

**Ruokapalvelun
palvelukuvaus,
Vetelin kunta
15.5.2026**

1.	RUOKAPALVELUN PALVELUKUVAUS	3
2.	VASTUULLISUUS	3
3.	RUOKATUOTTEITA KOSKEVAT VAATIMUKSET	4
3.1.	RAVITSEMUSSUOSITUKSET	4
3.2.	RUOKALISTA	4
3.3.	ELINTARVIKKEET	5
3.4.	ATERIASISÄLLÖT	6
3.4.1.	AAMUPALA	6
3.4.2.	LOUNAS	6
3.4.3.	VÄLIPALA	7
3.4.4.	PÄIVÄLLISET, ILTAPALAT JA VIIKONLOPPUATERIAT	8
3.5.	ERITYISRUOKAVALIOT	8
4.	OMAAVALVONTA	9
5.	TILOJEN PUHTAANAPITO	9
6.	PALVELU	10
6.1.	RUOKAILU VARHAISKASVATUKSEN RYHMÄTILOISSA	10
6.2.	PALVELUAJAT	10
6.3.	VALVONTA	10
6.4.	RETKET	11
6.5.	HENKILÖSTÖRUOKAILU	11
6.6.	ERIKSEEN TILATTAVAT PALVELUT	11
6.7.	KULJETUS	11
7.	YHTEISTYÖ	12
7.1.	VIESTINTÄ	12
7.2.	PÄIVITTÄISPALAUTTEET	12
7.3.	TILAAJA- JA KÄYTTÄJÄASIAKKAIDEN TAPAAMISET	12
7.4.	ASIAKASKYSELYT	12
7.5.	ASIAKASTOIMIKUNTA	13
7.6.	RUOKAKASVATUS	13
7.7.	EU-KOULUMAITOTUKI	13
8.	TILAAMINEN, HINNOITTELU JA LASKUTUS	13
8.1.	MÄÄRÄENNAKOINTI	13
8.2.	TILAUKSET	14
8.3.	HINNAT	14
8.4.	LASKUTUS	14
9.	RAPORTOINTI	14
10.	POIKKEUSOLOSUhteet	15

1. RUOKAPALVELUN PALVELUKUVAUS

Palvelukuvaus on kirjattu Tilaajan ja Palvelutuottajan keskinäisten vastuiden selkeyttämiseksi ja tuotettavan palvelun laatutason määrittämiseksi. Palvelukuvaus toimii sekä Tilaajan että Palvelutuottajan henkilöstön perehdytyksen tukena.

Palvelutuottaja pitää yllä sähköistä palvelukuvauskansiota esim. Teamsissa tai vastaavassa yhteisessä kanavassa. Kansiossa on tallennettuna aina ajantasaiset palvelukuvausliitteet (kuten ajankohtaiset tiedotteet, ruokalista ja hinnastot).

2. VASTUULLISUUS

Tilaaja edellyttää Tuottajalta asiakaslähtöistä tuotesuunnittelua ja – valikoimaa, ruuan terveysvaikutusten huomiointia tuotesuunnittelussa, joustavia palveluratkaisuja ja kehityshakuisuutta.

Ruokailuhetket päiväkodissa ja kouluissa ovat olennainen osa ruoka- ja vastuullisuuskasvatusta. Ruoka- ja vastuullisuuskasvatusta toteutetaan Palvelutuottajan ja Tilaajan henkilöstön yhteistyönä. Varhaiskasvatuksen ja perusopetuksen kasvatushenkilöstö ruokailee yhdessä lasten ja oppilaiden kanssa. Kasvatushenkilöstö ohjaa lapsia ja nuoria kouluruuan arvostamiseen ja ruokarauhaan. Palvelutuottajan henkilöstö toimii ruokailutilanteissa oheiskasvattajana.

Tarjottavien tuotteiden soveltuvuus erityisruokavalioita tarvitseville näkyy ruokalistoissa ja tuoteluetteloissa vähintään siten kuin allergeenien ilmoittamisesta on asetuksella määrätty ja tässä palvelukuvauksessa 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-alkuperamerkinnot-ravitsemus-ja-terveysvaimet>.

Ympäristörasituksen minimointipyrkimyksen tulee kattaa kaikki ruokapalvelutoiminnan osa- alueet. Palvelutuottajalla on ympäristösuunnitelma. Energian ja veden säästämiseksi sekä hävikki- jäte- ja logistiikkamäärien vähentämiseksi laaditaan toimenpidesuunnitelma, jonka toteutuminen raportoidaan Tilaajalle.

Hävikin syntymistä tulee kaikin keinoin pyrkiä vähentämään. Tilaajan vastuulla on ilmoittaa tavallisuudesta poikkeavat poissaolot ennakoivasti, mikäli mahdollista ja tilata ruokaa tarpeen mukaan sekä huolehtia siitä että koululaiset saapuvat päivittäin ruokailemaan. Jos ruoka satunnaisesti loppuu, tilalle toimitetaan vararuokaa kohtuullisessa ajassa. Ruuan loppumisesta pidetään kirjaa.

Hävikkiruuan myynti on mahdollista, mikäli palvelutuottaja pystyy palvelun turvallisesti ja lainsäädännön mukaisesti toteuttamaan. Kiinteistön ulkopuolisten ostajien käynti koulujen ja päiväkotien alueella on turvallisuusriski, siksi käytännöstä on sovittava kiinteistökohtaisen Tilaajan vastuuhenkilön kanssa. Hävikkiruoka pakataan puhtaisiin kertakäyttöisiin astioihin, hinnoitellaan ja maksetaan myöhemmin sovitusti.

Palvelutuottaja noudattaa [Jätelain 17.6.2011/646](#) sisältöä kokonaisuutena. Palvelutuottaja noudattaa kuntakohtaisia lajitteluohjeita sekä minimoi jätemäärät, eritoten ruokahävikin. Palvelutuottajan ja Tilaajan henkilöstön kiinteä yhteistyö on tarpeen hävikin minimoimiseksi. Palvelutuottaja tilastoi syötäväksi kelpaavan jätteen ja biojätteen määrät voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti.

