

KOTONA ASUMISEN TUKIPALVELUIHIN KUULUVAN ATERIAPALVELUN PALVELUKUVAUS

Palvelun sisällöllinen kuvaus

Ateriapalvelun tavoitteena on tukea ikäihmisen kotona asumista ja itsenäisyyttä mahdollisimman pitkään varmistamalla hyvän ravitsemustilan ja hyvinvoinnin monipuolisten ja maukkaiden aterioiden avulla. Hyvä päivittäinen ravitseminen tyydyttää vanhuksen elimistön ravinnontarpeen ja auttaa siten ylläpitämään toimintakykyä ja vireyttä sekä vaikuttaa välillisesti elämänlaatuun. Monien sairauksien hoidossa ravitsemuksella on keskeinen merkitys.

Ateriapalvelulla tarkoitetaan ateriaa, joka sisältää kotiinkuljetuksen.

Asiakas voi tilata aterian oman tarpeensa mukaisesti niin monelle viikonpäivälle kuin haluaa. Asiakas tekee tilauksen etukäteen ruokalistalla ilmoitetuista vaihtoehdoista. Valittavana tulee päivittäin olla kaksi lounasvaihtoehtoa. Ateriat tilataan viikottain ruoka- ja tilauslistalla.

Ateriapalvelu on erikoisruokavaliot huomioiva sisältäen lounaan ja jälkiruoan sekä keittopäivinä lisäksi leivän ja leipärasvan (voi, kasvismargariini tai maitorasvaseos).

Lounaaseen sisältyy:

- pääruoka lisäkkeineen, lämmin kasvislisäke, salaatti/raaste/mehu /hedelmä jälkiruoka tai
- keitto, leipä, leipärasva ja jälkiruoka tai
- kasviskeitto, piirakka/pasteija ja jälkiruoka

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

Seuraavia erityisruokavalioita on tilattavissa erikseen: laktoositon, maitoproteiiniallergia, gluteeniton, kihti, kasvis ja näiden yhdistelmiä. Mahdolliset muut allergiat huomioidaan myös ateriatilauksen yhteydessä. Erikseen valmistettavan aterian täytyy täyttää erityisruokavaliota tai allergian kriteerit. Asiakas voi huomioida ruokaan liittyvät toiveet valitsemalla päivittäisistä vaihtoehdoista itselleen mieluisimman.

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.

Aterioihin tulee merkitä ruoan nimi, säilytysohje, viimeinen käyttöpäivä, allergisoivat aineosat ja paino. Palveluntuottaja jakaa asiakkaille ruoan kuumennus- ja säilytysohjeet.

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. Henkilöstöltä edellytetään kykyä ja joustavuutta työskennellä asiakkaan luona silloinkin, kun kanssakäyminen asiakkaan kanssa on asiakkaan erityispiirteistä johtuen vaativaa.

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. Työntekijän tulee kunnioittaa asiakkaan kotia ja hänen tulee noudattaa lahjojen vastaanotossa yleisesti sovittuja sääntöjä.

Henkilöstön pysyvyyteen tulee panostaa, jotta asiakkailla on mahdollisuus jatkuviin työntekijä-asiakassuhteisiin.

Palveluntuottaja/-t sitoutuvat 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.

Asiakkaan kotiin mentäessä palveluntuottajan tulee olla selkeästi tunnistettavissa asianmukaisen henkilökortin avulla, sillä asiakkaan on voitava varmistua palveluntuottajan henkilöllisyydestä.

Hinnoittelun kuvaus

Palveluntuottajan ei tule periä tarjoamista palveluista erillisiä palvelumaksuja vaan ne tulee sisällyttää annettuihin hintoihin. Mahdolliset laskutuslisät, liittyen ylimääräiseen/nopeaan toimitukseen tai lauantain, sunnuntain ja juhlapyhien kuljetuksen osalta perittävään korkeampaan hintaan, tulee ilmoittaa erikseen selkeästi. Mahdollisten lisäpalvelujen osalta hinnoittelu ja hintojen määräytymisperuste on esitettävä erikseen selkeästi.

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.