

Tyresö kommun  
Projekt Medborgarfokus  
Eva Lindgren  
Kvalitetskontroller

**TJÄNSTESKRIVELSE**  
2012-10-11

Dnr 2012/KS 0345 013

## **Granskning av restaurang Utsikten, Fazer Food Services 2012.**

Granskningen avslutas.



Catarina Stavenberg  
Kvalitetschef

## Granskning av enskilda och kommunala verksamheter

<b>Organisation</b>			
Enhet: Utsikten, restaurang Björkbacken Äldrecentrum			
Verksamhetschef: Madeleine Weibåge samt gruppchef Anna Franzén			
Verksamhetens inriktning: Måltidsservice vid Björkbackens äldrecenter samt matlådor i kylld form för leverans till personer i ordinärt boende.			
Bedöms enheten ha ett adekvat ledningssystem för kvalitet?	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nej	<input type="checkbox"/> Delvis
Om ja, bedöms det vara väl känt i verksamheten?	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nej	<input type="checkbox"/> Delvis
Kommentar: Restaurangverksamheten omfattas inte av Socialstyrelsens föreskrifter om Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. De ansvariga arbetar dock aktivt med att utveckla verksamhetens kvalitetsarbete. När det gäller arbetet med mat och måltider arbetar man med egen kontroll enligt livsmedelsverkets rekommendationer.			
<i>Enskilda verksamheter:</i>			
Betalas skatter och sociala avgifter?	<input checked="" type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nej	
Kommentar: Enligt uppgifter från skatteverket är samliga skatter och arbetsgivaravgifter betalda, augusti 2012.			
Övrigt gällande organisation: Från den 13 augusti 2012 finns en ansvarig restauranggruppchef (gruppchef) som förstärkning och coach till restaurangchefen.			
<b>Personal- och kompetensförsörjning</b>			
Personalbemanning: 8 personer			
Personalomsättning: Stor personalomsättning, alla utom två personer är nyanställda sedan april 2012			
Sjukfrånvaro: 64 timmar under perioden januari-september.			
Kompetensförsörjning: Fazer restauranger har ett stort utbud av interna utbildningar.			
Personalens möjligheter till stöd i arbetet: Gruppchef ger extra stöd i arbetet.			
Kommentar: Från mitten av augusti 2012, finns gruppchef på plats för att ge verksamheten stöd och ledning i det fortsatta utvecklings- och kvalitetsarbetet.			
<b>Samverkan och samarbete</b>			
Finns rutiner vid enheten som tydliggör ansvaret för samarbete, internt och externt och som gäller den enskildes behov av insatser?	<input checked="" type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nej	<input type="checkbox"/> Delvis
Finns rutiner vid enheten för överföring av information?	<input checked="" type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nej	<input type="checkbox"/> Delvis
Finns rutiner vid enheten för hur samverkan ska bedrivas såväl internt, inom och mellan nämnder, som externt med myndigheter och andra aktörer?	<input checked="" type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nej	<input type="checkbox"/> Delvis

Kommentar: Avtalsråd två gånger per termin samt vid behov, i avtalsrådet finns representanter från företaget, från restaurangen, socialförvaltningen och Björkbackens äldrecentrum.			
<b>Handläggning och dokumentation</b>			
Bedöms brukare/anhöriga ges möjlighet till delaktighet och inflytande i planering, genomförande och uppföljning av insatser?	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nej	<input checked="" type="checkbox"/> Delvis
Kommentar: Kunderna har möjlighet att påverka genom att lämna synpunkter och klagomål. Verksamheten arbetar enligt gruppchefen aktivt med att tillvarata och använda inkomna synpunkter i det fortsatta kvalitetsarbetet.			
Ett sätt att ytterligare stärka kunderna och de boendes inflytande är att bjuda in några representanter till ett så kallat kostråd.			
Bedöms enheten uppfylla rådande krav på dokumentation?	<input checked="" type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nej	<input type="checkbox"/> Delvis
Kommentar: Enligt livsmedelslagen uppfylls rådande krav på dokumentation.			
Bedöms enheten förvara dokumentation på ett säkert och korrekt sätt?	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nej	<input type="checkbox"/> Delvis
Kommentar: Ej aktuellt.			
<b>Fel och brister</b>			
Har personalen vid enheten informerats om skyldigheter enligt Lex Sarah?	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nej	<input type="checkbox"/> Delvis
Antal Lex Sarah-anmälningar de senaste 12 månaderna:			
Kommentar: Verksamheten omfattas inte av rapporteringsskyldigheten enligt 14 kapitlet Socialtjänstlagen. Övriga avvikelser de senaste 12 månaderna: Under våren 2012 inkom flera avvikelser på maten och det skedde inte någon återkoppling till verksamheten, om hur man åtgärdade bristerna. Ett flertal klagomål inkom under samma period på matlådorna. Klagomålen gällde främst matens kvalitet, hur den förpackades och information om uppvärmning. Dessa klagomål togs upp av socialförvaltningens representanter vid ett avtalsråd.			
En överenskommelse om åtgärdsplan med ett antal punkter gjordes. Verksamheten inkom med en handlingsplan i juni 2012 och kompletterades i juli. Verksamheten har genomfört flertalet av punkterna som ingick i handlingsplanen. Ansvariga på restaurang Utsikten kommer att följa upp och utvärdera förändringarna.			
Bedömning av hur väl enheten förebygger och hanterar fel och brister: Ansvariga arbetar aktivt med att utveckla arbetet med att tillvarata avvikelserapporter och åtgärda och förebygga dem.			
Kommentar: Verksamheten har tydliga rutiner för egenkontroll och rutiner för obruten värme- respektive kylkedja.			
<b>Synpunkter och klagomål</b>			
Bedömning av hur väl enheten hanterar inkomna synpunkter och klagomål utifrån socialnämndens			