3. RUOKATUOTTEITA KOSKEVAT VAATIMUKSET

3.1. RAVITSEMUSSUOSITUKSET

Palvelutuottaja noudattaa toiminnassaan kulloinkin voimassa olevia kansallisia ja ikäryhmäkohtaisia ravitsemussuosituksia. Varhaiskasvatuksessa Terveyttä ja iloa ruoasta – varhaiskasvatuksen ruokailusuositus, kouluissa Syödään ja opitaan yhdessä – kouluruokailusuositus, sekä Hyvinvointia ja yhteisöllisyyttä ruokailusta – ruokailusuositus ammatillisiin oppilaitoksiin ja lukioihin. Ruokalista- ja tuotesuunnittelussa huomioidaan asiakastoiveet, riittävä vaihtelevuus ja vastuullisuusnäkökulmat. Kaikki em. suositukset ovat ladattavissa veloitusetta osoitteesta: <https://www.ruokavirasto.fi/elintarvikkeet/terveytta-edistava-ruokavalio/ravitsemus--ja-ruokasuositukset/>

3.2. RUOKALISTA

Ruuanvalmistus pohjautuu vakioresepteihin ja ruoka on ravitsemuksellisesti täysipainoista, turvallista ja maukasta. Sesonkeja noudatetaan soveltuvilta osin. Sesonkien noudattaminen johtaa mm. siihen, että esim. hedelmät ja vihannekset ovat aina mahdollisemman lähellä tuotettuja.

Vain syöty ruoka ravitsee, siksi ruuan aistittavaan laatuun tulee panostaa. Ruuan tulee olla vähäsuolaista, runsaskuituista ja hyvänmakuista. Jälkimaustamiseen pitää olla ruokailijoilla ruokasaleissa mahdollisuus (mausteita ja kuhunkin ruokalajiin sopivia mausteöljyjä ja -kastikkeita).

Ruokalistojen tuotetiedot ja ravintoainelaskelmat tulee olla toimitettavissa pyydettyä Tilaaajalle. Ko. tiedot julkaistaan kunnan kotisivuilla uuden ruokalistan valmistumisen jälkeen.

Tarjoamassa tulee huomioida ravitsemussuosistusten lisäksi asiakastoiveet, sesongit, vuodenaajat, juhlapyhät ja tapahtumat. Juhlapyhät huomioidaan ruokalistalla tavallista juhlavampina ruokalajeina ja tarjoamalla jälkiruoka ennen juhlapyyhiä (esim. kekri/halloween, itsenäisyyspäivä, jouluku, laskiainen, pääsiäinen, vappu, juhannus).

Ruokalistan kierto on minimissään neljä viikkoa. Ruokalistaan merkitään tiedot kunkin ruokalajin sopivuudesta erityisruokavalion tarvisijoille. Ruokalistat suunnitellaan siten, että listassa on suositusten mukaisesti vuorotellen keittoja, pääruokakastikkeita, vuokaruokia sekä pata- ja kappaleruokia. Myös kohderyhmän suosimia hodgeigete, hampurilaisia ja tortilloja voi esiintyä vakiotarjoamassa asiakkaiden niitä toivoessa. Varhaiskasvatuksen osalta voidaan ikäryhmä- tai kohdekohtaisesti vaihtaa tuote helpommin syötävään. Pitsaa ei pystytä laiteresurssin vuoksi toteuttamaan lounasruokailijoille.

Ruokalistaa päivitetään sesongeittain, mutta kokonaisvaltaisesti minimissään vuosittain. Palvelutuottajan tulee lähettää laatimansa yksityiskohtainen ruokalista Tilaaajalle hyväksyttäväksi sekä huolehtia siitä, että tilaaja saa aina tiedon ruokalistalla tapahtuvista muutoksista.

Tilaaja ei halua rajoittaa Palvelutuottajan toimintaedellytyksiä määrittämällä ruokalistaa tarkemmin kuin, että

- Koulun ja päiväkodin lounasruokalistalla tulee olla kalaa ainakin kerran viikossa, kokolihaa yhden kerran neljän viikon ruokalistakierron aikana. Kokolihaaksi ei lueta kebabia, eikä erilaisia rouhelihoja. Makkara/kinkkuruokia saa olla vain yhden kerran kahdessa viikossa, keittoruokaa kerran viikossa. Kasviskeiton ja puuron kanssa edellytetään erillistä proteiinilisäketä, joka voi olla muukin kuin leikkele- tai juustoviipale.
- Broilerin lihan voi olla maksimissaan kerran neljässä viikossa paistisukaletta tai -kuutiota, minimissään kaksi kertaa neljässä viikossa fileesuikaletta tai -kuutiota.

- Kasvisruoka on vapaassa otossa Keskuskoulun ruokailutilassa (jossa linjasto) syyslukukauden 2026 alusta alkaen. Kasvisruokaa saa ottaa lisäkkeeksi. Kasvisruuan menekkiä voi olla vaikea arvioida. Jotta hävikkiä ei syntyisi, ruuan satunnainen loppuminen ei ole palvelupoikkeama. Ruuan loppumiskerrat tulee kuitenkin tilastoida. Kasvisruuan ei tarvitse olla samankaltainen kuin päivän toisen lounasateria (ei kasvispyöryköitä lihapullien vaihtoehtona). Pikemminkin kasvisruuan on hyvä olla aito vaihtoehto. Varhaiskasvatuksen ryhmäruokailuun on mahdollista tilata kasvisruoka minimissään noin puolen vuoden sitoumuksella.

Palvelutuottajalla on kouluissa seinällä tai linjastossa kuva tai lautasmalli malliannoksesta, joka on koottu ravitsemussuosituksen pohjalta. Kasvatushenkilöstö valvoo, ettei kappaletuotteita, sämpylöitä ja juhlatilanteisiin liittyviä herkkuja oteta suositusmäärää enempää. Ruokaa saa hakea lisää, mutta ei vain pelkkiä kappaletuotteita.

3.3. ELINTARVIKKEET

Vetelin kunta on sitoutunut alueelliseen hankintarengasyhteistyöhön. Elintarvikkeiden sopimustuotteille annetaan vuotuiset käyttömäärät, joihin tulee sitoutua.

Elintarvikkeiden jäljitettävyyden tulee olla lakisääteisellä tasolla.
(<https://www.ruokavirasto.fi/tietoa-meista/oppaat/oiva-heh/heh-16/16-jaljitettavyys-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.

