

RUOKAPALVELUJEN KANSALLISEN LAATUTYÖN TOIMINTAMALLI

SISÄLTÖ

1.	KANSALLINEN ELINTARVIKETALOUDEN LAATUSTRATEGIA	3
2.	RUOKAPALVELUT.....	3
2.1.	RUOKAPALVELUJEN TOIMIALA.....	3
2.2.	RUOKAPALVELUJEN TAVOITTEET.....	3
3.	RUOKAPALVELUJEN YHTEISET LAATUTYÖN TAVOITTEET JA KÄYTÄNNÖT	4
3.1.	LAATU	4
3.2.	VIESTINTÄ.....	5
3.3.	LAADUN TODENTAMINEN.....	5
3.4.	TOIMINTAOHJEISTOT	6
4.	LAKISÄÄTEISET VAATIMUKSET JA VIRANOMAISYHTEYDET.....	6
5.	TOIMINTAMALLIN YLLÄPITO JA PÄIVITYS	7

LAATUTYÖRYHMÄ

1. KANSALLINEN ELINTARVIKETALOUDEN LAATUSTRATEGIA

Tämä toimintamalli noudattaa kansallista laatustrategiaa ja sen tavoitteita. Kansallinen laatustrategia on luettavissa internetissä osoitteessa www.laatuketju.fi.

2. RUOKAPALVELUT

2.1. RUOKAPALVELUJEN TOIMIALA

Ruokapalvelulla tarkoitetaan kaikkea kodin ulkopuolella tapahtuvaa ruokien ja aterioiden tuottamista, jakelua ja tarjoamista sekä ruokailijoiden tarvitsemaa ja valitsemaa palvelua. Toimintaa harjoitetaan esimerkiksi ravintoloissa, päiväkodeissa, oppilaitoksissa, puolustusvoimissa, työpaikkojen henkilöstöravintoloissa, sairaaloissa, vanhusten palvelutaloissa ja pikaruokapaikoissa. Ruokapalvelujen tehtävänä on jatkaa alkutuotannon, teollisuuden, kaupan ja kuljetusten laatuketjua ja valmistaa raaka-aineet sekä puolivalmisteet asiakkaille tarjottavaksi ateriakokonaisuuksiksi. Ruokapalvelujen toimiala on hyvin monimuotoinen asiakaskunnan ja toimintamuodon vaihdellussa erityisryhmien päivittäisestä ravitsemispalvelusta (esimerkiksi sairaalan potilasruokailu) asiakkaan valitsemiin elämispalveluihin (esimerkiksi gourmet-ravintolat).

2.2. RUOKAPALVELUJEN TAVOITTEET

Ruokapalveluala kehittää toimintaansa laatustrategian päämäärien (asiakastyytyväisyys, kannattavuus ja toiminnan vastuullisuus) mukaisesti ja kannustaa alan toimijoita kehittämään kilpailukykyään ja luomaan kansallisia kilpailuetuja.

Kansallisesti sovitut yhteiset tavoitteet pyritään täyttämään kaikessa ruokapalvelutoiminnassa.

Tämän toimintamallin pohjalta kukin ruokapalvelualan toimija rakentaa omaa kilpailuetuaan ja laatumielikuvaansa (brändiään).

3. RUOKAPALVELUJEN YHTEISET LAATUTYÖN TAVOITTEET JA KÄYTÄNNÖT

3.1. LAATU

Ruokapalvelujen kokonaislaadulla tarkoitetaan tuotteen, palvelun ja toiminnan laatua seuraavasti:

Tuotelaatu

Raaka-aineiden jäljitettävyys

Varmistetaan, että alkuperä ja tuotantotapa on jäljitettävissä.

Käytetään yhtenä hankintakriteerinä alkuperää ja jäljitettävyyttä. Hankintasopimuksissa suositaan laatukriteerejä. Raaka-aineesta tiedetään koostumus ja elintarvikkeesta ainesosat.

Tuoteturvallisuus

Ruokapalvelualan toimijalla on hyväksytty ja ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma. Aterioiden valmistuksessa noudatetaan valmistusohjeita. Asiakaspalveluhenkilöstö tuntee aterian ainesosat.

Ravitsemuksellinen laatu

Päivittäisessä ruokapalvelussa noudatetaan eri asiakasryhmille laadittuja suomalaisia ravitsemussuosituksia ottaen huomioon erityisruokavaliot ja ikäkaudet.

