

RUOKA- JA PUHTAUSPALVELUN RISKIENHALLINTASUUNNITELMA VUODELLE 2019

1. Riskienhallintasuunnitelman perusteet

- Rovaniemen kaupungin riskienhallintapolitiikka (KV 15.6.2015 § 56)
- Riskienhallinnan yleisohje (KH 10.8.2015 § 263)
- Kuntalaki 2015 (115 §)
- Rovaniemen kaupungin talousarvio, taloussuunnitelma, talousarvion täytäntöönpano-ohje
- Rovaniemen kaupungin ruokahuollon jatkuvuuden hallinta 1.6.2018
- Omavalvontasuunnitelmat keittiöittäin
- Vaarojen ja haittojen arviointi on päivitetty toimipaikoittain 2018

2. Merkittävimmät riskit

1. Elintarvike- ja ruokaturvallisuus
2. Toimintavarmuus monimuotoisessa palveluverkossa
3. Henkilöstöriskit
4. Talouteen liittyvät riskit
5. Hankinnat ja sopimustoiminta
6. Tulevaisuuden strategiset linjaukset
7. Kemikaalien käytön turvallisuus
8. Tietoturvaan ja – suojaan liittyvät riskit

Ruoka- ja puhtauspalvelun osalta riskien hallinta on keskeinen osa toiminnan jokapäiväistä johtamista ja palveluja käyttävien asiakkaiden turvallisuutta. Tärkeintä on suunnitella toiminta siten, että mahdollisiin riskeihin suhtaudutaan sen edellyttämällä vakavuudella. Asiakkaille hyvä riskienhallinta näyttäytyy näkymättömänä vakaana ja hallittuna toimintana.

3. Yksityiskohtainen riskien kuvaaminen

3.1 Elintarvikkeiden ja ruokaturvallisuuteen liittyvät riskit

Elintarvikkeiden ja tarjottavan ruoan riskit on kartoitettu yksityiskohtaisesti omavalvontasuunnitelmassa. Eviran tiedotteita seurataan jatkuvasti elintarvikkeiden käyttörajoituksista ja toteutetaan siitä seuraavat toimenpiteet. Ruokasuositusten muuttumista seurataan esimerkiksi erityisruokavalioiden osalta. Elintarvikkeiden sisältömerkintöjen tarkistus on päivittäistä toimintaa.

Vakavimmat riskit ovat:

- pilaantunut elintarvike vastaanottovaiheessa
- pilaantunut elintarvike oman virheellisen toiminnan tuloksena
- erityisruokavalioksi asiakkaalle tarjottu hengenvaarallinen elintarvike
- sabotaasi elintarviketeollisuudessa tai toimintayksiköissä

Näiden riskien minimoimiseksi jokaisessa toimintayksikössä on voimassaoleva säännöllisesti päivitetty omavalvontasuunnitelma. Suunnitelman toteutusta seurataan ja annetaan koulutusta ja perehdytystä toiminnan aikana. Sovellettavat säännökset Maa- ja metsätalousministeriön asetus (1367/2011), Elintarvikelain (23/2006) 10 - 11, 13, 15., 19 - 20, 32, 71 ja 74 §. Suunnitelman toteutumista valvoo jokainen työntekijä, kunkin yksikön työnjohto ja yleistarkastukseen määriteltä palveluohjaaja. Ympäristöterveydenhuolto arvioi ja tarkistaa Eviran Oiva-arviointiohjeiden nro 10054 - 10097, 10200 -10201 ja 10203 - 10204 mukaisesti ja laatii kustakin yksiköstä tarkastuskertomuksen.

Tarkastuskertomuksessa arvioidaan:

- tilojen ja välineiden soveltuvuus, riittävyys ja kunnossapito
- tilojen soveltuvuus elintarvikehuoneistotoimintaan
- työvälineet, kalusteet ja laitteet
- tilojen kunto ja niiden yleinen siisteys ja puhtaus
- työvälineiden ja laitteiden puhtaus
- siivousvälineiden ja -välineiden puhtaus
- henkilökunnan toiminta ja työtapojen hygieenisuus
- käsihygieniä ja työvaatteiden asianmukaisuus
- elintarvikkeiden, raaka-aineiden ja valmiin ruuan säilytys
- kylmänä säilytettävät elintarvikkeet ja jäähdytys
- Oiva-raportin esilläpito
- itsepalvelumyynti- ja linjasto
- tuotteiden säilyvyyden ja myyntiajan hallinta tarjoilussa
- allergioita ja intoleransseja aiheuttavat aineet ja niiden erillään pito ja ristikontaminaatio

