

## Vantörs måltidsservice

### Måltiden en viktig del av dagen

Vantörs måltidsservice ingår organisatoriskt som en utförarenhet inom samlade hemtjänsten i Vantörs stadsdelsförvaltning. Sju dagar i veckan tillagar köket lunch och middag till Högdalens äldreboende, Mårtengårdens gruppboende, lunch till äldrecentrums våningsmatsal två sittningar, 2-rätters lunchsystem och diverse smårätter till restaurangen på Äldrecentrum, kylda matlådor till alla hemtjänstområden i Vantör samt mån-fre levereras lunch till Solgårdens dagvårdsverksamhet. Totalt ca 650 port/dag, varav ca 200 är diet och/eller konsistensanpassade. Förutom det levererar köket råvaror enl. beställning för frukost, mellanmål och kvällsmål till Högdalens äldreboende, Mårtensgården samt våningsmatsalen på Äldrecentrum. Målet för verksamheten är att tillaga, distribuera och servera en väl sammansatt och variationsrik måltid. Vi vänder oss främst till äldre personer i Vantörs stadsdel och vår ambition är att måltiden skall vara anpassad till kundens individuella behov. Ett positivt synsätt till kundernas synpunkter och klagomål ska genomsyra verksamheten

### TRYGGHET / INDIVIDUALISERING

---

Vantörs måltidsservice åtar sig att anpassa måltiden utifrån kundens individuella behov med avseende på specialkost, konsistensanpassning, etnisk och etisk bakgrund.

Genom att:

- Måltiden är vällagad av godkända livsmedel baserad på en näringsberäknad matsedel.
- Vi varudeklarerar vår matsedel.
- Vi följer recepten genom att noggrant kontrollera vikt och volym för att maträtten ska innehålla vad som utlovats.
- Vi följer av miljöförvaltningen rekommenderat egenkontrollprogram för att säkerställa livsmedelskvaliteten.
- Personalen har en bred kompetens och erfarenhet av att tillaga och anpassa måltiden till den äldre målgruppen.
- Vi tillhandahåller alla avvikande kostnader vad gäller konsistens, näringsbehov och intolerans.

#### BEMÖTANDE

---

Vantörs måltidsservice åtar sig att Du som kund skall behandlas med respekt och att hänsyn tas till Din integritet.

Genom att:

- Vi använder ett vårdat språk i vår kontakt med Dig som kund.
- Vi har ett vänligt och korrekt bemötande.
- Vi tar stor hänsyn till Din integritet genom att vi inte lämnar ut uppgifter om dej och dina individuella behov vad gäller måltiden.
- Vi har egna rutiner och policys om vårt förhållningssätt mot dej som kund.

#### INFLYTANDE

---

Vantörs måltidsservice åtar sig att beakta våra kunders synpunkter och förslag vad gäller måltiden.

Genom att:

- Vi skapar enkla kommunikationsvägar med våra kunder. I vår restaurang finns en förslagslåda där man kan lämna skriftliga synpunkter, även personalen tar emot Dina synpunkter och för dem vidare.
- Vi har en egen blankett där vi dokumenterar klagomål och synpunkter.
- Vi genomför enkäter och intervjuer.
- Vi deltar i kostmöten och andra möten där kostfrågor diskuteras.
- För att leva upp till våra åtaganden diskuterar vi dessa på våra morgonmöten och arbetsplatsträffar

## **RÄTTELSE / KOMPENSATION**

Om avvikelse skulle ske utifrån våra åtaganden följer vi en bestämd rutin för att detta inte ska upprepas

- Varför uppstod avvikelsen
- Vad är problemet
- Vad är orsaken till problemet
- Vad ska åtgärdas
- Vad är vår lärdom och hur kan den säkerställas.

Alla fel åtgärdas omgående i samråd med kunden, vårt mål är att felen inte ska upprepas.

## **KLAGOMÅL / SYNPUNKTER**

Alla förslag, klagomål och synpunkter ses som ett gyllene tillfälle att få värdefull information samt att få en möjlighet att rätta till fel och skapa förtroende. Vi dokumenterar alla synpunkter och klagomål som kommer till oss, detta för att få en bild av Dina upplevelser av vår service och att felen inte ska upprepas. Om Du har synpunkter på verksamheten eller tycker att vi inte lever upp till våra åtaganden, vill vi gärna att Du hör av Dej till oss. Ring till kostchef Gun Lång på tel 508 20 551. Om Du anser att Du inte fått gehör för Dina synpunkter kan Du vända Dig till chefen för samlade hemtjänsten Birgitta Eskils Pettersson på tel 508 20 506.

## **VILL DU VETA MER?**

Om Du är intresserad av att veta mer om vår verksamhet är Du välkommen att ringa vår kostchef Gun. Hon träffas säkrast vardagar 09,00-11,00.

STOCKHOLM 2006-01-30

Gun Lång  
Kostchef

*Vantörs måltidsservice*

KUMLAGATAN 9-11 124 65 BANDHAGEN  
TELEFON: 08-508 20 551  
TELEFAX: 08-508 20 554  
E-POST: [gun.lang@vantor.stockholm.se](mailto:gun.lang@vantor.stockholm.se)

*Vantörs stadsdelsnämnd*

RANGSTAGATAN 22 124 21 BANDHAGEN  
TELEFON: 08-508 20 000

Denna garanti godkändes av Vantörs stadsdelsnämnd