

Ateria- ja puhtauspalvelut

16.3.2026

## Palvelukuvauksen käsitteet

Palvelukuvauksessa käytetään seuraavia käsitteitä:

**Toimittaja** = tarjouskilpailussa hyväksytyt tarjouksen jättänyt yritys, joka tuottaa Tilaajalle tässä kuvatut ja Tilaajan kanssa sovitut palvelut sekä vastaa Tilaajalle palveluidensa tuotantoprosessin hallinnasta ja palveluidensa laadusta.

**Tilaaja** = Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue Pohde

**Yhteyshenkilöt** = Tilaajan ja Toimittaja yhteyshenkilöt, joiden tehtäviin kuuluu toimia yhteyshenkilöä tuotettavaa palvelua koskevissa asioissa ja joka voi vastaanottaa palvelusopimusta koskevia ilmoituksia. Tilaajan yhteyshenkilö arvioi palvelutarpeen ja sen kehityksen sekä vastaa palveluiden hankinnasta.

**Asiakas** = ateriapalvelujen käyttäjä

## Palvelun tavoite

Ateriapalvelujen tehtävänä on tukea Asiakkaan/Tilaajan ydintoimintaa ja tavoitteita sekä varmistaa asiakkaiden ravitsemuksen toteutuminen. Ateriapalvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa noudatetaan voimassa olevia suomalaisia asiakas- ja ikäryhmäkohtaisia ravitsemussuosituksia. Suunnittelussa tulee kiinnittää erityistä huomiota ravitsemussuosituksen mukaiseen rasvan ja suolan määrään, rasvan laatuun ja kuidun saantiin (ruoka-aineiden, ruokatuotteiden ja aterioiden laatuun sekä niiden merkitykseen ravintoaineiden lähteenä). Suositukset: Kestävää terveyttä ruoasta – kansalliset ravitsemussuositukset [Kestävää terveyttä ruoasta](#) sekä [Vireyttä seniorivuosiin – ikääntyneiden ruokasuositus](#).

Palveluhankinnan keskeisenä tavoitteena on asiakasryhmän ja toimipisteen tarpeen mukaiset ateriakokonaisuuksien tarjoilutavat. Asiakaspalvelu, ruokalistakokonaisuus, ruoan oikea tarjoilulämpötila, ruoan riittävyys, tarjoilu- ja ruokailuympäristön viihtyisyys ja siisteys varmistavat omalta osaltaan onnistuneen päivittäisen ruokailukokemuksen. Kohteen ateriapalveluissa käytetään vuodenaikojen/seasonin mukaisia elintarvikkeita, vietetään arkea piristäviä teemapäiviä ja suomalaiseen ruokaperinteeseen kuuluvia juhlapyyhiä. Ruokalajien ja aterioiden valmistuksessa suositellaan käytettävän mahdollisimman paljon Suomessa viljeltyjä tai kasvatettuja raaka-aineita ja niistä valmistettuja tuotteita.

Ruokailun tarkoituksenmukainen järjestäminen ja ateriapalvelun tavoitteiden saavuttaminen edellyttävät myös palvelun Tilaajan, Asiakkaan, kohteen muiden ammattiryhmien (esim. puhtauspalvelut, kiinteistöhuolto) ja ateriapalveluhenkilöstön saumatonta yhteistyötä. Toimittaja vastaa palvelutuotannon järjestämisestä ja noudattaa Tilaajan määräyksiä ja ohjeita. Tehtävien suunnittelussa ja tehtäviä suoritettaessa Toimittajan tulee noudattaa huolellisuutta ja suorittaa sovitut tehtävät aikataulujen puitteissa ilman aiheutonta viivytystä. Sovittuja tehtäviä voidaan muuttaa vain Tilaajan suostumuksella.

Ateria- ja puhtauspalvelut

16.3.2026

Toimittaja perehtyy ja suunnittelee palvelun sisällön ennen toiminnan käynnistämistä riittävän hyvin voidakseen huolehtia sopimuksen mukaisesta palvelusta häiriöttä. Toimittajan tulee hyväksyttää Tilaajalla kirjallinen toimintasuunnitelma ennen toiminnan aloittamista. Toimittajan on hyvä perehtyä toimintaan ennen palvelun aloittamista. Perehdytys sovitaan toimipistekohtaisesti. Niissä pisteissä, joissa ei ole Toimittajan henkilöstöä riittää perehdytykseksi lyhyempi aika.

## Palvelutason vähimmäislaatu ja sisältö

### Suunnittelun yleiset periaatteet

Tilaaja on laatinut ruokalistapohjan ravitsemussuosituksen pohjalta. Toimittajan on noudatettava sitä pääraaka-aineiden osalta.

