

Handläggare
Birgitta Eskils Pettersson
Telefon: 08-508 20 506

Till
Enskede-Årsta-Vantörs
stadsdelsnämnd

Uppföljning av äldreomsorgens Kostenhet (Intraprenad)

Förvaltningens förslag till beslut

1. Rapporten godkännes.
2. Överenskommelsen förlängs med intraprenören med ytterligare två (2) år from 2017-11-01 tom 2019-10-31.

Lena Lundström Stoltz
Stadsdelsdirektör

Kristina Goldring
Avdelningschef

Sammanfattning

Kostenheten drivs på intraprenad sedan 2012-11-01. Avtalet har förlängts fr o m 2015-11-01 t o m 2017-10 -31.

Uppföljning av avtal och anbud för äldreomsorgens kostenhet genomfördes under december 2016. Avtalsuppföljningen har skett genom en särskilt framtagen mall utifrån förfrågningsunderlag, anbud och avtal för att säkra alla delar. Till tjänsteutlåtandet bifogas även en bilaga med en jämförelse mellan åren för de avvikelser som påvisats vid de avtalsuppföljningar som genomförts 2014-2016.

Förvaltningen bedömer att Kostenheten är en bra verksamhet där det skett en stor utveckling. Måltidsmiljön i restaurangen har förbättrats och blivit trevligare. Egenkontrollen av verksamheten har utvecklats bland annat genom observationer i restaurangen för att säkra t.ex. att gästerna ges en god service och ett gott bemötande. För att ytterligare kunna bilda sig en uppfattning om

verksamheten i restaurangen har intraprenören köpt in en gäst och nöjdhetsmätare ”Happy or not”. Förvaltningen kan även konstatera att av den totala livsmedelskostnaden är 35 % av inköpta livsmedel ekologiska, vilket är bra.

Förvaltningen bedömer att Kostenheten uppfyller de lagar och krav som är gällande för verksamhetsområdet samt i stort de krav som ställs enligt avtal och anbud. De få avvikelser som påvisats kommer att följas upp vid ett avstämningsmöte i juni 2017.

Förvaltningen föreslår att överenskommelsen förlängs med ytterligare två år fr o m 2017-11-01 t o m 2019-10 -31.

Förvaltningen bedömer att de påvisade avvikelserna inte är av den digniteten att något hinder för en förlängning av avtalet föreligger och att många av tidigare avvikelser nu är åtgärdade.

Utveckling av egenkontrollen, uppföljning av nöjdheten hos gästerna i restaurangen samt att 35 % av den totala livsmedelskostnaden består av ekologiska livsmedel är delar som förvaltningen ser mycket positivt på.

Förvaltningen ser över möjligheten att flytta verksamheten till mer ändamålsenliga lokaler inom annat servicehus.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom beställaravdelningen för äldre, funktionsnedsatta och socialpsykiatri. Ärendet behandlas i pensionärsrådet 2017-03-10.

Fakta om enheten

Verksamhet	Kostenheten
Driftsform	Intraprenad, avtalstid fr o m 1 november 2012 t o m 31 oktober 2015. Avtalet har förlängts fr o m 2015-11-01 t o m 2017-10 -31. Om parterna är överens kan avtalet förlängas på samma villkor i två (2) gånger två (2) år ytterligare. 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
- Oanmälda besök
- Fortlöpande kontakt
- Kontakt med kunder

Avtalsuppföljning genomfördes 2016-12-07 av biträdande avdelningschef. Resultatet redovisas i detta tjänsteutlåtande. Avtalsuppföljningen har skett genom en särskilt framtagen mall utifrån förfrågningsunderlag, anbud och avtal för att säkra alla delar. Till tjänsteutlåtandet bifogas även en bilaga med en jämförelse mellan åren för de avvikelser som påvisats vid de avtalsuppföljningar som genomförts 2014-2016.

Förvaltningens bedömning

Förvaltningen bedömer att Kostenheten är en bra verksamhet där det skett en stor utveckling. Måltidsmiljön i restaurangen har förbättrats och blivit trevligare. Egenkontrollen av verksamheten har utvecklats bland annat genom observationer i restaurangen för att säkra t.ex. att gästerna ges en god service och ett gott bemötande. För att ytterligare kunna bilda sig en uppfattning om verksamheten i restaurangen har intraprenören köpt in en gäst och nöjdhetsmätare ”Happy or not”. Förvaltningen kan även konstatera att av den totala livsmedelskostnaden är 35 % av inköpta livsmedel ekologiska, vilket är bra.

Förvaltningen bedömer att Kostenheten uppfyller de lagar och krav som är gällande för verksamhetsområdet samt i stort de krav som ställs enligt avtal och anbud. De få avvikelser som påvisats kommer att följas upp vid ett avstämningsmöte i juni 2017.

Förvaltningen föreslår att överenskommelsen förlängs med ytterligare två år fr o m 2017-11-01 t o m 2019-10 -31.

Förvaltningen bedömer att de påvisade avvikelserna inte är av den digniteten att något hinder för en förlängning av avtalet föreligger och att många av tidigare avvikelser nu är åtgärdade. Utveckling av egenkontrollen, uppföljning av nöjdheten hos gästerna i restaurangen samt att 35 % av den totala livsmedelskostnaden består av ekologiska livsmedel är delar som förvaltningen ser mycket positivt på.

Förvaltningen ser över möjligheten att flytta verksamheten till mer ändamålsenliga lokaler inom annat servicehus.