Maitovalmisteet

- ruokajuomana tulee olla vesi, rasvaton maito, rasvaton laktoositon maitojuoma (sen tarvitseville) ja rasvaton piimä
- juustossa rasvaa enintään 17 % ja suolaa enintään 1,2 g / 100 g

Kasviöljyt, margariinit ja siemenet

- leipärasvana käytetään sydänmerkkihyväksyttyä kasvismargariinia
- salaatikastikkeena käytetään öljypohjaista kastiketta tai kasviöljyä sellaisenaan
- ruoanvalmistuksessa käytetään kasviöljyä
- siemeniä, kuten auringonkukan-, kurpitsan-, seesamin- ja pellavansiemeniä tarjotaan vaihtelevasti ruoan kanssa tai salaattien lisukkeina ruokasaleissa

Liha, kala ja kananmuna

- jauhelihan rasvapitoisuus ≤ 10 % / 100 g, kypsässä 12 g / 100 g
- palaliha: kuutio, suikale, viipale, rasvapitoisuus < 7 g / 100 g
- siipikarjasta on nahka poistettu
- kalavalmisteissa tulee suosia järvikalaa sekä lähellä pyydettyjä kalalajeja

Peruna ja viljalisäkkeet

- perunat tarjotaan kuorittuina tai muusina
- pasta, riisi, kaura ja ohra on täysjyväistä niin lisäkkeenä kuin ruokalajeissa
- riisi pyritään korvaamaan aina kun mahdollista kotimaisilla vaihtoehtoilla
- puuroissa ja velleissä käytetään täysjyväviljatuotteita

Liemivalmisteet

- liemivalmisteina tulee käyttää vähäsuolaisia, vähän allergisoivia liemivalmisteita ja niiden käyttö minimoida

Leipä

- käytetään etupäässä vähäsuolaista $< 0,9 \text{ g} / 100 \text{ g}$ sisältävää, kuitupitoista täysjyväviljaa, itse leivottua taikaa ostettua leipää, näkkileivässä enintään $1,2 \text{ g} / 100 \text{ g}$
- leivissä tulee suosia $\geq 6 \%$ kuitua sisältäviä, näkkileivässä vähintään $10 \text{ g} / 100 \text{ g}$

Kasvikset, marjat ja hedelmät

- salaateissa huomioidaan eri vuodenaikojen vaihtelut tavoitteena hankkia mahdollisemman lähellä tuotettuja raaka-aineita
- kasviksia, marjoja ja hedelmiä tarjotaan vaihtelevasti, monipuolisesti ja sesongit huomioiden.

Harvat raaka-aineet ovat valmiita nautittavaksi sellaisenaan, vaan ne on prosessoitava elintarvikkeiksi, joita voidaan käyttää ruoanlaitossa tai nauttia sellaisenaan. Esimerkiksi viljoja, maitoa ja lihaa, on prosessoitava, jotta ne saadaan ihmiselle käyttökelpoiseen muotoon. Raaka-aineiden ja ruokien prosessointia tapahtuu jokapäiväisessä perusruokien valmistuksessa niin kotikeittiöissä, ammattikeittiöissä kuin teollisuudessaakin. Esimerkkejä prosessoimisesta ovat raaka-aineiden pilkkominen ja kuumentaminen sekä leivän leipominen ja leikkaaminen. Prosessoimalla voidaan myös parantaa elintarvikkeiden ravitsemuksellista koostumusta esimerkiksi lisäämällä kuitupitoisuutta, täydentämällä vitamiini- ja kivennäisainepitoisuuksia tai vähentämällä rasvan, suolan ja sokerin määrää.

Elintarvikkeen tai ruuan ravitsemuksellista laatua tai terveysvaikutuksia ei määritä se, onko se valmistettu teollisesti vai kotikeittiössä. Myöskään prosessoinnin aste ei määritä elintarvikkeen tai ruuan ravitsemuksellista laatua tai terveysvaikutuksia. Ravitsemuksellisen laadun ja terveysvaikutusten osalta olennaista on elintarvikkeen ravintosisältö. Tieteellisesti perusteltua tai yleisesti hyväksyttyä määritelmää ultraprosessoiduille elintarvikkeille ei ole olemassa.

Ruokapalvelu käyttää mm. yritysten valmistamia kappaletuotteita, joiden ravitsemuksellinen sisältö on ravitsemussuosituksen mukainen. Resursseja esim. pihvien ja pyöryköiden tekemiseksi ei ole, eikä itsevalmistus olisi taloudellisesti järkevää. [Yritysten valmistamia muitakin kuin kappaleruokia voidaan käyttää omaa tuotantoa tukevana esim. henkilöstön vuosilomatilanteissa.](#)

3.4. ATERIASISÄLLÖT

3.4.1. AAMUPALA

Aamupalaa tarjotaan päivittäin varhaiskasvatuksessa. Tarjolla on puuroa neljästi viikossa, yhtenä päivänä viikossa päätuote voi olla jokin muu esim. murot/mysli, kuitenkin niin, että myös vauvaikäiset on huomioitu. Lisäksi tarjotaan leipää (kokojyväleipää ja näkkäriä vaihtoehtoina) ja vaihtelevasti tuorepala/*marjoja*/mehukeittoa. Leivän päälle tulee olla kerran viikossa olla juustoa tai leikkelettä. Juomana tarjotaan rasvatonta maitoa tai vettä.

Esiopetuksessa, perusopetuksessa ja lukiossa voidaan kokeilla aamupalan tarjoilua.

3.4.2. LOUNAS

Koululounas tarjotaan jokaisena koulupäivänä, mukaan lukien lukukausien päättäjaispäivät, jos koulu niin haluaa. Syyslukukauden päättyessä ennen joululomaa tarjotaan kaikissa

kouluissa lounaaksi riisipuuroa. Kevätlukukauden päättyessä viimeisellä kouluviikolla tarjotaan kaikissa kouluissa oppilaille tuuttijäätelö (tai jäätelö, jonka oppilaat valitsevat esitetyistä vaihtoehtoista) ylimääräisenä jälkiruokana erillisveloituksetta. Samalla viikolla jälkiruokajäätelö tarjotaan myös päiväkodeissa.

Koululounasateria sisältää ruokalistan mukaiset kaksi ruokavaihtoehtoa, joista toinen on lakto-ovo-vegetaarinen kasvisruoka. Kasvisvaihtoehdon ei tarvitse olla samankaltainen tuote kuin perusvaihtoehdon (ei mielellään esim. kasvishernekeittoa hernekeiton vaihtoehtona). Ruokalistakierron aikana tulee kuitenkin eri vaihtoehtojen tasapuolisuus huomioida, jotta pelkkää kasviruokaa syövät saavat kokonaisuutena perusvaihtoehtoa vastaavan valikoiman.