Arviointiasteikko A= oivallinen, B=hyvä, C= korjattavaa, D= huono

3.2 Toimintavarmuus monimuotoisessa palveluverkossa

Kaupungin sisäisenä palveluorganisaationa toimiminen mahdollistaa palvelujen käyttäjäyksiköille ruoka- ja puhtauspalvelun osalta joustavan toiminnan. Palveluverkossa tapahtuvat muutokset järjestellään koko kaupungin edun mukaisesti. Muutokset vaikuttavat voimassa oleviin sopimuksiin, kaluston ja laitteiston hankintaan ja henkilöstön sijoitteluun. Infulenssapandemian osalta varautuminen on kirjattu terveyspalvelujen suunnitelmaan. Ruokahuollon poikkeusolojen toimintasuunnitelma päivitetään tulevien uusien ohjeiden mukaisesti.

Normaaliaikojen poikkeustilanteita ovat sähkön- ja veden jakelukatkot, lakot ja lakkouhkat ja toimittajien konkurssit tai heidän toiminnassa tapahtuvat poikkeustilanteet. Näihin varautaan valitsemalla useita toimittajia kullekin tavara- tai palveluhankinnalle.

Sopimustoimittajilta edellytetään toimintavarmuutta ja varataan mahdollisuus purkaa sopimus, jos päätoimijan toiminta lakkaa tai siirtyy toiseen kohteeseen.

Toimitilojen eri omistajien kirjo luo riskin koneiden ja laitteiden toimintavarmuudelle. Riskin välttämiseksi varataan välittömiin korjauksiin ja välineiden hankintaan käyttötalousmenoihin tarvittava raha. Keittiötilojen omistajan ja käyttäjien yhteistoiminta tulee saattaa toiminnan edellyttämälle tasolle, jotta vältetään toimintakatkoksilta. Säännölliset huoltotoimenpiteet vähentäisivät toiminnallisia riskejä. Suurkeittölaitteiden huolto- ja korjausosaamista on tarpeeseen nähden liian vähän paikkakunnalla ja kilpailua ei ole.

3.3 Henkilöstöriskit

Henkilöstön vaarojen ja haittojen arviointi päivitetään joka toinen vuosi. Työpaikoilla arvioidaan toimenpiteet vaarojen ja haittojen arviointiasteikolla 1-3 todennäköisyyden, seurauksen ja luokituksen mukaan. Henkilöstön osaamisen ylläpitäminen taataan koko henkilöstölle järjestettävillä koulutuksilla ja valvonnalla. Ensiapukoulutusta järjestetään vuosittain. Henkilöstöpäätökset tehdään kulloinkin voimassa olevan ohjeistuksen mukaisesti. Määräaikaisten työ sopimusten tekemiseen liittyy ketjuttamiseen liittyvä riski. Määräaikaisia sopimuksia vähennetään minimiin ja niissäkin tapauksessa varmennetaan henkilön ammattitaito tarkastamalla todistukset. Riskiä vältetään käyttämällä yritysten palvelutyövoimaa.

Henkilöstön palkanmaksussa tukeudutaan kaupungin henkilöstöyksikön asiantuntijuuteen ja oikeanaikainen palkanmaksu varmistetaan ostamalla palvelu siihen erikoistuneelta yhtiöltä. Palkkatietojen ohjautuminen taloushallinnon järjestelmään täsmällisesti vaatii tarkastustoimintaa, suoraa yhteyttä palkkatietoihin ei ole.

Eri-ikäisten henkilöiden johtamiseen liittyvät riskit ovat työhyvinvointiin- ja kykyyn liittyviä. Ikäjohtamiseen tarvitaan lisää osaamista, jotta henkilöstön pysyvyys ja osaaminen taataan myös tulevaisuudessa. Ikääntyneiden esimiesten osaamisen siirto tulee varmistaa ottamalla mukaan suunnitteluun nuorempia työntekijöitä.