Toimittaja vastaa ateriapalvelujen tuottamisesta ja siitä, että palvelukuvausten ja sopimusten mukainen laatu toteutuu päivittäin. Toimittajalla tulee olla riittävä tekninen kyky tuottaa tarjouspyynnön ja sen liitteiden mukaiset ateriapalvelut.

Ruokalistat ja ateriovaihtoehdot suunnitellaan Tilaajan määrittelemien asiakastarpeiden ja laatuksien mukaan. Kaikilta aterioilta edellytetään, että ne ovat kunkin kohderyhmän asiakkaille sopivia, korkealuokkaisista raaka-aineista valmistettuja ja ravitsemuksellisesti tasapainoisia ateriakokonaisuuksia. Erityistä huomiota on kiinnitettävä ruoan riittävyteen ja tarjottavan ruoan soveltuvuuteen kohteen asiakasryhmille. Toimittajan on huomioitava päivittäinen vaihtelu ruoan menekissä. Ruokalistoja ja ateriovaihtoehtoja laadittaessa on lisäksi huomioitava eri ruokalajien kierto, vaihtelevuus, ruokailijoiden ja asiakkaan toiveet sekä vuodenaikojen vaihtelut / sesonginmukaisuus.

Ruokalistasuunnittelussa huomioidaan, että päivän ateriat muodostavat toisiaan täydentävän tasapainoisen ja energia- ja ravintoainesisällöltään oikean kokonaisuuden. Aterian keskimääräisen ravintoainesisällön tulee olla asiakasryhmän ravitsemus- /ruokailusuosituksen mukainen eivätkä yksittäisten päivien/viikkojen vaihtelut saa olla suuria. Ruokalistakiertoa suunniteltaessa huomioidaan koko ruokavuosi. Kasvisten sesonkien tulee näkyä salaattipöydän ja lämpimien lisäkekasvisten tarjoilussa. Aterioilla huomioidaan lääketieteellisiin, eettisiin tai uskonnollisiin syihin perustuvat erityisruokavaliot. Ruokalistat ja tuotevalikoimat sekä niihin tehtävät muutokset hyväksytetään ennen käyttöönottoa Tilaajan ateriapalveluista vastaavalla asiantuntijalla.

Toimittajan tulee todentaa ruokalistojen ravitsemuksellisen laadun toteutuminen ravintoainesisältölaskelmien avulla. Ruokalistasuunnitelmien todentaminen ja hyväksyminen tehdään Tilaajan kanssa kaksi (2) viikkoa ennen toiminnan alkua. Toimittaja vastaa ruokalajien tuotesisältötietojen, tuotevalikoimatietojen ja asiakashinnastojen ylläpidosta. Edellä kuvatut tiedot tulee olla päivittäin asiakkaan, ruokailijoiden ja Tilaajan käytettävissä. Toimittajan tehtävänä on huolehtia, että palvelut tuotetaan kestävän kehityksen ja ympäristöjärjestelmien (esim. energia ja vesi, jätehuolto) sekä viranomaisten edellyttämien ohjeiden ja määräysten mukaan.

Toimittaja toimittaa Tilaajalle aina voimassa olevan ruokalistan sen vaihtuessa tai päivittyessä.

Ateria- ja puhtauspalvelut

16.3.2026

## Lounaan ja päivällisen suunnittelun periaatteet

Päivän pääaterioiden suunnittelu tehdään liitteen Ateriapäivän sisältö mukaan.

Perusruokavalio Perusruokavalio (normaali aikuinen) (Suomalaiset ravitsemussuositukset 2024) ja Ikääntyneen perusruokavalio (Vireyttä seniorivuosiin 2020), energiatasot S, M, L ja XL sekä rakennemuutetut ruoat: pehmeä, karkea sosemainen, sileä sosemainen ja nestemäinen ruokavalio. Palvelukuvauksen liitteenä on Ateriapalveluissa noudatettavat erityisruokavaliot ja Annoskoot, joka sisältää energiatasomääritelmät.

## Lounas- ja päivällisruokien jakautuminen

Pääruokiin käytetyt pääraaka-aineet esiintyvät ruokalistalla ja tuotteissa monipuolisesti, vaihtelevasti ja tasapainoisesti. Pääraaka-aineilla tarkoitetaan mm. siipikarjaa, naudan- ja sianlihaa, erilaisia kalalajeja ja kasvisproteiinilähteitä sekä kasviksia, juureksia ja täysjyväviljatuotteita ja muita energialisäkkeitä. Kasvisruokien suunnittelussa huomioidaan, että ne ovat tuotelaadultaan tasavertaisia kala- ja lihapääruokien kanssa. Kasvispääruoan tuotetyyppi (esim. kastike, laatikko, wokki, kpl-tuote) voi olla eri kuin liha-/kalapääruoan tyyppi. Kappaletuotteissa voi ikääntyneillä olla esimerkiksi kalapihvi tai jauhemaksapihvi. Kappaletavaroita tulee annokseen aina esim. kokonainen pihvi.