Vaihtoehdot ovat tarjolla vapaasti otettavana ruokasaleissa (myös lisäksi) ja ruokailijoilla on mahdollisuus ottaa ruokaa myös lisää.

Kappaleruokien määrää voidaan rajoittaa jo ensimmäisellä ottokerralla. Sekä ensimmäinen että mahdollinen lisäannos tulee sisältää kaikkia ateriakomponentteja, ei vain kappaletuotteita.

Tuorelisäkkeitä tarjotaan lounaalla vähintään 2–3 komponenttia silloin kun ruoka syödään kiinteistökohtaisessa ruokailutilassa, jossa on palvelutuottajan henkilökuntaa. Edellisen lisäksi voidaan tarjota ruokalajiin sopivia etikkasäilykkeitä tai hilloa. Mahdollisimman useat tuoretuotteet tarjotaan komponentteina, ei sekoitettuna salaatteina. Ruokailijoita opastetaan ja valvotaan ottamaan suosikkikomponentteja maltillisesti. Yksi tuorelisäke (vaihtelevin sisällöin, 1–3 komponenttia) riittää, kun ruoka jaetaan useille päiväkodin osastoille tai koululuokkiin. Öljypohjaista salaatinkastiketta tulee olla aina tarjoilla.

Lounaalla tarjotaan joka päivä täysjyväleipää, lähinnä ruisleipää, sekä kouluissa että päiväkodissa. Näkkileipää on myös aina tarjoilla. Mikäli esim. keittiöaterian ravitsemuksellista sisältöä täydennetään jollakin lisätuotteella, esim. karjalanpiirakalla, raejuustolla tai kananmunalla, tämä tuote kuuluu ateriahintaan. Keittopäivien sämpylöitä tms. varataan 1 kpl/ruokailija. Jos ateriakokonaisuuteen kuuluu esim. puolukkahillo, ketsuppi tai sinappi, nekin kuuluvat aterian hintaan.

Lounasruoka sinällään kattaa urheilevienkin opiskelevien ravitsemukselliset tarpeet, kunhan kaikkia aterianosia hyödynnetään ja annoskoko on riittävä (tarvittaessa kappaleruuille hiukan suositusannoskoko isompi grammamäärä).

3.4.3. VÄLIPALA

Välipalan tulee olla monipuolinen, vaihteleva ja ravitsemussuositusten mukainen. Koulujen iltapäiväkerhojen välipala on sama/voi olla sama kuin päiväkodin välipala. Välipalalla on yleensä aina oltava tarjolla ns. lusikoitava tuote, jonka lisäksi tarjotaan leipää. Leikkelettä tai juustoa tarjotaan vain kerran viikossa niiden sisältämän suolan ja rasvan vuoksi. Muina päivinä leivän kanssa pelkkä levite (toisinaan tarjolla voi tuorejuusto-, hummus- tms. levitteitä) ja tuorelisäke. Mikäli välipala on esim. karjalanpiirakka tai pitsapala tms., vauvaikäisille toimitetaan erillismaksutta jokin lusikoitava tuote. Ruokajuomana tarjotaan välipalalla yleensä vain rasvatonta maitoa tai vettä.

Lukiolaisten välipala tarjolla ruokasalissa klo 13.30 jälkeen.

Rasvaisia pasteihoita ja piirakoita tulee välttää, kuten myös sokeroituja mehuja ja hilloja. Lisätyn sokerin määrää tulee pyrkiä pitämään mahdollisemman alhaisella tasolla.

Välipalalla on mahdollista tarjota lounaalta jääneitä tuotteita, jos se on ruokaturvallisuus huomioiden mahdollista. Tällöin ko. tuotteiden ei tarvitse riittää kaikille välipalalla aterioiville. Tämä on vain yksi lisäkeino välttää syömäkelpoisen ruuan päätymistä jätteeksi.

3.4.4. PÄIVÄLLISET, ILTAPALAT JA VIIKONLOPPUATERIAT

Päivällisiä ja viikonlopun ruokia toimitetaan tarvittaessa päiväkotiin ja opetustoimen tilausten mukaisesti. Päivälliset, iltapalat ja viikonloppujen ruuat toimitetaan jäädytettynä tilausten mukaan muiden toimitusten yhteydessä. Viikonloppujen aamupalalla voidaan tarjota puuron sijasta hapanmaitotuotteita, mutta yleensä kasvatushenkilöstö keittää puuron tarkoitukseen toimitetuista hiutaleista. Päivällisellä, iltapalalla, viikonloppuisin ja arkipyhinä päiväkodin henkilöstö vastaa ruokien lämmittämisestä vuorohoidon omassa tilassa ja palauttaa astiat päiväkodin omaan keittiöön.

Päivällisruokalistan tulee noudattaa tasoltaan lounasruokalistaa (ei voi siis sisältää esim. pelkkiä keittoja ja vuokaruokia). Ruokalista voidaan antaa asiakkaille tiedoksi vasta edeltävän viikon torstaina, kun asiakasmäärä on tiedossa. Viikonlopun ruokalista voidaan antaa tiedoksi vasta sen jälkeen, kun tilausmäärä on saatu tiedoksi.

Päiväkodin Luontoryhmään pakataan erikseen Luontoryhmän taukotupaan toimitettavaan kuormaan lounasruoka ja välipala, tällä hetkellä kolmena päivänä viikossa. Leivät voidellaan valmiiksi keittiössä ja pakataan ryhmälle ruokajuomineen päiväkodilta mukaan otettavaksi. Astiat pestään päiväkodilla, jonne sovitusti tiskit toimitetaan. Ulkoruokailuaterian hinta on eri kuin ryhmäruokailun.

Aamiaisen ryhmä syö päiväkodissa. Kahtena päivänä viikossa ryhmä ruokailee päiväkotiryhmän kanssa ja tällöin lounasaterioista veloitetaan sama hinta kuin muiltakin.

3.5. ERITYISRUOKAVALIOT

Erytisruokavaliotarpeen tulee perustua sairauden hoitoon tai terveydellisiin syihin. Lievää allergista oireilua ei tule enää hoitaa oireita aiheuttavaa ruoka-ainetta välttämällä, vaan altistamalla ja vähitellen siedättämällä. Lievää allergista oireilua aiheuttavista ruoka-aineista ei näin ollen laadita erityisruokavalioilmoitusta. Ruokavalioista on perusteltua jättää pois vain ne välttämättömät ruoka-aineet, joiden on kokeiluun perustuen todettu aiheuttavan merkittävää haittaa tai hengenvaarallisia oireita. Tilaaja ja Palvelutuottaja pyrkivät yhteistyössä karsimaan sellaisia erityisruokavalioitoiveita, jotka eivät perustu terveydellisiin syihin.

