

**Handläggare**  
Birgitta Eskils Pettersson  
Telefon: 08-508 20 506

**Till**  
Enskede-Årsta-Vantörs  
stadsdelsnämnd

## **Uppföljning av äldreomsorgens Kostenhet (Intraprenad)**

### **Förvaltningens förslag till beslut**

Rapporten godkännes.

Lena Lundström Stoltz  
Stadsdelsdirektör

Kristina Goldring  
Avdelningschef

### **Sammanfattning**

Uppföljning av avtal och anbud för äldreomsorgen kostenhet genomfördes under november 2013. Eftersom Kostenheten drivs på intraprenad sedan 2012-11-01 är det första gången stadsdelsförvaltningen genomför denna typ av avtalsuppföljning.

Förvaltningen konstaterar att Kostenheten har utökat sortimentet i restaurangen samt utökat de vegetariska alternativen.

Restaurangen har dessutom återinfört möjligheten att beställa alla typer av konsistensanpassad och energiberikad kost.

Förvaltningen kan konstatera att resultatet av den enkät som genomförts till enhetschefer och medarbetare inom de enheter som beställer mat från Kostenheten visar att de är nöjda med maten som håller en hög kvalitet, är god, vällagad och välkomponerad.

Samtidigt har avvikelser påträffats och åtgärder gällande avvikelserna ska vara vidtagna utifrån den tidpunkt som fastställts i den handlingsplan som enheten upprättar och förvaltningen godkänner. Avvikelseerna vad gäller näringsberäkningar kommer att följas upp senast i början av

februari. Övriga avvikelser kommer att följas upp vid ett avstämningsmöte i april 2014.

## Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom beställaravdelningen för äldre, funktionsnedsatta och socialpsykiatri i samråd med förvaltningens upphandlare/jurist. Ärendet behandlas i pensionärsrådet 2014-01-31.

## Fakta om enheten

Verksamhet	Kostenheten
Driftsform	Intraprenad, avtalstid fr.o.m. 1 november 2012 t o m 31 oktober 2015. Om parterna är överens kan avtalet förlängas på samma villkor i två år med möjlighet till ytterligare förlängning i två gånger två år. Överenskommelse om förlängning skall vara skriftlig och träffas senast sex månader före utgången av avtalets varaktighet.

## Metod för uppföljningen

- Intervju med enhetens ledning
- Granskning av dokument
- Oanmält besök en gång dagtid
- Fortlöpande kontakt

Avtalsuppföljning genomfördes 2013-11-15 av biträdande avdelningschef samt förvaltningens dietist. Resultatet redovisas i detta tjänsteutlåtande. Avtalsuppföljningen har skett genom en särskilt framtagen mall utifrån förfrågningsunderlag, anbud och avtal för att säkra alla delar. Eftersom det är första gången verksamheten följs upp bifogas ej någon bilaga med en jämförelse mellan åren för de avvikelser som påvisats.

## Förvaltningens bedömning

Förvaltningen konstaterar att Kostenheten har utökat sortimentet i restaurangen samt utökat de vegetariska alternativen. Restaurangen har dessutom återinfört möjligheten att beställa alla typer av konsistensanpassad och energiberikad kost. Förvaltningen kan konstatera att resultatet av den enkät som genomförts till enhetschefer och medarbetare inom de enheter som beställer mat från Kostenheten visar att de är nöjda med

maten som håller en hög kvalitet, är god, vällagad och välkomponerad.

Samtidigt har avvikelser påträffats och åtgärder gällande avvikelserna ska vara vidtagna utifrån den tidpunkt som fastställts i den handlingsplan som enheten upprättat och förvaltningen godkänner. Avvikelseerna kommer att följas upp vid ett avstämningsmöte i april 2014.

### **Resultat från avtalsuppföljningen som genomfördes 2013-11-15 visar följande:**

**Åtgärder gällande nedanstående avvikelser ska vara vidtagna utifrån den tidpunkt som fastställs i den handlingsplan som enheten upprättat och förvaltningen godkänt förutom avvikelserna gällande näringsberäkning som skall vara åtgärdad och Beställaren tillhanda senast 2014-02-28.**

## **3.2 Lagar, riktlinjer och mål som styr verksamheten**

- Intraprenören genomför ej egenkontrollprogram utifrån HACCP (faroanalys med kritiska styrpunkter) och uppfyllande av grundförutsättningar som är anpassade utifrån verksamhetens behov.