Raaka-aineiden valinnassa otetaan huomioon ravitsemussuositukset vastuullisten ruokapalveluiden hankintaoppaan, [Vastuullisten ruokapalveluiden hankintaopas](#) (MMM Valto 2021) mukaisesti esimerkiksi koskien kalan käyttötiheyttä sekä punaisen lihan ja lihavalmisteen rajoitettua käyttöä.

Pääruoan energialisäkkeiden (esimerkiksi peruna, ohra, kaura tai riisi) tulee olla ateriakokonaisuuteen sopivia. Ikäihmisillä tulee olla mahdollisuus valita perunan tilalle perunasose.

Sekoitettuja salaatteja tai raasteita on tarjolla pääsääntöisesti joka aterialla. Suositetaan tuoreita kasviksia. Etikkaan säilötyt kasvikset eivät korvaa sellaisenaan tuoreita kasviksia.

Keittoruoka sisältää pääraaka-ainetta noin 55–90 g / annos. Pääraaka-aine voi olla kalaa, siipikarjaa, lihaa, tai sen kanssa tarjotaan kananmunaa, juustoa, leikkelettä ja/tai raejuustoa. Tuorepalat (juuresta, tomaattia, kurkkua, hedelmää tai vastaavaa) voivat olla tarjolla keittopäivänä ja päivällisellä. Salaattipöydän ja tuorepalojen raaka-aineiden valinnassa huomioidaan vuodenaikojen vaihtelut.

Puuron ollessa pääruokana, tulee se keittää maitoon (tai kasvimaitoon maitoallergisille).

Jälkiruoka kuuluu lounaan ateriakokonaisuuteen. Toimipisteet voivat tarjota jälkiruokaa lounasaterian sijasta joko välipalana tai päivällisen yhteydessä.

Ateria- ja puhtauspalvelut

16.3.2026

## Annoskoot

Annoskoon määritelmät perustuvat ravitsemus- ja ruokasuosituksiin liitteen Annoskoot mukaan.

Asumispalveluissa, työ- ja päivätoiminnoissa hoitaja tai ohjaaja annostelee / ohjaa ruuan ottamisessa Asiakkaita. Osalla akuuttiosastoista sekä joissakin asumispalveluissa on keskitetty ruoanjako, jossa annos kootaan valmiiksi keittiössä tarjottimille ja viedään monitoimivaunussa osastolle / yksikköön. Toimittaja huolehtii ruoan annostelua varten oikeanlaiset ottimet ja kauhat.

## Kotiateriat

Hankittava palvelu käsittää aterioiden valmistuksen, kuljetuksen ja kaiken muun, mitä kyseiseen prosessiin liittyy. Kohteet sijaitsevat tarjouspyynnössä mainittujen kuntien alueella ja osoitetiedot saa pyydettäessä Tilaajalta. Tilaaja ei sitoudu ateria- tai kuljetuspalvelujen osalta enimmäis- tai vähimmäismääriin, sillä määrät ja osoitteet voivat vaihdella sopimuskauden aikana.

Kotiin vietävän ateriapalvelun tarve harkitaan asiakaskohtaisesti yksilöllisesti asiakkaan tarpeiden mukaan. Päätöksen kotiaterioiden toimittamisesta ja kotiateriapalvelun käyttöönotosta tekee sovittu ikäihmisten palvelujen taho, joka tekee tilauksen tai tarvittavat tilausmuutokset Toimittajan osoittamalla tavalla.

Allekirjoittaessaan hankintaa koskevan palvelusopimuksen, Toimittaja 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.