Erytisruokavaliot ilmoitetaan hyvissä ajoin ennen ruokailun aloitusta, esim. ennen syyslukukauden alkua. Erytisruokavalion saamiseksi edellytetään terveydenhuollon todistus, jossa määritetään tarkasti erityisruokavaliotarve. Erytisruokavalion purkamisesta riittää huoltajan kirjallinen ilmoitus.

Ruoka on laktoositonta. Erytisruokavalioista käytetään ruokalistalla seuraavia lyhenteitä:

- M maidoton
- G gluteeniton
- K kananmunaton
- S sianlihaton

Vaikeista ruoka-aineallergiasta johtuvat erityisruokavaliot merkitään asiakkaan etunimellä, muuten erityisruokavalionimikkeellä. Palvelutuottaja voi jättää nimellä toteutettavan ruokavalion

tekemättä, jos sitä ei ole yhteen viikkoon syöty, eikä mahdollista poissaoloa ilmoitettu. Tilaajan tulee ilmoittaa Palvelutuottajalle poissaoloista tai esim. koulunvaihdesta.

Erityisruokavaliolounaat hinnoitellaan erikseen. Erityisruokavalioksi määritellään vain erikseen tuotettavat ateriat (ei esim. laskuteta gluteenittomia tai maidottomia lihakeittopäivänä. Leipä tai mahdollinen gluteenia sisältävä jälkiruoka ei oikeuta erillishinnoitteluun.

Uskonnollisista/eettisistä tai muista syistä lihasta kieltäytyville tarjotaan tilauksesta päivän lakto-ovovegetaarinen kasvisateria. Semivegetaarista tai pescovegetaarista ruokavaliota noudattaville ei erikseen valmisteta kala- tai broileriruokia, vaan heille tarjotaan peruskasvisruokalistan mukainen päivän kasvisateria. Sianlihattomille ja kalattomille ei toteuteta erikseen esim. broilerinlihasta tuotteita, vaan heille tarjotaan peruskasvisruokalistan mukainen päivän lakto-ovovegetaarinen kasvisateria. Sianlihaa sisältäviä tuotteita ei saa esiintyä ruokalistalla useammin kuin yhtenä päivän kahdessa viikossa. Vegaanisen aterian saa huoltajan ilmoituksella.

Aikuisille ruokailijoille tarjotaan imeytymishäiriöstä tai allergiasta aiheutuvat erityisruokavaliot lääkärintodistuksen mukaisesti.

Maidottoman ruokavalion lääketieteellistä syistä tarvitseva asiakas saa ruokajuomaksi joko riisi- tai kauramaitoa. Tuotemerkkikohtaisia toiveita ei tarvitse täyttää juomien tai muidenkaan tuotteiden osalta.

Alle yksivuotiaille ruoka toimitetaan suolattomana. Vauvaikäisille ei toimiteta erikseen vauvojen tölkkiruokia, eikä äidinmaidonvastiketta. Ruokia ei myöskään pääsääntöisesti soseuteta keittiössä, vaan tarpeen vaatiessa ruokailutilanteessa haarukalla. Soseutettu ruoka, mikäli sitä tilataan, hinnoitellaan erityisruokavalioksi.

4. OMAVALVONTA

Palvelutuottajan omavalvontakäytäntöjen tulee olla minimissään lakisääteisellä tasolla. Oiva-tarkastuksista edellytetään oivallista arvosanaa. Tilaajan vastuulla olevista arvosanaa tai elintarvikeeturvallisuutta mahdollisesti huonontavista asioista on tiedotettava Tilaajaa heti, kun ne on huomattu. Elintarvikevalvojien tekemistä tarkastuksista on saatavilla elintarvikelainsäädännön mukaiset tarkastusraportit osoitteessa www.oivahymy.fi ja viimeisin tarkastusraportti on aina esillä palvelutiloissa asiakkaiden luettavissa.

Palvelutuottaja opastaa Tilaajan henkilöstöä Päiväkodin ulkoryhmän ja vuorohoidon osalta omavalvonnan toteuttamisessa.

Palvelutuottaja vastaa siitä, että käytössä olevat astiat ovat aina hyväkuntoisia, puhtaita ja oikeanlämpöisiä.

5. TILOJEN PUHTAANAPITO

Keittiötilojen ja niihin liittyvien varasto-, toimisto- ja sosiaali-tilojen ylläpito- ja perussiivous on Palvelutuottajan vastuulla. Tilaaja edellyttää, että keittiötilat ovat työpäivän päättyessä siistit ja kaikki jätteet on toimitettu lajittelu- ym. ohjeiden mukaisesti niille tarkoitettuihin tiloihin. Palvelutuottajan kuuluu viedä jätteet keittiöstä ja ruokasalista jätealueelle. Tilojen siisteystason tulee olla elintarvikkeiden käsittelyn edellyttämällä tasolla. Ruokailutilojen puhtaustason tulee mahdollistaa miellyttävä ja turvallinen ruokailuhetki riippumatta siitä, saapuu asiakas ruokailuun ruokailun alkaessa tai lounasajan lopussa.

Palvelutuottaja vastaa keittiötilojen käytöstä, keittiön hygieniasta sekä koneiden ja laitteiden käyttöohjeiden mukaisesta käytöstä, joten keittiötilat eivät ole vapaassa käytössä. Keittiötilat voidaan antaa ulkopuolisten käyttöön vain, jos Palvelutuottajan työntekijä on paikalla valvomassa laitteiden käyttöä ja ko. henkilöstökustannus korvataan. Tilaajan henkilöstö voi erikseen sovittaessa käyttää esim. palvelukeittiön uunia, jos se esim. lasten kanssa leivottaessa on välttämätöntä.

Mikäli ruokailutilanteessa sattuu eritevahinko, henkilöstö huolehtii tilanteen pikaisesta hoidosta ruokailutilassa olevan eritesangon avulla. Palvelutuottajan ei ole mahdollista, eikä hygieenistä, keskeyttää ruokapalvelutehtäviä lounaan aikana. Rikkoutuneet astiat pitää poistaa välittömästi tiloissa olevien siivousvälineiden avulla.

