olla asiakasryhmän ravitsemussuosituksen mukainen eikä yksittäisten päivien/ viikkojen vaihtelut saa olla suuria. Ruokalistakiertoa suunniteltaessa huomioidaan koko ruokavuosi.

Kun ruokalistoja laaditaan, tuotteita ja tuotevalikoimia kehitetään, raaka-aineita valitaan ja ruokaa valmistetaan, on tärkeää huolehtia siitä, että tarjottava ruoka on sellaista, että se tulee nautituksi kokonaan. Täysipainoinen ateria on maukas ja syömään houkutteleva (rakenne ja muut ruokahalua herättävät ominaisuudet). Ruokalistalla olevien ruokien nimien pitää kuvata tarjolla olevaa ruokaa ja ruoan tulee olla ulkonäöltään ruokahalua herättävää, maukasta, asiakkaiden tottumusten tai mieltymysten mukaista sekä vaihtelevaa.

Ruokalistan tulee viikkotasolla noudattaa Toimittajan tarjouksessaan esittämän ruokalistan tasoa huomioiden kuitenkin asiakastoiveet, sesongit, vuodenajat, juhlapyhät ja tapahtumat. Juhlapyhät huomioidaan ruokalistalla tavallista juhlavampina ruokalajeina ja jälkiruokina (mm. pyhäinpäivä, isänpäivä, itsenäisyyspäivä, joulukuukaus, uusivuosi, laskiainen, ystävänpäivä, pääsiäinen, vappu, äitienpäivä, juhannus).

Ruokalistan vaihtelevuus toteutuu sekä yhden aterian sisällä (esimerkiksi pääruoka, kasvislisäkkeet, jälkiruoka) ja lähipäivien välillä (samoja tai saman tyyppisiä ruokia ei esiinny lähekkäin) ja myös neljän – kuuden viikon listan tasolla. Pääruokakastikkeiden ja kappaleruokien sekä näiden lisäkkeiden, keittojen, laatikko- ja pataruokien tulee esiintyä tasaisesti ja vaihtelevasti ruokalistalla.

Ateria- ja puhtauspalvelut

9.3.2026

Palvelutason vähimmäislaatu- ja sisällön, suunnittelun yleiset periaatteet

Toimittaja vastaa ateriapalvelujen tuottamisesta ja siitä, että palvelukuvausten ja sopimusten mukainen laatu toteutuu päivittäin. Toimittajan tehtävänä on huolehtia, että palvelut tuotetaan kestävä kehitys ja ympäristöjärjestelmien (esim. energia ja vesi, jätehuolto) sekä viranomaisten edellyttämien ohjeiden ja määräysten mukaan.

Toimittajalla tulee olla riittävä tekninen kyky tuottaa tarjouspyynnön ja sen liitteiden mukaiset ateriapalvelut. Asiakkaalle on voitava tehdä ”kestotilaus”, jolloin vain poissaolot ilmoitetaan ennakoivasti Toimittajalle sähköisen järjestelmän kautta.

Toimittaja suunnittelee tarvittavien ruokavalioiden toteutukseen tarvittavat ruokalistat ja ruokaohjeet, valmistaa ruoan tilauksen mukaan ja toimittaa ruoan noudattaen sovittuja aikatauluja ja toimintatapoja. Asiakkaiden tarpeet huomioidaan valmistamalla ruokaa, joka on sisällöltään ja rakenteeltaan asiakkaiden tarpeita vastaavaa sekä helposti nautittavaa. Ruoan tulee olla ravitsemuksellisesti täysipainoista ja eri ruokalajeja sekä raaka-aineita käytetään monipuolisesti. Tarjottavien aterioiden tulee edistää asiakkaiden terveyttä ja hyvinvointia sekä turvata hyvän ravitsemuksen toteutuminen.

Tarjottavien aterioiden ravintosisältö keskimäärin viikkotasolla ([Vireyttä seniorivuosiin – ikääntyneiden ruokasuositus](#), sivu 84):

- Hiilihydraatit 45–60 % energiasta
- Ravintokuitu naiset vähintään 25 g/ vrk, miehet vähintään 35 g/ vrk
- Proteiini 15–20/ 18 % energiasta
- Rasvat 25–40 % energiasta
- Tyydyttyneet rasvahapot <10, alle 1/3 kokonaisrasvasta

Ruokapalveluiden tarjoaman ruoan ateriakohtaiset ravitsemuskriteerit: [Vireyttä seniorivuosiin – ikääntyneiden ruokasuositus](#), sivut 148–149.