Työtapaturmia ja läheltä-piti-tilanteita käsitellään yksilön kanssa tapahtuman jälkeen. Työyhteisössä pohditaan toimenpiteitä vastaavien tapahtumien välttämiseksi. Työtapaturmista yleisempiä ovat liukastumiset tai työmatkatapaturmat. Henkilöstölle ostetaan asianmukaisia jalkineita ja liukuesteitä. Vakuutuskorvausten saamiseksi huolehditaan riittävien ilmoitusten ja raporttien laadinnasta.

Ruoka- ja puhtauspalveluhenkilöstön työhyvinvointisuunnitelma päivitetään koko kaupunkia koskevien työhyvinvointikyselyjen perusteella. Kaupungin terveysjohtamisen ohjelma Aino muistuttaa sairaudesta johtuvien työkyvyttömyyksien määrästä säännöllisesti. Järjestelmää seurataan aktiivisesti ja tehdään toimenpiteitä työkyvyn ylläpitämiseksi. Merkittävä tuki työkyvyn alentumistilanteessa on työterveyshuollon ja esimiesten sekä työntekijän kanssa tehtävät suunnitelmat työkyvyn tukemiseksi. Ensisijaisesti muotoillaan työtä työkykyyn sopivaksi ja kannustetaan työntekijää tekemään toimenpiteitä. Muita toimenpiteitä ovat ammatillinen kuntoutus, työkokeilu, osa-aikasairausloma, osa- ja määräaikainen kuntoutustuki, työkyvyttömyyseläke. Ammatillisen kuntoutuksen jälkeen riskinä työhönpaluulle on uutta ammattia vastaavan työn löytyminen kaupunki- tai muusta organisaatiosta. Osa-sairausloman toteuttamista haittaa työntekijän toimeentulon heikkeneminen kestävämmälle tasolle.

Ergonomisia työtapoja ohjataan työnjohdon toimesta ja fysioterapeuttien ohjausta jatketaan. Vuoden 2019 teema on työn riskien arviointi ja esteettömyys, joissa painotetaan oman ergonomisten työkäytäntöjen ja kuormittumisen näkökulmia ja apuvälineiden käytön mahdollisuuksia.

3.4 Talouteen liittyvät riskit

Talouteen liittyvät riskit ovat yhteydessä palvelujen ostajien käytettävissä oleviin käyttötalousmenojen riittävyyteen. Palvelujen tilaajien palveluverkossa tapahtuvat muutokset voivat olla nopeita ja ennalta arvaamattomia. Toiminnan sopeuttaminen vaatii jatkuvaa varautumista muutoksiin. Palvelujen käyttäjän sulkiessa yksiköitä menot eivät vähene samassa suhteessa kuin tulot. Kiinteiden menojen lisäksi muuttuvat kulut eivät vähene samassa suhteessa.

Taloushallinnon oikeellisuuteen liittyvissä asioissa käytetään kaupungin talousyksikön osaamista. Kaikki talouteen liittyvät erittelyt eivät ole yksikössä käytettävissä esim. henkilöstön palkkauksesta, poissaolokustannuksista.

Eu-koulujakelujärjestelmän määräysten noudattaminen ja muutosten hallinta on määritelty yhdelle palveluohjaajalle ja keittiöpäälliköille. Eu-koulujakelujärjestelmä noudattamista valvoo Maaseutuvirasto tarkastaja. Tarkastuksia tehdään takautuvasti ja kaikki siihen liittyvä aineisto on tallennettava kuusi vuotta. Mahdolliset virheet johtavat maitotuen menetykseen.

3.5 Hankinnat ja ostotoiminta

Hankintoihin liittyviä riskejä hallitaan noudattamalla kaupungin hankintaohjeistusta. Kaikissa hankinnoissa käytetään kaupungin laki- ja hankintayksikön asiantuntijuutta substanssiosaimisen tukena. Sopimuksen toteutumisen arviointia tehdään sopimuksessa sovitun mukaisesti. Ruoka- ja puhtauspalvelutoiminta on riippuvainen päätoiminnan suunnitelmista ja muutoksista. Ostosopimuksissa on ehto, jonka mukaan, mikäli jonkun kohteen toiminta lakkaa sopimuskauden aikana, niin tilaaja varaa oikeuden päättää sopimuksen kohteen osalta. Tarvikkeiden ja palvelujen hankinnassa ei sitouduta tarkkoihin hankintamääriin. Ilmoitetut määrät ovat aikaisempaan toimintaan perustuvia. Palveluja- ja tuotteita ostettaessa reklamaatioiden tietty määrä on sopimuksen irtisanomisen peruste. Hankinnat suunnitellaan ennakoidusti siten, että tarpeelliset määräajat riittävät. Ostotoiminta on tarkoin ohjeistettua ja valvottua. Sovitut tuotteet ja palvelut tiivistetään erilliseen taulukkoon tai tuotannonohjausjärjestelmään.