Ateriat toimitetaan asiakkaalle jäähdytettynä vähintään yksi (1) kertaa viikossa. Kylmänä toimitetuille aterioille edellytetään säilyvyyttä toimituskertojen mukaan. Toimittaja voi halutessaan toimittaa ateriat useammin kuin kerran viikossa, aterioiden säilyvyys tulee aina taata vähintään seuraavaan toimituskertaan. Säilyvyys tulee olla todennettu laboratoriotestein. 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 mikroaaltouunikuumennusta. 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)
- soveltuvuus erityisruokavalioasiakkaille
- säilytys- ja lämmitysohje

Ateria- ja puhtauspalvelut

16.3.2026

- viimeinen käyttöpäivä

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

### **Kotiateriapalvelun ravintosisältö ja annoskoot**

Kotiaterian laskettu ravintosisältö koostuu aterian kaikkien osien yhteen lasketusta sisällöstä. Toimittaja tiedottaa asiakkaita ateriakokonaisuuden koostamisesta energia- ja proteiinisällöltään 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, kasvislisäke (vaihdellen salaatti tai kypsä kasvislisäke) ja jälkiruoka. Etikkasäilykkeet tai hillot eivät korvaa sellaisenaan tuoreita kasviksia. Suositetaan tuoreita kasviksia asiakasryhmälle sopivasti rakennemuunneltuna. Kotiateriää täydentävät ruokajuomat ja ruokaleivät asiakas hankkii itse.

### **Tilaustarjoilut**

Tilaustarjoilut tilataan erikseen tilauslomakkeella. Tilaustarjoilut laskutetaan suoraan tilaavalta yksiköltä.

### **Välitystuotteet**

Toimittajan tulee seurata välitystuotteiden kulutusta ja kiertoa. Toimittaja raportoi välitystuotteiden menekistä Tilaaajalle ja tämä tekee tarvittavia toimenpiteitä. Toimittaja ei voi päättää tai lopettaa tuotteiden toimittamista. Välitystuotteita ovat esim. erilaiset virvoitusjuomat, grillattavat tuotteet, jäätelö, makeiset ja yms. Välitystuotteiden kate saa olla enimmillään 17% niiden ostohinnasta. Toimittajan tulee valita kokonaistaloudellisesti edullisimmat välitystuotteet. Välitystuotteet tilataan erillisen liitteen mukaan.

### **Ravintolisät**

Pohteen ravitsemusterapeutti suunnittelee valmisteiden käytön suhteessa potilaan ravinnon saantiin ja hänen erityistarpeisiinsa. Osaston henkilökunta tilaa tarvittavat kliiniset ravintovalmisteet omasta hankintakanavastaan. Toimittajalle ei tule kustannuksia ravintolisien hankinnasta.

### **Erytysruokavaliot ja ruokarajoitukset**

Ateriapalveluissa käytettävät erityisruokavaliot on kuvattu erillisessä liitteessä Ateriapalvelujen ruokavaliot.

Toimittaja vastaa asiakaskohtaisten erityisruokavalioiden oikeellisuudesta ja niiden merkitsemisestä selkeästi aterioiden tuoteselosteen yhteyteen. Mahdolliset muutokset

Ateria- ja puhtauspalvelut

16.3.2026

erityisruokavaliotiedoissa ilmoitetaan välittömästi valmistavaan keittiöön. Toimittajan tulee tuottaa tarvittavat ruokavaliot ilman lisäkustannuksia niitä tarvitseville.

### **Vuodenaikajuhlat ja teemat**

Ruokalistasuunnittelussa tulee huomioida seuraavat teema- ja juhlapäivät: laskiainen, pääsiäinen, vappu, äitienpäivä, juhannus, pyhäinpäivä, isänpäivä, itsenäisyyspäivä, joulua ja uudenvuodenpäivä. Näiden lisäksi voi vuoden aikana olla erilaisia teemapäiviä. Juhla-aterioiden sisällöstä tulee voida neuvotella Toimittajan kanssa.

Vuodenaikajuhlina ja teemaviikkoina tarjotaan arkea piristäviä, perusruokalistan päivittäisistä lounaista poikkeavia juhlavampia ateriakokonaisuuksia. Juhlavuus ja sopivuus teemaan/juhlapäivään huomioidaan ruokalistasuunnittelussa kaikissa aterianosissa, myös salaattipöydässä ja leipäpöydässä.

### **Tuotteiden merkitseminen ja tuotetiedot**

Tarjolla olevien ruokalajien/tuotteiden tuotetiedot tulee olla saatavilla kaikissa yksikössä. Toimittajan tulee toimittaa myös Tilaaajan edustajalle ruokalistojen ruokalajien tuotetiedot kirjallisesti yhtä (1) kuukautta ennen toiminnan käynnistymistä. Ilmoitettavat tuotetiedot:

- Ruokalajin/tuotteen aineosatiedot paljousjärjestyksessä
- Pääraaka-aine ja sen määrä tuotteessa (% -osuus)
- Tuotteen ravintosisältö ja soveltuvuusmerkinnät:
  - \*energia (kcal ja kJ), hiilihydraatit, rasvat, tyydyttyneet rasvat, proteiinit, suola sekä ravintokuitu (g / 100 g).
  - \*Tuotteen soveltuvuus erityisruokavalioiden vähintään seuraavasti: M, L, G (keliakia/gluteeniton), VEGA (soveltuu vegaanille) MU (munaton)