Resultat från avtalsuppföljningen som genomfördes 2016-12-07 visar följande:

Nedanstående åtaganden är en utveckling utifrån anbud och avtal vilket förvaltningen ser mycket positivt på.

- Enheten har köpt in en gäst och nöjdhetsmätare ”Happy or not” för att bättre kunna bilda sig en uppfattning om

verksamheten. Kunderna svarar på en fråga genom att trycka på en av fyra knappar. Frågorna kan bytas dagligen på tavlan. Resultatet analyseras och rapporteras automatiskt, via mejl och webb, enkelt och överskådligt. Under november har enheten t.ex. frågat kunderna om deras synpunkter på hur salladsbuffén smakade.

- Som en del av sin egenkontroll för att säkra kvalitén inom verksamheten genomför intraprenören måltidsobservation i restaurangen. Detta innebär att utifrån en checklista kontrollera delar av måltidsmiljön samt genomföra observationer för t.ex. en god service och ett gott bemötande.

Åtgärderna utifrån nedanstående avvikelser kommer att följas upp vid avstämningsmöte under juni 2017.

6.5.8 Beställningsrutiner

- Majoriteten av de beställande enheterna anser att beställningsrutinerna är tydliga men att rutinerna kan utvecklas för att bli ännu tydligare.

6.8.2 Personalens kompetens

- Fyra medarbetare behärskar inte det svenska språket så att hen kan kommunicera med kunderna och/eller deras företrädare på ett begripligt sätt. Dessa medarbetare har även svårigheter att genomföra den dokumentation som krävs. En av dem går på utbildning, en är testad och kommer att anmälas till utbildning. De två övriga medarbetarna har erbjudits utbildning i svenska men vill ej gå.

Förvaltningen uppmanar intraprenören att även fortsättningsvis kontinuerligt erbjuda dessa personer utbildning i det svenska språket.

- Enheten har genomfört många utbildningsinsatser under år 2016 bland annat såsom jämställdhet, vegetarisk matlagning, specialkostutbildningar, ”Utveckla din salladsbuffé”. Trots många och viktiga utbildningsinsatser har enheten ej uppnått kravet på 2,0 % utbildningstimmar av det totala antalet arbetade timmar. Utbildningsinsatsningen för år 2016 är 1,3 % utbildningstimmar av det totala antalet arbetade timmar. **Förvaltningen bedömer avvikelserna som godtagbara med hänsyn till att två procent innebär väldigt många timmar för enhetens fortbildning. Verksamheten har under flera år genomfört många fortbildningsinsatser och det är också viktigt att medarbetarna ges tid för att få praktisera sina nya kunskaper i verksamheten.**

Förvaltningen avser dock att fortsatt följa upp hur utbildningskravet efterlevs.

Ytterligare åtagande utifrån anbud:

6.5.9. Matsedelns variation och komposition

- Maträtter presenteras ej på bild för beställande enheter.
- Brukare inom hemtjänsten kan ej beställa förrätter i små portioner, aptitretare på grund av att det inte finns plats för kylförvaring inom enheten. Eftersom det finns ett behov av större lokaler för verksamheten ser Egen regi över möjligheten till nya lokaler för Kostenheten.
- Brukare inom hemtjänst kan ej beställa dessert varje dag på grund av att det inte finns plats för kylförvaring inom enheten. Eftersom det finns ett behov av större lokaler för verksamheten ser Egen regi över möjligheten till nya lokaler för Kostenheten.

6.5.9 Flexibilitet

- Beställning av kyld mat kan ej göras fram till kl. 11 dag före leverans på grund av att man varit tvungen att lägga om produktionen för att kunna säkerställa en säkrare produktion utifrån egenkontroll av livsmedelshygienen. Tidigare packades maten när den var varm. Nu har intraprenören i stället gått över till att kyla ner maten så att den blir riktigt kall innan den packas. Bakterietillväx är mycket snabbare vid högre grader än lägre. Beställning går att göra fram till kl. 9 dag före leverans.
Förvaltningen bedömer förändringen som godtagbar eftersom det är bidrar till en bättre livsmedelshygien.
- Pensionärsorganisationer och fokusgrupper har ej bjudits in två ggr per år.

6.5.12 Utveckling av restaurangen för målgruppen

- Enheten har ej samverkat med förebyggande enheten sedan våren 2016 på grund av pensionsavgångar inom förebyggande enheten. Kostenheten kommer att verka för att samverkan startar upp på nytt under 2017.

Synpunkter och klagomål:

Enheten har fått totalt 51 klagomål/synpunkter under 2016. Klagomålen/synpunkterna har främst handlat om kylan i restaurangen, matens konsistens och hårda grönsaker. Enheten har också mottagit beröm för god mat, salladsbordet i

restaurangen och trevligt bemötande av personalen som arbetar i restaurangen.

Åtgärder som vidtagits och återkoppling:

Micasa, som är fastighetsägare, har blivit underrättade gällande kylan i restaurangen och ska vidta åtgärder. Ett nytt ventilationssystem håller på att installeras.

Verksamheten har sett över tillagningsmetoden för att få bra konsistens på maten. Enheten arbetar kontinuerligt med smak och konsistens och tar upp frågan regelbundet på möten.

Återkoppling till de som har framfört synpunkter/klagomål har lämnats via telefon, mejl och möte.

Bilagor

1. Avtalsuppföljning
2. Utvecklingsområden 2014-2016.