

Kostenheten

Måltiden - en viktig del av dagen

Kostenheten ingår organisatoriskt som en utförarenhet inom äldreomsorgen i Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltning. Sju dagar i veckan tillagar köket ca 1000 portioner mat till stadsdelens olika enheter men även till enskilda utförare. Målet för verksamheten är att tillaga, distribuera och servera en väl sammansatt måltid. Vi vänder oss främst till äldre personer i stadsdelen, och vår ambition är att måltiden ska vara anpassad till kundens individuella behov. Ett positivt synsätt till kundernas synsätt och klagomål ska genomsyra verksamheten.

ÅTAGANDE

Vi åtar oss att anpassa måltiden utifrån kundens individuella behov gällande specialkost, konsistensanpassning, etnisk och etisk bakgrund.

Vi använder en näringsberäknad matsedel som grund, planerad utifrån ESS-gruppens rekommendationer samt boken Mat och kostbehandling för äldre. (ESS =expertgrupp bestående av läkare, klinikföreståndare, lärare inom dietistutbildningen, representant från dietistförening, livsmedelsverket, socialstyrelsen och landstingsförbundet) Vi följer recepten genom att noggrant kontrollera vikt och volym för att maträtten ska innehålla vad som utlovats. Vi varudeklarerar matsedeln. I restaurangen finns en pärm för våra kunder med innehållsdeklaration av alla maträtter vi serverar. Det gör att vi kan garantera innehållet till våra kunder som av medicinska eller etniska skäl vill undvika speciella livsmedel. I vårt dietkök tillagas alla avvikande kosten vad gäller konsistens, näringsbehov, intolerans etniska och etiska behov enligt beställning.

Vi åtar oss att beakta våra kunders synpunkter och förslag vad gäller måltiden.

För att våra kunder enkelt ska kunna delge oss sina synpunkter har vi en förslagslåda i restaurangen. Vi tillämpar förvaltningens rutin för hantering av klagomål och synpunkter. Vi använder en bärbar telefon i köket för att öka tillgängligheten för våra kunder. Vi kommer att genomföra enkäter och intervjuer riktade till brukare/närstående och medarbetare. Vi deltar vid

enheternas måltidsmöten när kostfrågor diskuteras. Vi deltar i förtroenderåd och anhörigråd när kostfrågor diskuteras. Vi anpassar matsedeln i dialog med kunden. Matsedelns traditionella maträtter är inte statiska utan förändringar görs utifrån kundens önskemål och anpassas till helger och årstidsväxlingar.

Vi åtar oss att du som kund skall behandlas med respekt och att hänsyn tas till din integritet

På morgonmöten och arbetsplatsträffar (APT) diskuterar vi vårt förhållningssätt gentemot kunden, hur vi ska möta olika situationer som kan uppstå, t ex av kulturella eller medicinska orsaker. Vi tar hänsyn till den personliga integriteten hos våra kunder och diskuterar inte problem i obehörigas närvaro. Vi följer förvaltningens riktlinjer och policys vad gäller bemötande. Vid introduktion av nya medarbetare pratar vi om bemötande och förhållningssätt till våra kunder och mot varandra. Vi har rutiner för hur vi svarar i telefonen. Dessa innefattar t.ex. att alla benämner enheten med ett gemensamt namn och att alla ska presentera sig.

RÄTTELSE

Vår ambition är att det ska vara god kvalitet på vår verksamhet. Dina synpunkter är därför mycket viktiga. Om du har synpunkter på verksamheten eller tycker att vi inte levt upp till våra åtaganden vill vi gärna att du hör av dig så vi kan vidareutveckla vår verksamhet. Om vi inte har lyckats leva upp till våra åtaganden ska vi genast se över våra rutiner och rätta till det som har felats.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Du kan lämna dina klagomål och synpunkter såväl muntligt som skriftligt till dem som arbetar i verksamheten eller till enhetschef Gun Lång telefonnummer: 08-508 20 551 eller 076-12 20 551 samt via e-post gun.lang@eav.stockholm.se. Det finns en särskild blankett inom förvaltningen om du vill lämna klagomål skriftligt.

När vi tar emot ett klagomål ska vi se över orsakerna till klagomålet och snabbt vidta de åtgärder som behövs. Vi ska också se till att den som har lämnat klagomålet får återkoppling, om han/hon vill det.

Om du inte är nöjd med hur klagomålet har hanterats kan du vända dig till avdelningschef Kristina Goldring telefonnummer 08-508 14 501.

Klagomål som gäller verksamheten ska dokumenteras och fortlöpande tas upp på arbetsplatsträffar där all personal tillsammans diskuterar vad som kan göras för att de inte ska upprepas. Tre gånger per år analyserar vi samlat de eventuella klagomål vi har fått in för att ha detta som grund för att utveckla verksamheten. Då rapporteras också hanteringen av klagomålen vidare till nästa nivå i förvaltningen.

VILL DU VETA MER?

De åtaganden som vi presenterar ovan har vi sett som viktiga och värdefulla för dig. Vill du veta mer om vår verksamhet och hur vi arbetar är du hjärtligt välkommen att ringa till oss eller besöka vår hemsida www.eav.stockholm.se.

Stockholm 2009-12-18

Gun Lång
Enhetschef

Enskede-Årsta-Vantör
Adress: Box 81, 121 22
Johanneshov
Telefon: 08-508 14 000 vx
Telefax: 08-508 14 444
E-post: epost@eav.stockholm.se

Kostenheten
Adress: Kumlagatan 13, 124 65
Bandhagen
Telefon: 08-508 20 551
Telefax: 08-508 20 554
E-post: gun.lang@eav.stockholm.se

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NÄMNDEN/FÖRVALTNINGEN
2010-02-11