6. PALVELU

Palvelutuottajan henkilöstön on palvelualtista, yhteistyökykyistä ja työntekijän ulkoinen olemus on siisti ja asiakaspalveluun soveltuva. Henkilökunnalla on yhtenäinen työasu.

Palvelun tulee olla jouhevaa ja nopeaa, mikä edellyttää riittävää palveluhenkilöstömäärää. Palvelutuottajan poikkeavat tilanteet, kuten sairaslomat tai vuosilomat, eivät saa merkittävästi heikentää sovittua laatutasoa ja palvelua.

Palvelutuottajan esihenkilö käy palvelukiinteistöissä säännöllisesti ohjaamassa ja valvomassa henkilökuntaansa.

6.1. RUOKAILU VARHAISKASVATUKSEN RYHMÄTILOISSA

Tilaajan henkilöstö noutaa ruokatuotteet ja astiat tasovaunuilla päiväkodin keittiöstä. Vaunut palautetaan päiväkotikoti keittiöön. Kasvatushenkilöstö vastaa ryhmäruokailussa ruokailupöytien puhdistamisesta ennen ruokailua. Turvallisuussyistä lattialle ruokailtaessa tippuneet ruokatuotteet siivotaan heti kasvatushenkilöstön toimesta. Palvelutuottajan siivouspalvelu siivoaa ryhmätilat kerran päivässä osana siivouspalvelua.

Päiväkodissa pienillä on käytössä pääsääntöisesti kertakäyttöiset ruokalaput. Kankaisia ja muovisia ruokalappuja käytetään satunnaisesti ja pesusta vastaa palvelun tuottaja.

6.2. PALVELUAJAT

Kouluissa pyritään järjestämään lounasaika aikavälillä 10.30–12.15, suositusten mukaisesti ei mielellään ennen klo 11.

Palvelutuottaja vastaa ruokien oikea-aikaisesta kuljettamisesta (keskuskeittiöistä) palvelukohteisiin ja siitä, että tuotteiden lämpötilat vastaavat vielä tarjoilussakin säädettyjä lämpötilavaatimuksia.

Tilaajan vastuulla on jaksottaa ja aikatauluttaa ruokasaleissa tapahtuvat ruokailut siten, että vältetään turhalta jonotukselta ja ruokailijoilla on mahdollisuus ruokailla kiireettömästi (minimialiaika ruokailuun tulisi olla 20 minuuttia jonotus pois lukien). Jonot eivät saa olla este ruokailuun osallistumiselle. Tästä syystä kasvatushenkilöstön tulee noudattaa ennalta sovittuja aikatauluja ruokailuun tulossa.

6.3. VALVONTA

Valvonta-aterian saantiehtojen mukaisesti Tilaajan henkilöstön vastuulla on ruokailujen ohjaus ja valvonta. Palvelutuottajan henkilökuntaa on kuitenkin paikalla palvelutilanteessa neuvomassa ja

opastamassa ruokailijoita. Palvelutuottajan henkilöstö puuttuu oppilaiden huonoon käytökseen ja tarvittaessa kutsuu valvovan opettajan paikalle.

6.4. RETKET

Retkievät tuotetaan erillisveloituksesta, ko. päivältä ei retkeläisiltä veloiteta ateriahintaa. Pidemmällä retkillä kouluateria ostetaan retkikohteesta. Retkieväiden suunnittelussa tulee huomioida ravitsemussuositukset ja pyrkiä välttämään yksittäispakkaamista. Retkieväervalikoimaan toivotaan maistuvia ja helposti retkiolosuhteissa syötäviä uutuuksia.

6.5. HENKILÖSTÖRUOKAILU

Henkilöstöateria sisältää lounasruuan. Aamu- ja välipalat, kahvi ja kahvimaito eivät sisälly lounaan hintaan.

Pääsääntöisesti varhaiskasvatuksessa ja alakoulussa kaikilla kasvatushenkilöstöstä on valvonta-ateriaetu. Yläkoulun ja lukion henkilöstöstä on vain osalla valvonta-ateriaetu.

Kaikilla kunnan työntekijöillä on mahdollisuus työpaikkaruokailuun Keskuskoulun kiinteistössä. Maksu, joka on oppilaitosruokailun verotusarvo, veloitetaan nyt ko. työntekijän palkasta Palvelutuottajan palkkahallintoon toimittaman listan mukaan.

6.6. ERIKSEEN TILATTAVAT PALVELUT

Erikseen tilattavat palvelut, kuten retkievät, lisätuotteet (esim. ylimääräiset eväsmakkarat, leivontaraaka-aineet), kahvitukset, leiriruokailut, vanhempainiltojen tarjoilut, joulupussit yms. hinnoitellaan ja laskutetaan erikseen.

Tilaustarjoilut tilataan *viimeistään* viikkoa ennen tilaisuutta. Jos tilaus aiheuttaa keittiössä työvuoromuutoksia, tulee tilausjänne olla minimissään kolme viikkoa. Tilauksessa tulee olla nimettyä oppilaat, jotka erityisruokavalio ruuan tarvitsevat. Tilaus on sitova, ellei sitä ole peruttu/asiakasmäärää tarkennettu kolme (3) arkipäivää ennen tilaisuutta. Tilaustarjoilulomakkeessa tulee olla kirjattuna oikeat laskutustiedot (kustannuspaikka, toiminto).

Kahvitukset ym. ruokatapahtumat pyritään keskittämään ruokasalitiloihin.

Tilauslomake ja ajan tasalla olevat hinnastot ja valikoimat ovat nähtävissä Palvelutuottajan sivuilla. Niiden päivittämisestä ja tallentamisesta vastaa Palvelutuottaja.

6.7. KULJETUS

Palvelutuottaja vastaa ruokakuljetuksien järjestämisestä ja niiden kustannus sisältyy annoshintoihin.

Palvelutuottaja vastaa siitä, että käytettävät autot ovat elintarvikekuljetuksiin soveltuvia ja että toimitukset ovat perillä sovittuun aikaan ruuan lämpötilojen edellyttämässä ajassa. Palvelutuottaja vastaa omavalvonnan toteutumisesta.

Palvelutuottaja tai tämän kuljetusalihankkija noudattaa tieliikennelakia, muita viranomaismääräyksiä ja liikennesääntöjä. Kuljettajien tulee noudattaa erityistä varovaisuutta koulu- ja päiväkotialueilla. Kuljettajilla tulee olla yhtenäinen siisti työasu. Tupakointi ei ole sallittua autossa, eikä jakelureittien varrella/aikana muuallakaan.

