

**Handläggare**  
Mikael Josephson  
Telefon: 08-508 09 035

**Till**  
Norrmalms stadsdelsnämnd  
2017-09-21

## Matlådor till kunder inom Hemtjänst Norrmalm

Resultat från brukarundersökning samt testgrupp

### Förvaltningens förslag till beslut

Ärendet läggs till handlingarna.

Johanna Engman  
stadsdelsdirektör

Susanna Halldin  
avdelningschef

### Sammanfattning

Fazer Food Services AB levererar matlådor till kunder inom Hemtjänst Norrmalm. Som en del av uppföljningen av avtalet med leverantören har en testgrupp provsmakat maten. I samband med detta har även kunderna erbjudits lämna omdömen om de matlådor de beställt.

Testgruppen provsmakade tre olika matlådor och lämnade sedan ett personligt omdöme utifrån olika frågeställningar. Slutligen lämnades ett omdöme om helhetsintrycket. Poängskalan var femgradig där 1 var sämst och 5 bäst. Högst resultat hade en rätt med 2,8 poäng i snitt. Därefter erbjöds kunder att delta i utvärderingen. Åtta av dessa deltog och bedömde sammantaget 45 rätter/matlådor utifrån samma frågor som testgruppen hade att besvara. Kundernas helhetsomdöme låg högre än testgruppens. Här låg snittet för samtliga testade matlådor på 4,0.

Förvaltningen ser det som värdefullt att en utvärdering av detta slag genomförs och att en kontinuerlig dialog förs med utföraren. Resultatet kan även ha betydelse för en framtida förlängning av avtalet.

Förvaltningen föreslår att ärendet läggs till handlingarna.

## Bakgrund

Hösten 2015 upphandlades leverans av matlådor till kunder inom Hemtjänst Norrmalm. Leverantör blev Fazer Food Services AB. Avtalstiden löper från och med den 1 mars 2016 till och med den 28 februari 2018.

## Ärendet

Som en del av uppföljningen av avtalet har en provsmakning genomförts av en testgrupp. Dessutom har de kunder vilka beställer matlådor, totalt cirka 40 personer, fått möjlighet att lämna synpunkter på rätterna.

Den 9 juni 2017 provsmakade en testgrupp tre olika matlådor. Testgruppen bestod av två personer från pensionärsrådet, Hemtjänst Norrmalms enhetschef samt två medarbetare och en utvecklingssekreterare. Totalt sex personer. Rätterna var lammfärsbiff, pasta med skaldjurssås och slottsstek. Leverantören kände inte till att kvaliteten på matlådorna skulle bedömas.

Varje deltagare i testgruppen provsmakade och lämnade sedan ett personligt omdöme utifrån följande frågeställningar.

- Stämmer matlådornas faktiska innehåll med beskrivningen vid beställningen?
- Har rätten ett tilltalande utseende?
- Har rätten en tilltalande doft?
- Smakar rätten bra?
- Skulle du kunna tänka dig att beställa/ betala för den här rätten? (Matlådorna kostar 41 kronor styck.)
- Är matlådan tillräckligt stor, så man blir mätt?

Slutligen lämnades ett omdöme om helhetsintrycket. Poängskalan var femgradig där 1 var sämst och 5 bäst. Helhetsintrycket för de tre rätterna blev i snitt:

- Lammfärsbiffarna 2,8
- Pata med skaldjurssås 2,6
- Slottsstek 2,3

För en mer detaljerad information om bedömningen, se bilaga 1.

Därefter erbjöds de kunder, vilka under perioden den 12 – 18 juni beställde matlådor, att delta i utvärderingen. Åtta av dessa deltog och bedömde sammantaget 45 rätter/matlådor utifrån samma frågor som testgruppen hade att besvara. Kundernas helhetsomdöme var dock betydligt över testgruppens. Här låg snittet för samtliga testade

matlådor på 4,0. För en mer detaljerad information om bedömningen, se bilaga 2.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts av äldre- och socialtjänstavdelningen.

### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Förvaltningen ser det som värdefullt att en utvärdering av detta slag genomförs och att en kontinuerlig dialog förs med utföraren. Resultatet kan även ha betydelse för en framtida förlängning av avtalet. I det aktuella fallet har dock Fazer Food Services AB med hänvisning till bristande lönsamhet, förklarat att man inte avser att förlänga avtalet.

Förvaltningen föreslår att ärendet läggs till handlingarna.

### **Bilagor**

1. Resultat från testgrupp
2. Resultat från brukarundersökning