Ostohinnat kerätään sisäiselle M-asemalle, josta laskujen asiatarkastajien ja hyväksyjien on ne helppo tarkistaa. Ostotoiminnan suunnitelmallisuus edellyttää hyviä tietoliikenneyhteyksiä ja toimivia järjestelmiä. Yhteyshäiriöihin varaudutaan puhelimitse ja paperisin ohjein. Henkilökuntaa ohjeistetaan aineiden ja tarvikkeiden taloudelliseen käyttöön ja oman yksikössä tarpeettomaksi käyneiden tarvikkeiden kierrättämiseen.

3.6 Tulevaisuuden strategiset linjaukset

Tukitoimintojen mukauttaminen päätoiminnoissa tapahtuviin muutoksiin muodostaa strategisen, taloudellisen ja toiminnallisen riskin. Riskiä hallitaan varautumalla erilaisiin organisointumisen muotoihin. Muutosvalmiutta pidetään yllä, jotta riskeiltä vältytään. Mahdolliset kuntien ja kuntayhtymien yhteiset yhtiöt vaativat omistajapoliittisilla linjauksia. Siirryttäessä yhtiömuotoiseen toimintaan poikkeustilanteiden hallinta vaikeutuu, siihen voidaan varautua siirtämällä vastuita yhtiön sopimuksiin.

Ruoka- ja puhtauspalvelujen kokonaan ulkoistaminen muodostaa taloudellisen ja toiminnallisen riskin. Palveluja käyttävän asiakkaan eli loppukäyttäjän saaman palvelun laatu muodostaa hyvinvointiin ja terveyteen liittyvän riskin. Tähän voidaan varautua riittävällä palvelujen hankintaosaamisella ja sopimuksen aikaisella valvonnalla.

Tuleviin strategiaan linjauksiin suhtaudutaan luottavaisesti ja sopeudutaan avoimesti tulevaisuuden muutoksiin.

3.7 Kemikaalien käytön turvallisuuteen liittyvät riskit

Kemiallisten tekijöiden aiheuttamien riskien arviointi haitallisuuksien arviointi päivitetään aineiden muuttumisen jälkeen. Kemikaaliluettelo on omavalvontakansiossa. Käyttöturvallisuustiedotteet ovat jokaisessa kohteessa saatavilla paperisena tai sähköisessä muodossa. Riskien arvioinnissa määritellään altisteet, altistuminen ja johtopäätökset. Altisteessa määritellään kemikaali, käyttöturvallisuustiedotteen päiväys, aineen vaaraominaisuudet. Altistumisessa määritellään työntekijäryhmät altistumisen kuvaus, toteutetut suojelutoimenpiteet ja seuranta. Johtopäätöksissä määritellään aineen aiheuttama riskitaso ja tarvittavat lisätoimenpiteet.

Koneiden ja laitteiden hankinnassa huomioidaan käyttöturvallisuus. Laitteiden automaattiset puhdistusohjelmat parantavat pesutulosta, mutta niiden käyttö edellyttää valmistajan ohjeiden noudattamista.

3.8 Tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvät riskit

Koko henkilöstö on suorittanut tietoturvan peruskoulutuksen ja vuoden 2019 aikana koko henkilöstö suorittaa tietosuojaan liittyvän koulutuksen. EU:n tietosuoja-asetuksen mukaan henkilötietojen käsittelyyn on tullut uusia velvoitteita, joiden omaksuminen käytänteiksi vaatii asioihin perehtyneisyyttä.

Asiakkaiden henkilötietojen käsittelyä vältetään siten, että henkilön tunnistamiseen liittyvät tiedot poistetaan mahdollisimman aikaisessa vaiheessa, jäljelle jää ne tiedot, jotka ovat välttämättömiä palvelun toteuttamiseksi. Työntekijöiden henkilöstötiedot käsitellään henkilöstöosaston ohjeiden mukaisesti. Työsopimukset, terveystiedot, henkilötunnukset säilytetään lukollisessa kaapissa yhdessä paikassa.