7. YHTEISTYÖ

7.1. VIESTINTÄ

Palvelutuottajan henkilöstön päivittäinen kanssakäyminen asiakkaiden kanssa on asiakastarpeiden ja toiveiden kuulemiseksi tärkeää. Palveluhenkilöstö aktivoi asiakkaita antamaan palautetta ruokailutilanteessa.

Palvelutuottaja viestii palveluistaan ja niissä tapahtuvista muutoksista monikanavaisesti. Palvelutuottajalla tulee olla kunnan kotisivuilla oma sivusto, jonka kautta on mahdollista tarkastella kohdekohtaista ruokalistaa ja ruokatuotteiden ravintoainesisältöä. Tilaaja hyväksyy mahdolliset Tilaajan kanavissa (Wilma kouluissa ja varhaiskasvatuksen vastaava ohjelma Daisy) välitettävät tiedotteet ennen niiden julkaisemista. Palvelutiloissa on näkyvillä aina minimissään kuluva viikon ruokalista.

Palvelutuottaja osallistuu tarvittaessa erillisveloituksesta tiedottamistarkoituksessa vanhempainiltoihin ja esim. henkilökunnan Veso-päiviin. Palvelutuottaja organisoii asiakkaille ja heidän huoltajilleen suunnattuja tietoiskuja ja teemoja esim. vastuullisuudesta, ravitsemuksesta jne. Tilaajan hyväksymän toimintasuunnitelman mukaisesti.

7.2. PÄIVITTÄISPALAUTTEET

Palvelutuottaja dokumentoi suullisesti ja kirjallisesti saadut päivittäispalautteet. Sähköisesti palautetta voi antaa minimissään Palvelutuottajan sähköpostiosoitteeseen tai palautelomakkeella.

Mahdolliset reklamaatiot käsitellään nopeasti, ja päätetään tarvittavista jatkotoimenpiteistä. Asiakkaalle annetaan vastine reklamaatioon viimeistään kahden arkipäivän kuluessa reklamaation vastaanottamisesta. Vastineessa selvitetään mm. jatkotoimenpiteet ja niiden laajuus sekä aikataulu sekä mahdollinen hyvitys. Kopio vastineesta lähetetään Tilaajan yhteyshenkilölle.

Asiakaspalautteet, -reklamaatiot ja asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset käsitellään yhteisissä palaverissa.

7.3. TILAAJA- JA KÄYTTÄJÄASIAKKAIDEN TAPAAMISET

Palvelutuottajan vastuhenkilö tapaa säännöllisesti minimissään kaksi kertaa vuodessa kiinteistökohtaisesti asiakkaita (rehtorit, päiväkodin vastuhenkilö). Palvelutuottajan vastuhenkilö ruokailee säännöllisesti eri kouluilla ja päiväkodin ryhmissä laadunseurantatarkoituksessa.

Yhteistyöpalaverit toteutetaan Palvelutuottajan organisoimana minimissään kaksi kertaa vuodessa.

7.4. ASIAKASKYSELYT

Asiakastyytyväisyyttä mitataan ja kehitetään jatkuvasti. Palvelutuottaja järjestää kerran vuodessa sähköisen asiakastyytyväisyyskyselyn koko asiakaskunnalle. Kyselyssä tulee olla osio, jossa ruokailevat asiakkaat pääsevät antamaan ruokalistasta palautetta ja toivomuksia. Tilaaja hyväksyy kysymysasettelun.

7.5. ASIAKASTOIMIKUNTA

Palvelutuottajan tulee perustaa ruokaryhmän toiminnan kehittämiseksi ja asiakkaiden osallistamiseksi suunnitteluun. Palvelutuottaja vastaa toimikunnan toiminnasta kokonaisvaltaisesti.

Palvelutuottaja osallistuu kutsuttaessa Nuorisovaltuuston ja Hyvinvointityöryhmän kokouksiin ilman eri veloitusta.

7.6. RUOKAKASVATUS

Vetelin kunnan ruokakasvatussuunnitelma laaditaan vuoden 2026 aikana.

Palvelutuottaja ei annostele ruokaa lapsille ja oppilaille. Ruokailuun varataan riittävästi aikaa, jotta ruuanottoa voidaan opetella.

Kasvatushenkilöstö ruokailee yhdessä lasten ja nuorten kanssa ja ohjaa erikseen ja omalla käytöksellään lapsia ja nuoria ruuan arvostamiseen. Henkilöstölle suositellaan valvontatehtävissä valvonta-ateriaedun käyttämistä. Ruokakasvatukseen kuuluu myös se, että lapsia opastetaan korjaamaan omat sotkut pois ruokailupaikalta. Lattialle tippuneet elintarvikkeet aiheuttavat liukastumisvaaraa ja kiinnittyvät nopeasti alustaan pakottaen käyttämään vahvoja kemikaaleja niiden poistamiseksi, ellei niitä poisteta heti.

Palvelutuottaja järjestää yhdessä kasvatushenkilöstön, lasten ja nuorten kanssa ruokakasvatukseen liittyviä teemoja ja tempauksia ilman erilliskustannuksia. Kokonaisuutena teemoja tulee vuositasona olla minimissään kaksi. Teemoista sovitaan minimissään puoli vuotta ennen toteutusta, jotta teemat ovat integroitavissa opetusohjelmiin.

Yhteistyötä toivotaan tehtävän myös ruokailutilojen somistamisessa ja erilaisissa juhla järjestelyissä.

Palvelutuottaja ottaa mahdollisuuksien mukaan oppilaita TET-jaksoille tutustumaan ruokapalvelutyöhön.

7.7. EU-KOULUMAITOTUKI

Palvelutuottaja vastaa EU-Koulumaitotuen ja Kouluhedelmätuen hakemisesta, ja tuen saantiehtojen noudattamisesta.

Tuet tulee käyttää koululaisten eduksi esim. tarjoamalla ylimääräisiä jälkiruokia, hedelmiä tai vaikkapa ruokateema. Tuella hankittavilla elintarvikkeilla ei täydennetä tarjottavia ateriakokonaisuuksia; niiden tulee sinällään täyttää ravitsemusta koskevat vaatimukset. Palvelutuottajan tulee avata Tilaaajalle ne erilliskustannukset, joihin saatu raha täysimääräisesti käytetään. Oppilaita ja opiskelijoita osallistetaan ruokaryhmän kautta tuomalla toiveita ja ajatuksia tuen kohdentamisesta.