**kvalitetsmål:** Verksamheten arbetar aktivt med synpunkts- och klagomålssystem så att det ska vara en del i underlaget för verksamhetens utveckling. Utöver detta har de infört en så kallad "Ris och ros" bok som följer matleveranserna till boendet. Denna ska vara ett komplement till synpunkts och klagomålshantering och ska fungera med snabba kommentarer och svar från restaurangen. Detta är ett bra sätt att ge snabb respons och synpunkter både till köket och aktuellt våningsplan.

### Uppföljning och utvärdering

**Brukares uppfattning:** 12 (ca 10 procent) av kunderna som i dagsläget har matlådor för leverans har intervjuats och det finns inget helt entydigt svar. Allt ifrån att några tycker att kvaliteten på maten blivit bättre, tycker andra att det mesta är bra, ytterligare någon annan att allt utom potatisen är bra, medan andra tycker att maten är smaklös. Flera tycker också att det går lång tid mellan beställning och leverans.

**Personalens uppfattning:** Personalen på restaurangen som vi samtalade med upplever att det under de senaste månaderna har skett en utveckling av verksamheten, bättre struktur och att man tar tillvara på synpunkterna från kunderna, för att återföra kunskapen till verksamheten och arbeta med förbättringar.

**Finns rutiner för uppföljning av mål och kvalitetsgarantier?** Verksamheten arbetar med att utveckla rutiner för att arbeta med kvalitetsutveckling.

### Sammantagen bedömning

Granskningen genomfördes genom besök på verksamheten, intervjuer med ledning och representant från personalen och telefonintervjuer gjordes med 12 personer (ca 10 procent) som har matleverans. Kvalitetskontroller har även tillbringat tid vid lunchserveringen för att fånga upp spontana synpunkter och kommentarer från besökare.


Under de senaste månaderna beskriver både ledning och representant från personalen att det har skett en markant förbättring, med tydliga rutiner för hur verksamheten ska drivas.

Maten för matleverans till personer i ordinärt boende beställs utifrån matsedel och beställning måste göras två veckor i förväg. Dessa rutiner behöver verksamheten se över och förändra så att tiden mellan beställning och leverans av matlådor kortas. För matleverans till de särskilda boendet ska beställningen göras tre dagar i förväg och möjlighet att beställa specialkost finns alltid.

Maten levereras numera i matlådor med fack, vilket gör att anrättningen ser mer aptitlig ut. Verksamheten har ändrat sina rutiner angående märkning av matlådorna.

Den sammantagna bedömningen är att verksamheten och ledningen har tagit till sig och arbetar fortlopande med att åtgärda de fel och brister som tidigare framkommit.

<i>Enskilda företag:</i> Bedöms enheten uppfylla krav om kvalitet i det avtal som tecknats med kommunen?	<input checked="" type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nej
Bedöms det föreligga behov av uppföljande granskningsbesök?	<input type="checkbox"/> Ja	<input checked="" type="checkbox"/> Nej

Granskningen genomförd av: Eva Lindgren, kvalitetskontroller Tyresö kommun och Birgitta Persson, strateg med inriktning kost och nutrition., Stockholms stad.
Granskningsperiod: September 2012
Använd metod: <input checked="" type="checkbox"/> Dokumentgranskning <input checked="" type="checkbox"/> Intervju <input checked="" type="checkbox"/> Observation <input type="checkbox"/> Annan:
Underskrift:  _____