Elintarvikkeiden pakkauksissa tulee ilmoittaa seuraavat tiedot ([EU:n elintarviketietoasetus, artikla 9](#)):

- elintarvikkeen nimi
- ainesosaluettelo
- allergioita ja intoleransseja aiheuttavat aineet ja tuotteet korostettuna ainesosaluettelossa (elintarviketietoasetus, liite II)
- tiettyjen ainesosien tai ainesosien ryhmien määrät (tarvittaessa)
- sisällön määrä (paino- tai tilavuusyksikkö)
- vähimmäissäilyvyysaika (parasta ennen -päivämäärä) tai viimeinen käyttöajankohta sekä pakastuspäivämäärä (joka koskee yksinomaan pakastettua lihaa, pakastettuja raakalihavalmisteita ja pakastettuja jalostamattomia kalastustuotteita)
- vastuussa olevan elintarvikealan toimijan nimi, toiminimi tai aputoiminimi ja osoite
- alkuperämaa tai lähtöpaikka (siten kuin elintarviketietoasetuksessa tai sen nojalla säädetään tai siten kuin muussa lainsäädännössä säädetään)

Ateria- ja puhtauspalvelut

16.3.2026

- säilytysohje (tarvittaessa)
- käyttöohje (tarvittaessa, muun muassa varoitusmerkintä tarvittaessa)
- juomien todellinen alkoholipitoisuus tilavuusprosentteina, jos alkoholipitoisuus on suurempi kuin 1,2 tilavuusprosenttia (Ruokaviraston suositus: kiinteässä elintarvikkeessa, jos alkoholipitoisuus enemmän kuin 1,8 painoprosenttia)
- ravintoarvo (eli ravintoarvoilmoitus) (poikkeukset huomioiden).

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

Yksiköissä on esillä viikon sekä ruokailupäivän ruokalistas ruokavaliomerkintöineen. Toimittaja toimittaa viikkolistat yksiköihin ja Tilaajalle sähköisessä muodossa. Ruokalistoista toimitetaan tilaajalle myös 5 viikon runkolistat.

## Laitos- ja kotiaterioiden kuljettaminen

Toimittaja vastaa kaikkien ateriakuljetuksien järjestämisestä. Kuljetuskustannusten tulee sisältyä aterian hintaan. Aterioita voidaan kuljettaa kuumana tai kylmänä.

Kuumana toimitettujen pääruokien lämpötilan tulee pysyä kuljetuksen ja ruuan tarjoamisen välisen ajan yli + 60 ° C. Kuumien ruokien kuljetukseen voi käyttää esimerkiksi styrox laatikkoa, jonka sisällä on kuuma geelimatto.

Kylmänä toimitetuille ruokatuotteille edellytetään säilyvyyttä toimituskertojen mukaan. Toimitettujen aterioiden säilyvyys tulee taata vähintään seuraavaan toimituskertaan. Säilyvyys tulee olla todennettu laboratoriotestein. Säilyvyysvaatimus toteutuu, jos ateriakokonaisuuksia säilytetään yksikössä tai 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. Jos kylmän ruoan kuljetustilassa ei ole erillistä jäähdytyslaitteistoa, kuljetukseen on hyvä käyttää esimerkiksi puhdasta styrox laatikkoa tai kylmälaukkuja, jonka sisällä on kylmä geelimatto.

Toimittaja vastaa siitä, että ateriakuljetuksiin käytettävät autot ovat elintarvikekuljetuksiin soveltuvia ja toimitukset ovat perillä sovittuun aikaan. Lämpötilat on esitettävä pyynnöstä Tilaajan edustajalle. Toimittaja vastaa omavalvonnan toteutumisesta. Kuljetus on järjestettävä siten, ettei elintarvikkeiden hygieeninen laatu vaarannu kuljetuksen aikana. Toimittaja tekee ilmoituksen elintarvikevalvontaviranomaiselle ja esittää siitä todistuksen Tilaajalle ennen toiminnan aloitusta.

Aterioita kuljettavilta henkilöiltä edellytetään hyvää asiakaspalvelutaitoa. Kuljettajan on kohdeltava asiakkaita asiallisesti, ystävällisesti ja kunnioittaen. Aterioita kuljettavilta henkilöiltä ei vaadita hygieniapassia. Kuljettajan on huolehdittava huolellisesta käsihygieniasta eikä hän saa käyttää voimakkaita hajusteita työaikana asiakkaiden mahdollisten allergioiden vuoksi. Kuljettajan tulee tuntea elintarvikekuljetuksiin liittyvä omavalvontasuunnitelma. Kuljettajan tulee pystyä puhumaan sujuvaa suomen kieltä. Tupakointi ei ole sallittua autossa, eikä jakelureittien varrella työaikana muuallakaan.