8. TILAAMINEN, HINNOITTELU JA LASKUTUS

8.1. MÄÄRÄENNAKOINTI

Tilaaja antaa tilausmääräarvionsa Palvelutuottajalle seuraava vuotta koskien aina toukokuussa (alustava tieto) ja vahvistettu tieto elokuussa budjetoinnin mahdollistamiseksi.

Vuosilomien määrittämiseksi varhaiskasvatukselta tarvitaan tieto toimintavolyymeista mahdollisen ennakoivasti ennen ko. lomakautta (syysloma, jouluku, talviloma). Varhaiskasvatus arvioi, ellei varmuudella tiedä, kesälomakauden toiminta-ajat ja -volyymit viimeistään toukokuun loppuun mennessä.

8.2. TILAUKSET

Hinnoittelu pohjautuu tuotettavien palveluiden määrään ja sovittuihin laatuspesifikaatioihin. Palvelutuottaja laskuttaa ateriat kouluilta tilausten (annetun ennakkomäärän) mukaan kohdekohtaisin hinnoin. Tilaus annetaan lukukaudeksi ja vain poikkeukset ilmoitetaan. Tilaaja informoi Palvelutuottajaa ennalta tiedossa olevista poissaoloista, kuten työssäoppimisjaksoista, retkistä tms. sekä ruokailuaktiivisuuteen vaikuttavista koeviikoista tai muista tilanteista. Palvelutuottaja raportoi kuukausittaiset ruokailijamäärät kohteittain. Mikäli näyttää siltä, että osa oppilaista jättää lounasruuan väliin, Palvelutuottaja ja Tilaaja tekevät yhteistyötä tilanteen korjaamiseksi. Hyvä ruoka, toimiva ruokailujen jaksotus, jouheva asiointi linjastoilla ja ruokailujen ohjaus vaikuttavat ruokailuaktiivisuuteen.

Tilaajan velvollisuus on ilmoittaa viimeistään viikkoa ennen tapahtumaa retkistä tai muista tapahtumista, jotka vähentävät tai lisäävät ruokailijamäärää. Retkivevää tilataan viimeistään 2–3 viikkoa ennen tapahtumaa. Retkivevää hinnoitellaan erikseen.

Tilaajan edustaja tekee varhaiskasvatuksen toimipisteestä ruokatilauksen seuraavaa viikkoa koskien viimeistään edeltävän viikon keskiviikkona klo 12 mennessä. Tilaus on laskutusperuste.

Tilaajan yhteyshenkilö ilmoittaa kiinteistöittäin valvonta-aterioihin oikeutettujen määrät. Valvonta-ateriat laskutetaan Tilaajalta. Muut henkilöstöateriat ilmoitetaan henkilöstöhallintoon vähennettäväksi palkkasummasta.

8.3. HINNAT

Palvelutuottaja esittää aina kohde- ja tuotekohtaiset hinnat perusteluineen tulevalle kalenterivuodelle. Hinnastoissa on näkyvillä arvonlisäveroton hinta. Hinnat ovat voimassa kalenterivuoden.

8.4. LASKUTUS

Ruokapalvelun ja mahdollisten tilauspalveluiden sisäinen laskutus kvartaaleittain.

9. RAPORTOINTI

Palvelutuottaja raportoi Tilaajalle kuukausittain kohdekohtaisesti:

- Henkilöstöaterioiden määrä/ raportointijakso
- Lasten ja nuorten aterioiden määrä aterioittain/raportointijakso/kohde

Raportissa näkyy vuoden aikana ko. vuoden kumulatiivinen tieto.

Palvelutuottaja raportoi Tilaajalle esim. kerran puolessa vuodessa kohdekohtaisesti:

- Ympäristösuunnitelman toteutuminen
- Hävikkiruoan määrä kiloina/kiinteistö/vuosi
- Lähiruokatuotteiden esiintyminen tarjoamassa, kilo- ja euromääräiset tiedot
- Elintarvikkeiden kotimaisuusaste ostetuista kiloista %/vuosi
- Toteutetut teemat ja tempaukset, suunnitteilla olevat teemat ja tempaukset

- Ruokaryhmän tms. tapaamisten tärkeimmät asiat.

Palvelutuottaja raportoi Tilaajalle lisäksi 2–4 kertaa vuodessa palvelupoikkeamat, joiksi lasketaan:

- ruuan vaihtuminen linjastossa ruokalistassa ilmoitetusta (vararuuan käyttöönotto)
- omavalvontaan liittyvät ruuan turvallisuutta vaarantaneet poikkeamat
- asiakasreklamaatiot.

Raportin tulee olla tiiviissä muodossa ja se tulee toimittaa, vaikka poikkeamia olisikaan. Raportoinnin yhteydessä kerrotaan, miten mahdollisiin poikkeamiin on reagoitu ja miten viestitty kehitystoimenpiteistä palautteiden antajia. Samassa yhteydessä raportoidaan saadut päivittäispalautteet ja niihin reagointi.

Mahdollisista vakavista ruuan turvallisuuteen liittyvistä poikkeamista tai muista vakavista poikkeamista ilmoitetaan Tilaajan yhteyshenkilölle välittömästi, kun asia on tullut Palvelutuottajan tietoon.

10. POIKKEUSOLOSUHTEET

Ruokailussa käytetään kertakäyttöastioita tilanteissa, joissa esim. laiterikon tai vedenjakelun vuoksi ei astiahuoltoa pystytä muuten hygieenisesti toteuttamaan.

Palvelutuottajalla tulee olla kuumennettavaa vararuokaa aina kahden päivän varalle kaikissa kohteissa. Palvelutuottajalla tulee olla vararuokaa varastossa kahdeksi päiväksi myös tilanteisiin, joissa ruokaa ei saada kuumennetuksi. Pidemmän tuotantokatkoksen varalle tulee olla Tilaajan hyväksymä suunnitelma.

Mikäli esim. pandemiasyistä opetus siirtyisi etänä toteutettavaksi, Palvelutuottaja huolehtii annospakattujen aterioiden kulloinkin voimassa olevien viranomaisohjeistuksien mukaisesta tuottamisesta/hankinnasta ja jakelusta kouluilla. Annospakatut ateriat voidaan hankkia alihankintana ja tuorelisäkkeet jakaa kokonaisina (esim. tomaatit, hedelmät). Hinnoittelusta sovitaan tapauskohtaisesti.