

## Palvelukuvaus kylmänä toimitettavien aterioiden ja kauppakassien kuljetuksesta

### Palveluun sisältyy:

Kylmänä toimitettavat ateriat kylmälaukussa asiakkaalle, asiakkaan nimellä varustettuna.

Kaupassa kassiin pakattuja asiakkaan tilaamia tuotteita, asiakkaan nimellä varustettuna.

- Ateriat ja kauppakassit kuljetetaan saariston alueelle (Merimasku, Rymättylä ja Velkua) tiistaisin ja perjantaisin. Päivä voi muuttua, mutta tulee olemaan arkipäivä.
- Ateriat kuljetetaan muualle kuin saariston alueelle (Naantalın keskusta ja Luonnonmaan alue) tiistaisin ja perjantaisin. Kauppakassit kuljetetaan torstaisin. Päivät voivat muuttua, mutta tulevat olemaan arkipäiviä.

Juhlapyhät voivat edellyttää kuljetuspäivien uudelleensuunnittelua/organisointia normaalista kuljetusrytmistä poiketen.

Asiakkaita ateria- ja kauppapalvelujen piirissä on noin 100. Näistä saariston alueella yleensä alle 10 henkilöä. Asiakkaiden lukumäärä vaihtelee päivittäin ja viikoppäivittäin. Esimerkiksi asiakkaiden sairaalaan joutuminen/sairaalaan kotiutuminen vaikuttaa asiakaslukumäärään. Nopeat asiakastilanteiden muutokset edellyttävät suurta joustavuutta palveluntuottajalta ja kuljettajan tulee näin ollen vastata kotihoidon yhteydenottoihin saman arkipäivän aikana.

Pääsääntöisesti ateriat ja kauppakassit voidaan kuljettaa samaan aikaan asiakkaalle. Palveluntuottaja reitittää kuljetuskohteet parhaaksi katsomallaan ja kustannustehokkaalla tavalla. Jako tulee kuitenkin tapahtua aikahaarukassa klo 8-17. Palveluntuottaja lastaa ostokset ja ateriat ajoneuvoon. Kylmäkassia/-laatikoita ei jätetä asiakkaalle, vaan sisältö tyhjennetään asiakkaan jääkaappiin / kaappiin ja kylmäkassit/-laatikot palautetaan ateriantuottajalle seuraavan jaon yhteydessä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että laatikot/kassit ovat puhdistettuja ja asianmukaisessa kunnossa.

Naantalın kaupungin kotihoito toimittaa asiakkaiden kauppaostolistat kauppaan (tai asiakas tekee tilauksen kaupan verkkopalvelun kautta) ja ateriatilaukset kuljetuksista vastaavalle palveluntuottajalle. Kotihoito ilmoittaa ateriatilauksen muutokset ateriapalvelun tuottajalle.

Asiakkaiden tiedot aterioiden kuljetuspaikoista ja avaimista antaa Naantalın kotihoito. Kotihoito huolehtii avainten luovutussopimuksesta asiakkaan kanssa ja luovuttaa sitten avaimen palveluntuottajalle. Palveluntuottaja huolehtii asiakkaiden avainten asianmukaisesta säilytyksestä ja on velvollinen korvaamaan kadonneesta avaimesta aiheutuvat kustannukset.

### Palvelulta vaadittavat tekijät:

Palvelu- ja kuljetustoiminta on lainmukaista. Palveluntuottajalla on toimiva omavalvontasuunnitelma kuljetuksesta.

Toimitusvarmuus sekä aikataulujen sopivuus tilaajalle ja asiakkaalle on erittäin tärkeää.

Kuljettajan pitää pystyä osoittamaan henkilöllisyytensä kuljetusliikkeen kuvallisella henkilökortilla, jonka tulee olla näkyvillä. Kuljettajan tulee olla ulkoiselta olemukseltaan siisti ja asiallinen sekä käytökseltään asiallinen ja hyvän asiakaspalvelun mukainen. Kuljettajan tulee noudattaa hygieniamääräyksiä palvelun tuottamisessa.

Kuljetusauton tulee olla tarkoituksenmukainen ateriakuljetuksiin. Ateriakuljetusten yhteydessä ei saa kuljettaa muita kuin elintarvikkeita. Tilaajalla on oikeus tarkistaa kaluston sopimuksenmukaisuus. Kuljetuksissa noudatetaan voimassaolevaa lainsäädäntöä (ml. lakia ajoneuvojen energia- ja ympäristövaikutusten huomioon ottamisesta julkisissa hankinnoissa), sen perusteella annettuja määräyksiä ja kaupungin toimivaltansa rajoissa antamia ohjeita.

Palveluntuottaja noudattaa asiakirjojen arkistoinnissa, säilyttämisessä ja hävittämisessä vastaavaa kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita.

Palveluntuottaja sitoo laissa säädetty salassapito- ja vaitiolovelvollisuus aterioiden ja kassien kuljettamisessa. Palveluntuottaja noudattaa asiakkaiden yksityisyyden suojaa, salassapitoa ja vaitiolovelvollisuutta.

#### Laadunhallinta- ja seuranta:

Asiakaspalautteiden pyytämässä noudatetaan palveluntuottajan laatujärjestelmässä määritellyjä toimenpiteitä. Palveluntuottaja sitoutuu välittämään asiakkaan antaman palautteen ateriosta tai kauppakassipalvelusta tilaajalle. Palveluntuottaja sitoutuu myös välittämään tiedon asiakkaan voinnin äkillisestä muutoksesta välittömästi tilanteen havaittuaan kotihoidon henkilökunnalle. Vastaava ilmoitus on myös tehtävä välittömästi, mikäli kuljetuksesta vastaava henkilö ei tavoita asiakasta viedessään ateriaa tai kauppakasseja asiakkaalle.

Palveluntuottajalla on toimintasuunnitelma korjaavien ja ehkäisevien toimenpiteiden varalle poikkeavan palvelun käsittelyssä, sisältäen seuraavat näkökohdat; millaiset valmiudet palveluntuottajalla on korjata asia, miten raportoidaan ja miten varmistetaan toimivuus sekä palvelun tasalaatuisuus jatkossa.

Tilaajalla on oikeus valvoa toiminnan sisältöä ja suorittaa sen edellyttämiä tarkistuksia siltä osin kuin se on tarpeen sopimuksen noudattamisen toteamiseksi.

Tällä hetkellä kauppakassit pakataan Naantalin keskustassa, K-kauppa Ellenissä ja kylmät ateriat tehdään Paimiossa, Arkea Oy / Peimarin ravintokeskuksessa. Nämä sopimuskumppanit voi kuitenkin vaihdella sopimuskauden aikana.

Mikäli palveluntuottaja käyttää lisäksi alihankkijaa, on tämä alihankkija hyväksyttävä tilaajalla erikseen. Palveluntuottaja laskuttaa myös alihankkijansa suorittamat kuljetukset ja vastaa heidän työstään ja palvelun laadusta kuin omastaan.