Toimittajan tulee todentaa ruokalistojen ravitsemuksellisen laadun toteutuminen ravintosisältö- ja laskelmien avulla. Ruokalistasuunnitelmien todentaminen ja hyväksyminen tehdään Tilaajan kanssa kaksi (2) viikkoa ennen toiminnan alkua. Toimittaja vastaa ruokalajien

Ateria- ja puhtauspalvelut

9.3.2026

tuotesisältötietojen ja tuotevalikoimatietojen ylläpidosta. Ruokalistojen tuotetiedot ja ravintoainelaskelmat tulee toimittaa Tilaajalle pyydettyäessä. Ravintoainelaskelmista tulee ilmetä ruokalistan ravintosisältötiedot ja kohderyhmän ravintoainesuositukset sekä toteutettavan ruokalistan vertailu suosituksiin.

Ruokalistaa/ valikoimaa päivitetään sesongeittain, mutta kokonaisvaltaisesti minimissään vuosittain. Ruokalistan kierto on minimissään neljä viikkoa, jos Toimittajan toiminta perustuu kiertävään ruokalistaan. Toimittajan tulee lähettää laatimansa yksityiskohtainen ruokalista/ tuotevalikoima Tilaajalle hyväksyttäväksi minimissään kaksi viikkoa ennen jakson alkua sekä huolehtia siitä, että Tilaaja ja asiakas saa aina tiedon ruokalistalla tapahtuvista muutoksista. Rakennemuunneltujen aterioiden osalta voidaan ruokalistan kiertoa suunnitella/laatia yhteistyössä Tilaajan/Toimittajan kanssa ja siten turvata asiakkaalle riittävä vaihtuvuus.

Raaka-aineiden valinnassa otetaan huomioon ravitsemussuositukset esimerkiksi koskien kalan käyttöiheyttä sekä punaisen lihan ja lihavalmisteiden rajoitettua käyttöä: [Vastuullisten ruokapalveluiden hankintaopas](#), sivu 39:

- Kala 8 kertaa/ 6 viikkoa
 - o Vaihtelevasti erilaisia kalalajeja WWF:n kalaoppaan suositeltujen kalalajien mukaan.
- Siipikarja 6–8 kertaa/ 6 viikkoa
 - o Vaihtelevasti eri siipikarjatuotteita eri muodoissa esimerkiksi kokolihana ja jauhelihana.
- Punainen liha 4–6 kertaa/ 6 viikkoa
 - o Vaihtelevasti erityyppisiä nauta-, sika ja riistaruoikia ja lihaa tarjotaan eri muodoissa esimerkiksi kokolihana ja jauhelihana.
- Makkara tai muu lihavalmiste enintään 2 kertaa/ 6 viikkoa
- Kasvisruoka 8 kertaa/ 6 viikkoa
 - o Kasvisruokapäivä voi olla keittopäivä yhden kerran kuuden viikon aikana. Kasvisruokapäivänä ei tarjota puuroa keittoruokana.
- Keittopäivä enintään 6–10 kertaa/ 6 viikkoa

Halutessaan asiakkaan tulee saada valita kasvisruuan sijaan jokin muu vaihtoehto, ja se ilmoitetaan vakiorunko ruokalistassa.

Pääraaka-aineiden esiintyvyyssiheydet ovat esimerkin omaisia ravitsemussuosituksia sekä asiakkaiden mieltymyksiä noudattaen. Esiintymistiheys on laskettu viidelle päivälle.

Ateria- ja puhtauspalvelut

9.3.2026

3.3. Elintarvikkeet

Elintarvikkeiden jäljitettävyyden tulee olla lakisääteisellä tasolla:

<https://www.ruokavirasto.fi/tietoa-meista/oppaat/oiva-heh/heh-16/16-jaljittavyys-ja-takaisinvedot/>.

