

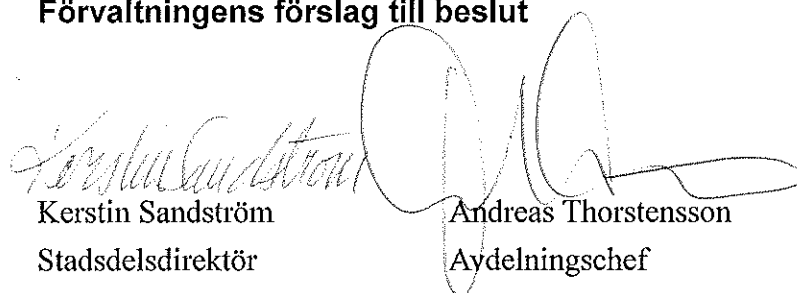
Handläggare
 Linda Melin
 Telefon: 08-508 24 550

Till
 Skärholmens stadsdelsnämnd

18

Förlängning av avtal med Fazer AB avseende måltidsservice

Förvaltningens förslag till beslut



Kerstin Sandström
Stadsdelsdirektör

Andreas Thorstensson
Avdelningschef

Bakgrund

Stadsdelsnämnden har upphandlat måltidsservice till Sätra vård- och omsorgsboende, Sätra dagverksamhet, Solholmen och Frösätra gruppboende samt till Hemtjänsten i egen regi.

Fazer AB innehar avtalet med en avtalsperiod mellan 1 februari 2014 till och med 31 januari 2016, med möjlighet till förlängning 1+1 år, som längst till och med 31 januari 2018 med oförändrade villkor.

Stadsdelsnämnden har att fatta beslut om förlängning av avtal, och i god tid meddela utföraren om fortsatt förtroende eller ej, med anledning av att den första avtalsperioden löper ut 31 januari 2016. Stadsdelsnämnden föreslås att förlängning av avtalet ska ske med 1 år till och med 31 januari 2017, med oförändrade villkor.

Ärendet

Avtal

Stadsdelsnämnden har i konkurrens upphandlat måltidsservice för utförarverksamheterna i egen regi. Fazer AB innehar avtalet med en avtalsperiod om 3 år med möjlighet till förlängning 1+1 år med oförändrade villkor.

Stadsdelsnämndens krav på leverantören

Fazer AB har att uppfylla "krav på leverantör" samt "krav på tjänst" och därutöver kvalitativa "mervärden". Krav på leverantör innebär att anbudsgivaren måste uppfylla alla formella och ekonomiska krav. Krav på tjänst innebär att leverantören ska tillhandahålla de tjänster som kunden behöver i form av näringsriktig och anpassad mat och måltider för målgruppen. Mervärden är de lilla extra som företaget förbinder sig att utföra under avtalsperioden men som inte är krav på tjänst eller krav på leverantör.

Uppföljning av avtal och verksamhet

Stadsdelsnämnden har enligt kommunallagen att följa upp upphandlad verksamhet liksom egenregi verksamhet. I Skärholmens stadsdelsförvaltning sker en frekvent avtalsuppföljning enligt gällande lagar och reglemente. Systemet för avtalsuppföljning regleras i avtalet samt genom en agenda för uppföljning som undertecknas i samband med avtalets undertecknande.

Avtalsuppföljningen avseende måltidsservice har skett med representant från Fazer enligt plan. Kvaliteten på maten har följts upp genom kostråd på Sätra vård- och omsorgsboende. Uppföljningarna har varit tillfredställande och byggt på transparens. Fazer har under avtalsperioden samverkat med verksamhetsutövarna bland annat genom att de har visat på stor samarbetsvilja och varit förändringsbenägna i de förbättringsförslag som verksamheten föreslagit. Ett exempel på detta är att Sätra vård- och omsorgsboende fört fram att de vid varje måltid vill ha smakportioner till personalen. Det är en kvalitetssäkring att personalen smakar på maten som serveras och synpunkter och förbättringar kan föras direkt med kocken utifrån hur matens smakar, inte bara utifrån hur den ser ut.

Hur nöjda är kunderna med måltidsservicen

Socialstyrelsens brukarundersökning vid Sätra vård- och omsorgsboende, tidigare brukarundersökningen i Stockholm Stad, visar att nöjdheten med hur maten smakar uppgick 2014 till 67% , en försämring jämfört med föregående år. Samtidigt upplevde 68% att måltiden var en trevlig stund på dagen, vilket var över snittet för stadens 66%. Brukarundersökningen besvaras till stor del av brukarens företrädare, god man eller förvaltare. Detta innebär att en hög andel av de svarande inte äter maten varje dag utan bildar sig en uppfattning av maten baserat på andra faktorer. Fazer har en egen årlig enkät som mäter nöjdheten med maten. Enkäten bygger på att brukaren efter måltiden får svara på sin upplevelse av hur maten smakar genom att välja symbolen för glad

eller ledsen gubbe. 2014 års undersökning visade att 78% av brukarna är nöjda med hur maten smakar.

Fazer har i dialog med förvaltningen fört fram att de inte är nöjda med det underlag som brukarundersökningen på Sätra vård- och omsorbsboende visat. Fazer har själva tagit initiativ till flera riktade aktiviteter i syfte att öka brukarens upplevelse av hur maten smakar. Smakkvällar har anordnats där Fazer bjudit in anhöriga till Sätra vård- och omsorgsboende i syfte att smaka på den tillagade maten. Fazer har också arbetat med att öka brukarens upplevelse av att måltiden är en trevlig stund på dagen genom att utbilda personalen i hur dukningen kan varieras i syfte att skapa en god helhetsupplevelse av måltidssituationen.

Upplevelsen av maten inom socialpsykiatrins boendeenheter har inte undersökts men representanter från verksamheten har medverkat vid såväl kostrådsmöte som vid avtalsuppföljningar och har på så sätt haft möjlighet att påverka innehållet och kvaliteten. Inom hemtjänsten har någon mätning ej genomförts. Frågan om hur maten smakar och upplevs ingår inte i den årliga brukarundersökningen. Man skulle dock kunna tänka sig att Fazer arbetar fram ett liknande underlag som det som används vid Sätra vård- och omsorgsboende för att mäta brukarnas upplevelse av hur maten smakar.

Förvaltningen har inte under avtalsperioden mottagit något klagomål kring maten från enskilda brukare eller deras företrädare.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för äldre, personer med funktionsnedsättning och socialpsykiatri.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Skärholmens stadsdelsnämnd beslutar att förlänga avtalet avseende måltidsservice med 1 år från och med 31 januari 2016 till och med 31 januari 2017 med möjlighet till förlängning ytterligare ett år, som längst till och med 31 januari 2018.