Ateria- ja puhtauspalvelut

16.3.2026

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.

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

Ateriat toimitetaan yksiköihin ja kotiateria-asiakkaille ateriatilausten mukaisesti. Asiakkaille annetaan tiedoksi kuljetusaikataulu. Jos ateriaa ei pystytä toimittamaan kahden tunnin marginaalilla sovitusta 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.

Kotiateriat toimitetaan asiakkaalle pääsääntöisesti samaan aikaan ma-la klo 9.00–17.00 välisenä aikana. Kuljettaja vie kotiateriat asiakkaalle ja laittaa kylmät ateriat suoraan jääkaappiin. 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 kotiateria-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 Häätäkeskuksesta saamia ohjeita tällaisessa tilanteessa. Toimittaja ei joudu vastuuseen, jos hän on tehnyt väärän arvion sairaankuljetuksen tarpeellisuudesta.

Ateria- ja puhtauspalvelut

16.3.2026

## Tilat ja laitteet sekä vastuulliset toimintatavat

Tilaaaja luovuttaa Toimittajan käyttöön käytettävissä olevat keittiötilat palvelukuvausten mukaisesti. Huomioitavaa on, että kaikissa kunnissa ei ole käytettävissä valmistuskeittiötä. Tarjouspyynnön liitteenä on suuntaa antava luettelo niistä laitteista/varusteista, jotka Toimittaja saa veloituksetta käyttöönsä (muutokset ovat mahdollisia). Ruokasalin ja kohteen muiden kuin keittiötilojen käytöstä vastaa Asiakas/Tilaaaja. Tilaaaja vastaa kohteiden vuokra-, energia-, vesi- ja toimintapäivien aikaisista jättekustannuksista. Iissä Toimittaja neuvottelee itse keittiötilan vuokrauksesta ja sen ehdoista. Laitteiden ja niiden hankinnan, ylläpidon ja huollon osalta noudatetaan vastuunjakotaulukkoa.

Toimittajalla on ilmoitusvelvollisuus tilojen ja laitteiden huolto- ja korjaustarpeesta. Ilmoitus tehdään Tilaaajan kanssa sovittavalla tavalla. Toimittaja vastaa omien palvelun tuottamiseen tarvittavien laitteiden, koneiden, työvälineiden ja aineiden hankinnasta, huolloista, korjauksista ja ylläpidosta. Toimittaja vastaa siitä, että edellä kuvatut asiat/laitteet/varusteet ovat lainsäädännön ja viranomais määräysten edellyttämässä kunnossa. Palveluntuottamisessa käytettävien pesu- ja puhdistusaineiden sekä menetelmien tulee olla lisäksi ympäristöystävällisiä. Toimittaja hankkii itse tarvittavat pesu- ja puhdistuslaitteet.

Toimittaja vastaa päivittäin ruokailun jälkeisestä keittiön, varastojen ja ruokasalin siivouksesta sekä tarjoilukalusteiden/laitteiden puhdistamisesta. Toimittajan vastuulla on tilojen vuosittainen perussiivous (siivous käsittää myös keittiötilojen rasvasuodattimet ja keittiön ikkunat). Mikäli keittiön yhteydessä on Toimittajan omassa käytössä WC-tila tai muita omassa käytössä olevia tiloja (esim. tuulikaapit, pukutilat), kuuluu niiden päivittäinen siivous ja vuosittainen perussiivous Toimittajalle.

Toimittajan keittiöhenkilökunta vastaa ruokasalin ruokalinjastojen, ruokapöytien ja tuolien siivouksesta ruokailun aikana. Päivittäisestä ruokasalin ylläpitosiivouksesta (ruokasalien pöytien ja tuolien ja lattian puhtaanapidosta 1 x päivässä) ja vuosittaisesta perussiivouksesta vastaa kohteen puhtauspalvelujen Toimittaja. Toimittajan tulee tehdä yhteistyötä asiakkaan sekä toimipisteen muiden Toimittajien kanssa puhtaanapidon suunnitelmassa. Suunnitelmissa on otettava huomioon tilojen käyttäjämäärät sekä kohteen toiminta. Kalusteiden ja pintojen puhdistamisessa käytetään niille soveltuvia menetelmiä ja aineita. Toimittajan velvollisuus on selvittää kohteeseen soveltuvat menetelmät ja aineet. Toimittaja vastaa keittiön ja ravintolasalin biojäte- ja sekajäteasteioiden sekä muiden omasta toiminnastaan syntyneiden jättejakeiden astioiden tyhjennyksestä ja puhdistuksesta sekä jättesäkkien ja roskapussien hankinnasta.