Pääraaka-aineiden, maito- ja viljatuotteiden alkuperämaatiedot ilmoitetaan määräysten mukaisesti. Maito-, liha- sekä kananmunatuotteiden on tultava tiloilta, jotka kuuluvat salmonellavalvontaohjelmaan eikä eläintuotannossa käytetä antibiootteja ennaltaehkäisevässä tarkoituksessa. Luomutuotteita ei edellytetä, mutta niiden käyttöä arvostetaan. Geenimuunneltuja elintarvikkeita ei saa käyttää. Tavoitteena on tarjota aitoa ja puhdasta, mahdollisimman vähän lisäaineita sisältävää ja sesongit huomioiden mahdollisemman lähellä tuotettua ruokaa. Lähiruuan käyttöä arvostetaan.

3.4. Ateriasisällöt

Kotiaterialla tarkoitetaan yhtä päivän pääateriaa, jonka tulee ateriakokonaisuutena kattaa noin kolmannes päivän energian ja ravintoaineiden tarpeesta. Ateriakokonaisuus koostuu ateriapalvelun toimittamista aterian osista (pääruoka, jälkiruoka) ja ruokailun yhteydessä täydennettävistä osista (aterian lisäkkeet, yksilölliset makulisäkkeet).

Kotiateria sisältää kalaa, lihaa tai kasviproteiinia sisältävän pääruoan, peruna-, pasta-, vilja- tai riisilisäkkeen, lämpimän kasvislisäkkeen tai salaatin ja jälkiruoan. Keittoateria voidaan tarvittaessa täydentää proteiinin tai viljatuotteen osalta. Kasvisten ja salaattien valinnassa on huomioitava ikääntyneiden kyky syödä niitä (hienojakoisuus, kosteus, ei pitkiä säikeitä).

Mikäli esim. keittoaterian ravitsemuksellista sisältöä täydennetään jollakin lisätuotteella, esim. riisipiirakalla, raejuustolla tai kananmunalla, tämä tuote kuuluu ateriahintaan. Jos ateriakokonaisuuteen kuuluu esim. puolukkahillo, se kuuluu aterian hintaan.

Ateria- ja puhtauspalvelut

9.3.2026

Kotiateriapalvelun ravintosisältö

Laskettu ravintosisältö koostuu aterian kaikkien osien yhteen lasketusta sisällöstä ja Toimittaja tiedottaa asiakkaita ateriakokonaisuuden koostamisesta energia- ja proteiinisäällöltään riittäväksi. Ateriakokonaisuuden energiasisältö on noin 400–600 kcal ja proteiinin määrä 25–30 g, josta ateriakokonaisuuteen sisältyvien ruokajuoman ja leipien proteiinipitoisuus on noin 7-10 g. Toimitettavaan ateriakokonaisuuteen kuuluu pääruoka ja jälkiruoka. Kotiateriaan ei kuulu, ruokajuomaa ja leipää, ne asiakas hankkii itse.

3.5. Erityisruokavaliot

Perusruokavalion ohella tulee olla mahdollisuus tilata kasvisruokaa, rakennemuunneltuja (pehmeä, karkea sose, sileä sose) aterioita, tehostettua ruokavaliota ja muita erityisruokavaliota. Kasvisruokien suunnittelussa huomioidaan, että ruoat ovat tuotelaadultaan tasavertaisia ja vastaavanlaisia kuin liha- ja kalapääruoat.

Erityisruokavalioiden suunnitteluun tulee panostaa ja huolehtia ruokalistojen toteutumisesta niin, että ravitsemuslaatu ja aistinvarainen laatu ovat yhdenmukaisia perusruokavalion kanssa ja niihin tehtävät muutokset hyväksytetään ennen käyttöönottoa. Tilaajan ateriapalveluista vastaavalla asiantuntijalla ravitsemusturvallisuuden takaamiseksi.

Sairauksien ravitsemushoitoon tarvittavat ruokavaliot ja vakaumukselliset ruokavaliot sekä niiden nimeäminen ja lyhenteet: [Vastuullisten ruokapalveluiden hankintaopas](#), sivut 84–86.