Aistittava laatu

Laatu täyttää asiakkaiden ruuan maulle, ulkonäölle ja koostumukselle asettamat toiveet ja vaatimukset.

Hinta-laatusuhde

Hinta-laatusuhde vastaa asiakkaan tarvetta. Asiakastyytyväisyys ja käyttöaste optimoidaan.

Palvelulaatu

Palvelun saatavuus

Pidetään, mitä luvataan.

Palvelualttius

Toiminta on asiakaskeskeistä ja asiakastyytyväisyyttä mitataan.

Ruokailuympäristö

Ruokailuympäristön siisteys, savuttomuus, turvallisuus ja rauhallisuus parantavat palvelun laatua.

Toiminnan laatu

Henkilöstön ammattitaito

Esimies vastaa siitä, että henkilöstöllä on tehtävän edellyttämä ammattitaito. Henkilöstölle on koulutussuunnitelma, jossa sovitaan henkilöstön tietojen päivittämisestä niin, että päästään laatutavoitteisiin.

Perehdytykseen on kirjalliset ohjeet ja perehdyttäminen on vastuutettu.

Ympäristölaatu

Ympäristölaatua toteutetaan kehittämällä hankintojen ja logistiikan kestävyyttä, hallitsemalla hävikkiä ja jätteiden tuotantoa, tehostamalla lajittelua kierrätystä sekä säästämällä veden ja energian kulutusta.

Tarvittaessa asiakasviestinnällä toteutetaan ympäristökasvatusta.

Hyödynnetään paikkakunnan ympäristöohjeita.

Yhteiskuntavastuu

Noudatetaan työlainsäädäntöä ja työsuojelumääräyksiä.

Kehitetään henkilöstön viihtyvyyttä ja työssä jaksamista.

Tiedostetaan hankintapäätösten yhteiskunnalliset vaikutukset.

Tiedostetaan kasvatustavoitteet päivittäisessä ruokailussa.

Edistetään kansallista ruokakulttuuria.

Edistetään kansanterveyttä.

Asiakasviestintä

Asiakkaille viestitään laatutyöstä.

3.2. VIESTINTÄ

Ruokapalvelualan toimijoilla on kriisiviestinnän ohjeet. Kriisiviestintä on vastuutettu.

Ruokapalveluala viestii yhteistyössä laatutyön etenemisestä osana laatuketjua.

3.3. LAADUN TODENTAMINEN

Vuosittain arvioidaan tavoitteiden toteutumista. Todentamisessa käytetään itsearviointia ja/tai puolueetonta osapuolta, esimerkiksi elintarvikeketjun toimijoihin erikoistunutta sertifiointiyhdistystä tai -yritystä tai vastaavaa.

Laatu voidaan todentaa

- 1) käyttäen arviointiperusteena toimintaohjeistossa kuvattuja keskeisiä laadun tarkistuskohtia tai
- 2) laatu- ja ympäristöjärjestelmien sertifiointeilla (ISO 9001, ISO 14001).

3.4. TOIMINTAOHJEISTOT

Toimintaohjeistoissa kuvataan toimenpiteet, joita tarvitaan tässä toimintamallissa mainittujen laatutavoitteiden saavuttamiseksi. Laatutyön toimintamalli on raami, jonka perusteella ruokapalvelualan toimijat voivat laatia omat laatutyön toimintaohjeistonsa. Toimijoiden omien ohjeistojen lähtökohtana on tämä toimintamalli sekä kunnallisen tai yksityisen sektorin toimintaohjeistot.

Toimintaohjeistossa tulisi kuvata alan prosessi, mikä toimii apuvälineenä laadun kehittämisessä. Prosessi jakaantuu muun muassa seuraaviin toimintoihin: suunnittelu, hankinta, varastointi, ruuanvalmistus, tarjoilu, jälkityöt, palaute. Tavoitteena on hyvien käytäntöjen yhdenmukaisuus koko ruokapalvelualalla. Toimintaohjeistoon sisällytetään myös todentamisessa käytettävät arviointiperusteet.

4. LAKISÄÄTEISET VAATIMUKSET JA VIRANOMAISYHTEYDET

Elintarvikkeita koskeva lainsäädäntö jakaantuu kolmeen lainsäädäntökokonaisuuteen:

- Elintarvikelaki (361/1995) ja sen nojalla annettu lainsäädäntö
- Terveysuojelulaki (763/1994) ja sen nojalla annettu lainsäädäntö
- Hygienialaki (laki eläimistä saatavien elintarvikkeiden elintarvikehygieniasta 1195/1996) ja sen nojalla annettu lainsäädäntö.