## Hävikinhallinta ja jätteiden käsittely

Toimittajan tehtävänä on omalta osaltaan vaikuttaa omilla toimenpiteillään toimipisteen eri jätelajien jätemäärien vähentämiseen.

Jätteiden lajittelu on toimipistekohtainen. Kaikissa kohteissa kerätään erikseen biojätteet, paperit ja sekajäte. Kohteen sijainnin mukaan voi olla vielä mahdollista kerätä keräyskartongit, pahvit, lasit, metallit ja muovit. Vaaralliset jätteet kerätään erillisen sopimuksen mukaan (Tilaaajan sopimus).

Ateria- ja puhtauspalvelut

16.3.2026

Toimittajan tulee kirjata ruokahävikin määrä ja raportoida se Tilaajalle säännöllisesti Tilaajan määrittämällä tavalla (esim. keittiö-, linjasto- lautashävikki, valmistettu ruokamäärä, syötyjen annosten määrä). Toimittajan velvollisuus on pyrkiä toiminnassaan mahdollisimman pieneen ruokahävikkiin. Toimittajan tulee toiminnassaan etsiä/kehittää mahdollisia tapoja ylijäävän ruoan hyödyntämiseen. Toimittaja vastaa ylijäävän ruoan jakelusta tai myymisestä eteenpäin ja kaikista siihen liittyvistä kustannuksista ja järjestelyistä (esim. pakkausmateriaalit). Ylijäävän ruoan jakelu- tai myyntitoiminnasta tulee sopia Tilaajan kanssa ja siitä ei saa aiheutua toimipisteelle häiriötä tai turvallisuusriskiä.

Toimittajan tehtäviin kuuluu hoitaa kohteen keittiön ja ravintolasalin kaikkien jätteiden lajittelu, jäteastioiden tyhjennykset erillisen jätekatoksen/-huoneen lajitteluastioihin kohteen (kiinteistön) ympäristöohjelman edellyttämällä tavalla. Tehtäviin kuuluu myös puhdistaa keittiön jäte- ja roska-astiat.

### **IT-laitteet ja tietoliikenneyhteydet**

Toimittaja vastaa palvelun tuottamiseen tarvittavien IT-laitteiden ja tietoliikenneyhteyksien hankinnasta, ylläpidosta sekä niistä aiheutuneista kustannuksista. Tilaaja voi kuitenkin antaa Internetyhteyden Toimittajan käyttöön, mikäli tällainen on kohteessa käytettävissä. Tilaajan tietoliikenneyhteyttä käytettäessä Toimittajan on noudatettava tilaajan antamia yhteyden asennusta ja ylläpitoa koskevia ohjeita.

Toimittajalla on kilpailutettavaan kohteisiin soveltuva toiminnanohjaus- ja tilausjärjestelmä ja valmius ottaa käyttöön mahdollisia muita tilausjärjestelmiä.

### **Puhelut ja valokopiot**

Toimittaja vastaa henkilöstönsä tarvitsemista puhelimista ja puheluista aiheutuneista kuluista. Kiinteistössä otetuista palvelun tuottamiseen liittyvistä valokopioista tilaaja suorittaa kopiomaksun.

## **Toimittajan henkilöstö**

### **Kielitaito**

Toimittajan henkilöstöllä on oltava työtehtävien ja palvelun tavoitteiden edellyttämä ja kohteen asiakaskunnan mukainen riittävän hyvä suomen kielen taito, jonka avulla palveluun tai tuotteeseen oleellisesti liittyvät käsitteet tai termit ovat asiakkaan ja käyttäjän ymmärrettävissä turvallisten ja terveellisten palvelutapahtumien tuottamiseksi ja varmistamiseksi kyseisessä toimipisteessä.

Ateria- ja puhtauspalvelut

16.3.2026

## Hygieniapassi

Toimittaja vastaa siitä, että sen palvelua suorittavalla henkilöstöllä on hygieniaosaamisasetuksen (1115/2001, muutoksineen) edellyttämä elintarvikehygieeninen osaaminen. Avustavissa ateriapalvelutehtävissä tai ateriakuljetushenkilöstöltä ei vaadita hygieniapassia.

## Henkilöstön tunnistekortit

Toimittajan henkilöstöllä tulee olla tunnistekortit, joihin on merkitty vähintään Toimittajan ja asianomaisen henkilön nimi.

## Koulutus

Toimittaja vastaa oman henkilökuntansa koulutuksesta, osaamisen ylläpitämisestä, päivittämisestä ja kehittämisestä sekä työnopastuksesta.