Ruokalistaan merkitään tiedot kunkin ruokalajin sopivuudesta erityisruokavalion tarvisijoille. Toimittaja vastaa asiakaskohtaisten erityisruokavalioiden oikeellisuudesta ja niiden merkitsemisestä selkeästi aterioiden tuoteselosteen yhteyteen. Mahdolliset muutokset erityisruokavaliotiedoissa ilmoitetaan välittömästi valmistavaan keittiöön.

Toimittajan tulee tuottaa tarvittavat ruokavaliot ilman lisäkustannuksia niitä tarvitseville. Erikoisruokavalioiden tulee olla tilattavissa kaikille sitä tarvitseville, eikä siitä saa aiheutua lisäkustannuksia.

Ateria- ja puhtauspalvelut

9.3.2026

4. Omavalvonta

Toimittajan omavalvontakäytäntöjen tulee olla minimissään lakisääteisellä tasolla. Raaka- aineiden tulee olla moitteettomia ja hygienian joka valmistus-, pakkaus, kuljetus- ja varastointivaiheessa moitteetonta. Omavalvontaprosessi kattaa koko palveluketjun. Omavalvonnan koko prosessin kattavat lämpötilamittaukset esitetään pyydettäessä Tilaajalle. Tilaajan edustajalla tai Tilaajan alihankkijalla on oikeus auditoida Toimittajan tuotanto-, välivarastointi- ja kuljetustilat ilmoitettuaan siitä kaksi päivää ennakoon.

5. Pakkaukset

Kylmänä toimitetuille pääaterioille edellytetään säilyvyyttä toimituskerroista riippuen. Mikäli toimitus on kerran viikossa, toimituspäivän lisäksi minimissään 5–6 päivää säilyvyyttä. Mikäli Toimittaja haluaa toimittaa ateriat useammin kuin kerran viikossa, säilyvyys tulee taata vähintään seuraavaan toimituskertaan. Toimituskerraksi ei huomioida pikatoimitusta. Säilyvyys on todennettu laboriotestein. Säilyvyysvaatimus toteutuu, jos tuotteita säilytetään asiakkaan kotona korkeintaan +6 °C lämpötilassa. Säilyvyys edellyttää erittäin hygieenistä pakkaamistapaa ja säilyvyyden varmistavaa pakkausta. Välivarastointilämpötilan on oltava alle +4 °C. Kylmät ateriat on toimitettava +4 °C-asteisina tai kylmempinä.

Ateriat tulee pakata päältä läpinäkyvään, helposti avattavaan rasiaan, joka on valmistettu kierrätyskelpoisesta materiaalista.

Pakkausten tulee olla tukevia; niitä on voitava käsitellä turvallisesti aterian kuumennuksen jälkeen. Pakkauksen tulee kestää uuni- ja mikroaaltouunikuunnusta. Pakkauksen tulee olla tarvittaessa lokeroitu, jos aterianosat muutoin sekoittuvat.

Jokaisessa asiakkaalle kuljetettavassa annoksessa tulee olla etiketti, josta selviää:

- ruuan nimi
- ainesosaluettelo (tarvittaessa voidaan toimittaa asiakkaille erillisenä paperitulosteena, jossa suurikokoinen fontti)

Ateria- ja puhtauspalvelut

9.3.2026

- soveltuvuus erityisruokavalioasiakkaille
- säilytys- ja lämmitysohje
- viimeinen käyttöpäivä

Toimittaja varmistaa, että mm. ateriapakkauksissa käytettävät kontaktimateriaalit täyttävät niille asetetut lainsäädännöstä tulevat vaatimukset ml. kemiallinen turvallisuus.

6. Logistiikka/toimitukset

Toimittaja vastaa ateriakuljetuksien järjestämisestä. Kuljetuskustannusten tulee sisältyä aterian hintaan. Kotiin toimitettavan ateriapalvelun tarve harkitaan asiakaskohtaisesti yksilöllisesti asiakkaan tarpeiden mukaan.

Toimittaja vastaa siitä, että käytettävät autot ovat elintarvikekuljetuksiin soveltuvia ja toimitukset ovat perillä sovittuun aikaan. Lämpötilat on esitettävä pyynnöstä Tilaajan edustajalle. Toimittaja vastaa omavalvonnan toteutumisesta.