### **3.2.1 Livsmedelshygien**

- Intraprenören ansvarar ej till fullo för att en god hygienisk förvaring, hantering och beredning av livsmedel upprätthålls då de inte använder sig av det egenkontrollprogram som finns fullt ut.
- Intraprenören har inget anpassat system utifrån verksamhetens behov för egenkontroll av verksamheten.
- Intraprenören svarar ej för att personalen har fått erforderlig utbildning i livsmedelshygien under året. Utbildning är planerad till i början av 2014.
- Intraprenören har ej svarat för att personalen fått kontinuerlig fortbildning under 2013.

### **3.5.1 Matsedel**

- Matsedeln omfattar sex veckor och upplevs säsonganpassad däremot anser ej samtliga enheter att den är varierad.
- Matsedeln är ej så tydlig att det framgår vad som är huvudingrediensen i respektive rätt samt tilltänkta bastillbehör (såsom potatis, ris, pasta och varma

grönsaker) och övriga passande tillbehör (såsom lingonsylt, rödbetor eller gelé).

### **3.5.3 Energi- och näringsinnehåll**

- Idag varierar maträtternas energinivå från 350 till 890 kcal. Även energiprocentfördelningen (d.v.s. fördelningen mellan andelen protein, fett och kolhydrater) varierar väldigt mycket.

**Åtgärder gällande näringsberäkningar ska vara vidtagna och återkopplade till Beställaren senast den 2014-02-28 enligt följande:**

Enheten ska komma in med en beskrivning om vad verksamheten har för ramar när de gör sin näringsberäkning av måltiderna. Av ramarna ska det framgå energinivå som maten baseras på, vad kostenheten ser som en rimlig min och max energimängd för en måltid samt energifördelning (E% proteiner, fett och kolhydrater). Även för energi-fördelningen behöver enheten sätta vilka min och max nivåer som de ser är rimliga och som deras maträtter ska ligga inom. Detta gäller såväl den vanliga matsedeln som den vegetariska. Dessutom ska handlingsplanen över vidtagna åtgärder innehålla en beskrivning över hur enheten kommer att säkra att matsedeln och maträtterna ligger inom given ram.

### **3.5.4 Märkning och information**

- Produktionsdatum saknas.

### **3.5.6 Grundkost, specialkost och konsistensanpassning**

- SNR-kost tillhandahålls ej.

### **3.5.8 Beställningsrutiner**

- Intraprenören informerar ej samtliga avdelningar/enheter om matutbud, kosttyper, beställningsrutiner, sortiment, portionsstorlekar, hanteringsanvisningar, hygienkrav etc.

### **3.6 Leverans**

- Det är svårt att följa upp om prisavdrag skett vid mer än en procents felleverans.
- Det är svårt att uppskatta procentsatsen felleveranser som skett men enheterna anser att det förekommer en hel del felleveranser.
- Tidsvariationen vid leverans till enheterna överstiger 10 minuter vid flera tillfällen under året. Ibland upp till 30 minuter och speciellt under hösten.
- Samtliga mottagande enheter av den kylda maten meddelas ej av chaufför ca fem minuter innan leveransen anländer.

#### **3.8.1 Ledning**

- Arbetet på enheten bedrivs med en något otydlig organisation, arbetsplanering och mötesstruktur. För att komma tillrätta med detta genomgår enheten ett Lean-arbete där organisation, arbetsplanering och mötesstruktur ses över.

#### **3.8.2 Personalens kompetens**

- 65 % av personalen har ej utbildning men däremot väldigt lång erfarenhet av att arbeta i storkök.
- Utföraren har inte erbjudit handledning för personalen.
- All personal har ej utbildning i livsmedelshygien. Utbildning är planerad till januari 2014.
- Minst två procent av alla arbetade timmar har ej använts till kompetensutveckling under 2013.