Elintarvikelaki on suurelta osin tuotelainsäädäntöä, jossa annetaan elintarvikkeita koskevia yleisiä määräyksiä. Terveysuojelulaissa ja hygienialaissa annetaan määräyksiä elintarvikkeiden valmistukseen, käsittelyyn, kuljetuksiin, säilytykseen ja varastointiin.

Elintarvikkeita koskevan lainsäädännön noudattamista valvotaan elintarvikevalvonnan avulla. Valvonnan tavoitteena on turvata elintarvikkeiden asianmukainen laatu ja turvallisuus kuluttajille.

Yritysten omavalvonta on tärkeä osa elintarvikevalvontaa. Viranomaisvalvonta täydentää yritysten omavalvontaa, joka on lailla säännelty pakolliseksi kaikille ruokapalvelualan toimijoille.

Tietoa omavalvonnasta löytyy Elintarvikeviraston sivuilta osoitteesta:

<http://www.elintarvikevirasto.fi/hygos/index.html?page=210>

Elintarvikevalvontaan osallistuvat muun muassa seuraavat viranomaiset:

Elintarvikevirasto, Sosiaali- ja terveysministeriö, Kauppa- ja teollisuusministeriö, Maa- ja metsätalousministeriö, lääninhallitukset sekä kunnalliset elintarvikeviranomaiset.

Toimialaa valvovat viranomaiset ja niiden rooli laatutyössä:

Elintarvikevirasto valvoo muun muassa hygieniosaamista.

Sosiaali- ja terveydenhuollon tuotevalvontakeskus valvoo anniskelua ja alkoholin tuoteturvallisuutta.

Sisäasiainministeriön pelastustoimi ja poliisitoimi valvovat elintarvikehuoneistoja.

5. TOIMINTAMALLIN YLLÄPITO JA PÄIVITYS

Toimintamallin sähköinen versio on luettavissa osoitteessa www.laatuketju.fi.
Toimintamalli päivitetään joka toinen vuosi (ensimmäinen tarkistus 1.1.–31.3.2006).

Ylläpidosta ja päivityksestä vastaa vähintään kuuden henkilön työryhmä, jonka kansallisen laatustrategian koordinaattori kokoaa seuraavista tahoista:

Laatustrategian työryhmässä toimiva/t maa- ja metsätalousministeriön laatustrategian koordinaattorin valtuuttama/t 1-2 edustajaa
Amica-Ravintolat Oy
Efektia Oy
Suurtalousalan yhteistyöjärjestö FIDA ry
Finfood - Suomen Ruokatieto ry
Haaga-Instituutti (tai vastaava alan koulutuksen edustaja)
Helsingin yliopistollinen keskussairaala (tai vastaava sairaalaruokailun edustaja)
Kunta-alan ammattiliitto KTV
Kuntaruokailun asiantuntijat ry
Palvelualojen työntekijäliitto
Sodexo Oy
Suomen Hotelli- ja Ravintolaliitto SHR ry
Suomen Keittiömestarit ry

LAATUTYÖRYHMÄ

Laatutyön toimintamallin on laatinut ruokapalvelujen laatutyöryhmä, jonka asiantuntijajäsenet edustavat alan eri sektoreita.

Leena Packalén, Maa- ja metsätaloustuottajain Keskusliitto MTK ry, puheenjohtaja
Marja-Liisa Dahlstedt, Efektia Oy
Liisa Eloranta, Kuntaruokailun asiantuntijat ry
Pirjo Hakala-Lahtinen, Helsingin yliopistollinen keskussairaala
Ritva Kerkkonen, Amica-Ravintolat Oy
Pirjo-Riitta Lausmaa, Suurtalousalan yhteistyöjärjestö FIDA ry
Jaakko Nuutila, Haaga-Instituutti, Suomen Keittiömestarit ry
Irja Pursiainen, Kunta-alan ammattiliitto KTV
Merja Saarinen, Palvelualojen työntekijäliitto
Merja Söderström, Suomen Hotelli- ja Ravintolaliitto SHR ry
Ritva Yliluoma, Sodexo Oy
Katja Leminen, Finfood - Suomen Ruokatieto ry, sihteeri 31.1.2004 asti
Johanna Peltola, Finfood - Suomen Ruokatieto ry, sihteeri 17.2.2004 lähtien