

## **Ateriapalvelu kotipalvelun tukipalveluna (palvelukuvaus)**

Ateriapalvelulla tarkoitetaan ateriaa, joka sisältää kotiinkuljetuksen arkipäivisin. Viikonlopun aterioita voidaan kuljettaa kotiin edeltävänä arkipäivänä jäädytettynä huomioiden muut ohjeistukset.

Kotiin kuljetettu ateria sisältää lounasaterian lisäkkeineen (salaatti/raaste), leivän ja leipärasvan (voi, kasvismargariini tai maitorasvaseos) sekä jälkiruoan. Aterian tulee olla ulkonäöltään ja tuoksultaan ruokahalua herättävää, maukasta, asiakkaiden tottumusten tai mieltymysten mukaista, tutuista raaka-aineista valmistettua, vaihtelevaa ruokaa.

Asiakas voi tilata aterioita palvelusetelillä sen mukaisesti kuin hänelle on ateriapalvelun palveluseteli myönnetty. Ylimääräiset ateriat asiakas maksaa itse. Ateriapalveluun myönnetyllä palvelusetelillä voi hankkia ainoastaan tässä kuvauksessa tarkoitettuja ateriapalveluaterioita.

Päivittäiset ateriavaihtoehdot ilmoitetaan asiakkaalle edellisellä viikolla. Asiakas tekee tilauksen viikoittain etukäteen ruokalistalla ilmoitetuista vaihtoehdoista. Valittavana tulee päivittäin olla vähintään kaksi lounasvaihtoehtoa. Asiakas voi huomioida ruokaan liittyvät toiveet valitsemalla päivittäisistä vaihtoehdoista tai ateriapalvelun toimittajista itselleen mieluisimman.

Ateriapalvelun tuottaja voi laskuttaa asiakkaan tilaamat ateriat, ellei ateriaa peruta viimeistään toimitusta edeltävänä päivänä. Aterian peruutus / keskeytykset tehdään suoraan aterian toimittajalle, sopimuksessa ennalta ilmoitettuun numeroon.

Ateriapalvelu on erikoisruokavaliot huomioiva. Perusruokavalio on vähälaktoosista ja soveltuu diabeetikoille ja sappi -ruokavaliota noudattaville. Tarvittaessa ruoka valmistetaan rakenteeltaan pehmeänä/sosemaisena.

Erikseen on tilattavissa laktoositon, gluteeniton tai kasvisruoka, sekä maitoproteiiniallergia / kihti-, ja näiden yhdistelmiä huomioiva ateria. Mahdolliset muut allergiat huomioidaan myös ateriatilauksen yhteydessä. Erikseen valmistettavan aterian täytyy täyttää erityisruokavalion tai allergian kriteerit.

Ateriapalvelun tulee ottaa huomioon yleiset suomalaisille (Valtion ravitsemusneuvottelukunta) ja vanhusväestölle suunnatut ravitsemussuositukset.

### **Palvelua koskevat vaatimukset**

Palvelun aloittaminen edellyttää asiakkaan kanssa kirjallisen sopimuksen tekemistä, jossa määritellään tarkemmin ateriapalveluun sisältyvät asiat. Sopimuksen tekemisen yhteydessä asiakas luovuttaa ateriantoimittajalle avaimensa kuittausta vastaan, jos katsoo sen tarpeelliseksi.

Aterioihin tulee merkitä ruoan nimi, säilytysohje, viimeinen käyttöpäivä, allergisoivat aineosat ja paino.

Ateriapalveluateriat kuljetetaan yksittäispakattuina. Ruoankuljetukset tulee tehdä asiaankuuluvissa kuljetuslaatikoissa, jotka suojaavat ruokia lämpötilojen muutoksilta ja estävät hygieenisen laadun heikentymistä.

Kuljetettava ruoka siirretään heti valmistuksen jälkeen kuljetusastioihin. Lämpimän ruoan tulee olla yli +60 °C kun se saapuu kuljetettavaan kohteeseen. Kylmänä tarjottavat tuotteet, esim. salaatit, esijäähdytetään kylmiössä ennen kuljetusta ja niiden lämpötilan tulee olla vastaanotto paikassa enintään +8°C. Muissa elintarvikkeissa noudatetaan niille suositeltuja säilytyslämpötiloja. Ruokien lämpötiloja mitataan säännöllisesti ja kirjataan omavalvontasuunnitelmaan.

Palveluntuottaja jakaa asiakkaille ruoan kuumennus- ja säilytysohjeet. Ateriapalvelun toimittaja ateriakuljetukseen liittyen avustaa asiakasta tarvittaessa avaamalla ateriapakkaukset ja asettamalla aterian tarjolle niin sovittaessa, tai siirtää kylmäsäilytystä edellyttävät tuotteet jääkaappiin/kylmiöön.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaalle odotusaika palvelun tilaamisesta palvelun järjestämiseen.

Palveluntuottajalla tulee olla palvelun laatuun ja laajuuteen nähden (tarjoamiseen) tarvittavat henkilöstövoimavarat. Työntekijöillä on ammatissa vaadittava osaaminen, joka on saavutettu alaan liittyvän työkokemuksen tai soveltuvan koulutuksen kautta.

Palveluntuottajan edellytetään noudattavan tehtävässään asiakaslähtöisyyden, ystävällisyyden, luottamuksellisuuden ja kunnioittavuuden mukaisia arvoja. Asiakaslähtöisyys tarkoittaa palvelusopimuksen puitteissa kohtuullista joustavuutta asiakkaan yksilöllisiin toiveisiin. Luottamuksellisuus tarkoittaa asiakastietojen ja asiakkaan omaisuuden osalta lain ja erikseen annettujen ohjeiden noudattamista.

Aterioita kotiin kuljettavalta henkilöstöltä edellytetään kykyä ja joustavuutta työskennellä asiakkaan luona silloinkin, kun kanssakäyminen asiakkaan kanssa on asiakkaan erityispiirteistä johtuen vaativaa. Asiakkaan kotiin mentäessä palveluntuottajan tulee olla selkeästi tunnistettavissa asianmukaisen henkilökortin avulla, sillä asiakkaan on voitava varmistua palveluntuottajan henkilöllisyydestä. Henkilökunnan tulee kyetä toimimaan ja antamaan ensiapua hätätilanteissa kansalaistaitojen tasolla.

Palveluntuottaja sitoutuu sopimuksen mukaisen laatutason toteuttamiseen. Palveluntuottajan omavalvonta perustuu Elintarvikelain 23/2006 mukaiseen riskienarviointiin HACCP). Riskienarviointiin perustuvalla omavalvontasuunnitelmalla, hyvällä tuotantotavalla sekä hyvillä hygieniakäytännöillä varmistetaan elintarvikkeiden turvallisuus. Palveluntuottajalla tulee olla elintarvikelain mukainen hygieniapassi. Palvelua suorittavalla henkilöllä tulee olla vähintään tyydyttävä suomenkielentaito.

### **Hinnoittelu**

Kaikki ateriapalvelusta asiakkaalle aiheutuvat kustannukset tulee sisällyttää annettuihin hintoihin. Mahdolliset laskutuslisät tai muut lisäpalvelusta perittävät hinnat tulee ilmoittaa erikseen selkeästi, eikä niitä voi sisällyttää ateriapalvelun palveluseteliin. Kaikki hinnat tulee ilmoittaa arvonlisäverollisina hintoina. Hinnoissa ei saa ottaa huomioon kelan myöntämiä tukia. Hinnan tulee sisältää sopimuksen mukaiset, palvelun suorittamisen kannalta välttämättömät välineet ja laitteet.