## Avaimet

Tilaaaja huolehtii siitä, että Toimittajan henkilökunnalla on pääsy tarvittavilta osin toimipisteen tiloihin, jotta palvelujen tuottaminen on mahdollista.

Tilaaaja/Asiakas luovuttaa Toimittajan henkilökunnalle kuittausta vastaan tarpeellisen määrän avaimia tai kulkutunnistimia. Toimittaja vastaa henkilöstönsä avainten/kulkutunnistimien hukkaamisesta tilaajalle aiheutuneista vahingoista kuten esimerkiksi suoritetuista lukkojen uudelleen sarjoituksesta ja lukkojen vaihtamisesta aiheutuneista kustannuksista.

Kotiateria-asiakkaan kotiavaimien luovuttamisesta sovitaan Toimittajan ja Asiakkaan välillä erikseen kirjallisesti (2 kpl sopimuksia). Asiakas luovuttaa kotiavaimen Toimittajalle. Kun sopimus avaimen luovuttamisesta on tehty, antaa asiakas avaimen Toimittajalle aterioiden kotiin kuljettamista varten. Toimittaja ja sovittu ikäihmisten palvelujen taho sopivat keskenään avainten luovuttamisesta kuljettajalle ja aterian toimittamisesta jääkaappiin.

Avaimet luovutetaan ja palautetaan vain kirjallista kuittausta vastaan. Toimittaja sitoutuu säilyttämään avaimia huolellisesti ja luotettavasti sekä noudattamaan Tilaaajan asettamia vaatimuksia avainten säilyttämisessä. Tilaaaja ei vastaa asiakkaan Toimittajalle luovuttamista avaimista millään tavalla.

Asiakasta koskevan ateriapalveluiden tai avainta koskevan sopimuksen voimassa olon päättyessä Toimittajan on viivytyksettä luovutettava avaimet asiakkaalle ja Toimittajan on tehtävä asiasta myös ilmoitus Tilaaajan yhteyshenkilölle. Toimittajaa edellytetään käyttämään sähkölukkoa, jos Tilaaaja näin ohjeistaa. Sähkölukkojen käytöstä aiheutuvista kustannuksista vastaa Tilaaaja.

Toimittaja sitoutuu säilyttämään avaimia huolellisesti ja luotettavasti sekä noudattamaan Tilaaajan asettamia vaatimuksia avaimien säilyttämisen suhteen:

- avaimia ei säilytetä valvomattomassa ajoneuvossa, ajoneuvon lukitseminen ei ole riittävä varotoimenpide

Ateria- ja puhtauspalvelut

16.3.2026

- tarpeettomia avaimia ei saa kuljettaa mukana
- avaimia ei saa merkitä asiakkaiden osoitetiedoilla
- avainten tunnistetiedot tulee säilyttää turvallisesti, avaimista erillään
- Toimittaja sitoutuu luovuttamaan avaimet tarvittaessa vain avainten hallussapitoon oikeutetulle henkilölle.

Toimittaja on velvollinen näyttämään hallussaan olevat asiakkaiden avaimet Tilaajan yhteyshenkilölle. Toimittajan haltuun uskottujen avainten mahdollinen katoaminen ilmoitetaan välittömästi Asiakkaalle ja yhteyshenkilölle. Toimittaja vastaa henkilökuntansa aiheuttamista vahingoista ja korvaa avainten kadottamisesta aiheutuvat uusien avainten hankinta- ja lukkojen sarjoituskustannukset täysimääräisesti. Toimittaja palauttaa asiakkaan avaimet asiakkaalle viimeistään ateriapalveluita tai avainten luovuttamista koskevan sopimuksen voimassa olon päättyessä.

### **Sosiaali-, pukeutumis- ja välinetila**

Tilaaja osoittaa Toimittajan henkilöstön käyttöön korvauksetta sosiaali- ja pukeutumistilaa sekä siivousvälineitä, -laitteita, -koneita ja -aineita varten tilaa, jossa on saatavilla kylmä ja lämmin vesi.

### **Sijaisjärjestelyt**

Toimittajalla tulee olla sijaisjärjestelmä, joka varmistaa palvelujen laadun palvelukuvauksen ja sopimuksen mukaisesti myös sijaisjärjestelyjen aikana. Tilaaja edellyttää kuitenkin, että toisena (2.) tuotantopäivänä kohteessa on poissa olevan henkilön paikalla sijainen ja henkilökunnan määrä vastaa normaaliolosuhteita. Toimittaja vastaa sijaisten perehdyttämisestä toimipisteen toimintatapoihin.