Toimittaja tai tämän kuljetusalihankkija noudattaa tieliikennelakia, muita viranomais määräyksiä ja liikennesääntöjä. Toimittaja vastaa siitä, että ateriakuljetuksissa käytössä oleva kuljetuskalusto on Suomen tieliikenteeseen hyväksytty ja katsastettu. Käytettävissä autoissa elintarvikkeiden kuljetustila tulee olla umpitila tai muuten ohjaamosta eristetty kuljetustila. Elintarvikkeiden kuljetuksessa käytettävät kuljetusajoneuvot ja kuljetustilat on pidettävä puhtaina. Kuljetustila tulee olla päällystetty helposti puhtaana pidettävällä materiaalilla ja kuljetustilan ovissa tulee olla hyvät tiivisteet. Kuljetustilassa ei kuljetuksen aikana saa säilyttää työkaluja, köysiä, vararenkaita tai muitakaan asiaan kuulumattomia tarvikkeita. Kuljetustilat, joissa kuljetetaan muuta kuin elintarvikkeita, on tarkastettava ja tarvittaessa puhdistettava aina ennen kuin tiloja käytetään elintarvikkeiden kuljetukseen.

Toimittaja vastaa tilattujen tuotteiden kuljetuksesta ammattitaitoisesti suunnittelemiensa reittien mukaisesti. Kuljetuslaatikot/-kassit tms. ovat Toimittajan omaisuutta ja niiden täydentämisestä ja uusimisesta vastaa Toimittaja. Kuljetus on järjestettävä siten, ettei elintarvikkeiden hygieeninen

Ateria- ja puhtauspalvelut

9.3.2026

laatu vaarannu kuljetuksen aikana. Toimittaja tekee ilmoituksen elintarvikevalvontaviranomaiselle ja esittää siitä todistuksen Tilaajalle ennen toiminnan aloitusta.

Käytettävissä autoissa tulee olla matkapuhelin ja autojen puhelinnumeroiden tulee olla Tilaajan henkilöstön tiedossa, jotta Tilaajan edustaja saa tarvittaessa yhteyden kuljettajaan. Asiakaskohtainen toimitusajankohta annetaan tiedoksi sovitullee ikäihmisten palvelujen taholle tarvittaessa.

Ateriat toimitetaan asiakkaalle ateriatilauksen mukaisesti. Kylmät ateriat toimitetaan asiakkaalle aina pääsääntöisesti samaan aikaan ma-la klo 9.00–17.00 välisenä aikana. Asiakkaalle annetaan tiedoksi kuljetusaikataulu. Jos aterialla ei pystytä toimittamaan kahden tunnin marginaalilla sovittua ajasta, ilmoitetaan tästä asiakkaalle puhelimitse. Yli kahden tunnin aikaistumista/viivästymistä ei hyväksytä ensimmäisten neljän toimintaviikon jälkeen, ellei kysymyksessä ole vaikeista liikenneolosuhteista tai muusta Toimittajasta riippumattomasta syystä johtuva viivästyminen.

Kuljettaja vie ateriat asiakkaalle ja laittaa kylmät ateriat suoraan jääkaappiin/pakastimeen. Jos asiakas ei ole kotona tai ei avaa ovea, kuljettaja on yhteydessä sovittuun ikäihmisten palvelujen tahoon, josta annetaan sen hetken toimintaohjeet.

Kuljettaja on velvollinen ilmoittamaan sovittuun ikäihmisten palvelujen tahoon, jos kuljettajan oman arvion mukaan asiakkaan vointi ei ole normaali tai jos kuljettaja huomaa, että jääkaapissa on syömättömiä aterioita. Kuljettajan sopimuksen mukainen huolehtimisvastuu asiakkaasta loppuu sen jälkeen, kun hän on tehnyt ilmoituksen ja saanut siihen vastauksen. Kuljettajan tulee soittaa yleiseen hätänumeroon, jos tilanne asiakkaan kotona kuljettajan arvioinnin perusteella vaatii sairaankuljetuksen. Kuljettaja noudattaa Hätäkeskuksesta saamia ohjeita tällaisessa tilanteessa. Toimittaja ei joudu vastuuseen, jos hän on tehnyt väärän arvion sairaankuljetuksen tarpeellisuudesta.