#### **3.8.3 Personalkontinuitet och introduktion**

- Genom Lean- arbetet kommer nya rutiner att tas fram för att upprätthålla kontinuitet i personalgruppen och i arbetssätt.
- Utföraren kommer att säkerställa att samtliga anställda i verksamheten, inklusive nyanställda och eventuella vikarier, tillämpar ett gemensamt arbetssätt genom att ta fram nya rutiner genom LEAN-arbetet.

#### **3.8.4 Kvalitets- och ledningssystem**

- Ledningssystem finns endast till vissa delar.

#### **3.8.7 Anmälan om och avhjälpande av missförhållande m.m.**

- Intraprenören kommer att se över att det finns tydliga skriftliga rutiner rörande säkerheten i verksamheten vilka

kommer att uppdateras med jämna mellanrum, minst en gång per år, eller så fort behov uppstår.

### **3.9.6 Städ, tvätt, fönsterputs m.m.**

- Rutiner för städ och rengöring av lokalerna finns men håller på att revideras så att god hygien och trivsel upprätthålls i lokalerna
- Rutiner för städ och rengöring av köket finns men håller på att uppdateras. De nuvarande rutinerna följs ej till fullo.

### **Åtagande utifrån anbud:**

#### **3.5.9 Matsedelns variation och komposition**

- Brukare inom hemtjänsten kan ej beställa förrätter i små portioner, aptitretare.
- Restaurangen har haft ett spanskt tema under året men endast i restaurangen.

#### **3.5.11 Flexibilitet**

- Pensionärsorganisationer har ej bjudits in till fokusgrupper någon gång under året.
- Utföraren har genomfört enkätundersökning en gång under året till brukare, dock ej till enheter.
- Måltidsvärd finns ej tillgänglig i restaurangen. Däremot kan personal i kassan vid behov hjälpa gästerna till bordet.
- Endast ett kundrådsmöte bland restauranggästerna i Rågsved har genomförts.  
Enligt ledningen har ytterligare ett kundrådsmöte genomförts på Enskede Nya servicehus den 12/12 2013.

#### **3.5.12 Utveckling av restaurangen för målgruppen**

- Intraprenören har förbättrat gjort måltidsmiljön trevligare genom att köpa in nya möbler och gardiner dock ej nya blommor och belysning till fönstren i restaurangen.
- Det finns levande blommor, dock inte på alla bord.
- Intraprenören har inrett en del av restaurangen till caféhörna men dock ej med böcker i bokhylla. **Detta är åtgärdat under december.**
- Restaurangen är ej öppen dagligen mellan 11-15, däremot är den öppen till 14.30.
- Intraprenören införde en dagens sallad i restaurangen dock endast under sommaren.
- Intraprenören genomför ej dagens mat- och miljöenkät till alla gäster i restaurangen minst fem ggr/år.

- Intraprenören har ej samverkat med förebyggande enheten för t.ex. en till två caféträffar på restaurangen i Rågsved.
- Salladsbuffén är ej varierad utifrån säsong.
- Serveringsdisken ser ej inbjudande ut. Behöver ses över.
- Insynen i köket är ej åtgärdad.
- Intraprenören har ej ansökt om utskänkningstillstånd.

### **3.7 Samverkan och inflytande**

- Gästerna har inte haft möjlighet att tycka till om matens sensoriska egenskaper (upplevelse av doft, smak, färg, uppläggning etc.) via en matenkät som är tillgänglig vid serveringsdisken.

### **3.8.2 Personalens kompetens**

- Enheten har inte använt sig av blanketten för en lärande organisation som medarbetarna ska fylla i då de genomgått en utbildning.

### **Synpunkter och klagomål:**

Enheten har fått totalt 64 klagomål/synpunkter under 2013. Klagomålen/synpunkterna har främst handlat om uteblivna matlådor till hemtjänstenheterna och i några fall har det gällt synpunkter på smak.

#### **Åtgärder som vidtagits:**

Utebliven/för få matlådor har korrigerats omgående. Återkoppling har skett via telefonsamtal med avdelningarna på vård- och omsorgsboendena och hemtjänst men också via mejl till enhetschef och biträdande enhetschef samt telefonsamtal till anhörig

### **Bilagor**

1. Avtalsuppföljning