Tilaajalla ei ole antaa Toimijalle käyttöön keittiötä tai logistiikkatiloja.

7. Avainten hallinta

Ateria- ja puhtauspalvelut

9.3.2026

Toimittaja sitoutuu ottamaan vastaan asuntojen avaimet asiakkailta, joiden on vaikea päästä itse avaamaan ovi kuljettajalle. Toimittaja ja sovittu ikäihmisten palvelujen taho sopivat keskenään avainten luovuttamisesta kuljettajalle ja aterian toimittamisesta jääkaappiin. Toimittaja vastaa asiakkaiden avainten vastaanottamisesta, säilyttämisestä ja palauttamisesta. Avaimet luovutetaan ja palautetaan vain kirjallista kuittausta vastaan. Toimittaja sitoutuu säilyttämään avaimia huolellisesti ja luotettavasti sekä noudattamaan Tilaajan asettamia vaatimuksia avainten säilyttämisessä. Tilaaja ei vastaa asiakkaan Toimittajalle luovuttamista avaimista millään tavalla.

- Avaimia ei saa säilyttää valvomattomassa ajoneuvossa, ajoneuvon lukitseminen ei ole riittävä varotoimenpide.
- Tarpeettomia avaimia ei saa kuljettaa mukana.
- Avaimia ei saa merkitä asiakkaiden osoitetiedoilla tai nimillä.
- Avainten tunnistetiedot tulee säilyttää turvallisesti, avaimista erillään.
- Toimittaja sitoutuu palauttamaan avaimet palvelun päättyessä asiakkaalle (tai kotiin annettaviin palveluihin).

Toimittajan haltuun uskottujen avainten mahdollinen katoaminen ilmoitetaan välittömästi sovittulle ikäihmisten palvelujen yhdyshenkilölle. Toimittaja vastaa henkilökuntansa ja alihankkijansa aiheuttamista vahingoista ja korvaa avainten kadottamisesta aiheutuvat uusien avainten hankinta- ja lukkojen sarjoituskustannukset täysimääräisesti.

8. Palvelu

Ennen palvelun tuottamisen aloittamista Toimittajan tulee varmistua siitä, että kaikki sen palvelun tuottamiseen osallistuvat työntekijät on riittävästi perehdytetty työhönsä ja tämän palvelukuvauksen sisältöön.

Toimittajan henkilöstön (kuljettaja) on oltava palvelualtista, yhteistyökykyistä ja työntekijän ulkoinen olemus tulee olla siisti ja asiakaspalveluun soveltuva. Henkilökunnalla on yhtenäinen työasu ja kuvallinen henkilökortti veronumeroineen. Asiakaspinnassa toimivien työntekijöiden on

Ateria- ja puhtauspalvelut

9.3.2026

puhuttava suomen kieltä työn edellyttämällä tasolla. Kuljettajien ei tule käyttää voimakkaita hajusteita.

Kuljettajien on oltava käytökseltään ja olemukseltaan soveltuvia asiakkaiden kanssa tehtävään yhteistyöhön. Kuljettajan on toimittava asiakastyössään asiallisesti, ystävällisesti ja asiakasta kunnioittaen. Toimittaja vastaa, että kuljettaja on luotettava eikä aiheuta haittaa tai vaaraa toiminnallaan. Toimittajan poikkeavat tilanteet, kuten sairaslomat tai vuosilomat, eivät saa heikentää sovittua laatutasoa ja palvelua. Toimittajan esihenkilö käy säännöllisesti ohjaamassa ja valvomassa henkilökuntaansa. Kuljettaja ei saa ottaa asiakkaalta vastaan rahaa, lahjoja tai muuta henkilökohtaista etuutta.

Tupakointi ei ole sallittua autossa, eikä jakelureittien varrella työaikana muuallakaan.

Kuljettajien vaihtuvuus tulee pitää niin pienenä kuin mahdollista. Toimittaja vaihtaa viivytyksettä ja veloituksetta palveluhenkilönsä, jolta Tilaajan perustellun näkemyksen mukaan puuttuu riittävä ammattitaito tai joka muutoin ei ole sopiva kyseiseen tehtävään.