

Handläggare
Birgitta Eskils Pettersson
Telefon: 08-508 20 506

Till
Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd
2018-03-22

Uppföljning av äldreomsorgens Kostenhet (Intraprenad)

Förvaltningens förslag till beslut

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd godkänner rapporten.

Lena Lundström Stoltz
Stadsdelsdirektör

Kristina Goldring
Avdelningschef

Sammanfattning

Kostenheten drivs på intraprenad sedan 2012-11-01. Avtalet har förlängts från och med 2015-11-01 till och med 2019-10-31. Uppföljning av avtal och anbud för äldreomsorgens kostenhet genomfördes under december 2017. Till tjänsteutlåtandet bifogas även en bilaga med en jämförelse mellan åren för de avvikelser som påvisats vid de avtalsuppföljningar som har genomförts 2015-2017.

Förvaltningen bedömer att Kostenheten är en bra verksamhet där det skett en stor utveckling. Förvaltningen bedömer också att Kostenheten uppfyller de lagar och krav som är gällande för verksamhetsområdet samt i stort de krav som ställs enligt avtal och anbud.

Verksamheten har kollektivavtal.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom beställaravdelningen för äldre, funktionsnedsatta och socialpsykiatri. Ärendet behandlas i pensionärsrådet 2018-03-19.

Fakta om enheten

Verksamhet	Kostenheten
Driftsform	Intraprenad, avtalstid från och med 1 november 2012 till och med 31 oktober 2015. Avtalet har förlängts från och med 2015-11-01 till och med 2019-10 -31. Om parterna är överens kan avtalet förlängas på samma villkor i ytterligare två (2) 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
- Oanmälda besök
- Fortlöpande kontakt
- Kontakt med kunder

Avtalsuppföljning genomfördes 2017-12-06 av biträdande avdelningschef. 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 2015-2017.

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 till exempel 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”. Verksamheten har under året utvecklat matsedeln och cateringmenyn, intensifierat kvalitetsarbetet för att säkra hanteringen av maten och för en utveckling av matens sensoriska egenskaper (doft, smak, färg, uppläggning etcetera.). Kostenheten har utvecklat samverkan och samverkansformer både inom avdelningen egen regi och med andra avdelningar inom förvaltningen.

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. Några av avvikelserna som påvisats beror på förändringar som ligger utanför intraprenörens

ansvarsområde. De övriga få avvikelser som påvisats kommer att följas upp vid ett avstämningsmöte i juni 2018.

Verksamheten har kollektivavtal.

Resultat från avtalsuppföljningen som genomfördes 2017-12-06

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 till exempel 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 till exempel en god service och ett gott bemötande.
- Kostenheten ordnade två mycket uppskattade restaurangkvällar. Den första i maj efter ett matrådsmöte med brukarna på Enskede nya servicehus (som efterfrågade detta) och Rågsveds servicehus var inbjudna. Totalt cirka 20 personer. Ytterligare en restaurangkväll ordnades i november. Vid det tillfället var några av stamgästerna inom Rågsveds servicehus inbjudna till restaurangen. Syftet med restaurangkvällarna var ett tillfälle till att skapa nya kontakter.
- Enheten har medverkat i Rågsveds ungdomsfestival, 124-festivalen.
- Kostenheten har medverkat i Medborgarkontorets invigning.

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

Åtagande utifrån anbud:

6.5.9. Matsedelns variation och komposition

- Brukare inom hemtjänsten kan inte beställa förrätter i små portioner, aptitretare, eller på grund av att det inte finns plats för kylförvaring inom enheten. Nya lokaler är på gång för Kostenheten.

I avvaktan på att nya lokaler tas i bruk så erbjuder kostenheten dessert endast på lördagar till brukare inom hemtjänsten i egen regi. Till boende inom Rågsveds servicehus och Enskede nya servicehus erbjuds dessert endast på lördag och söndag.

Förvaltningen bedömer förändringen som godtagbar till dess att verksamheten får nya större lokaler.

- Brukare inom hemtjänst kan inte beställa dessert varje dag på grund av att det inte finns plats för kylförvaring inom enheten. Nya lokaler är på gång för Kostenheten.

I avvaktan på att nya lokaler tas i bruk så erbjuder kostenheten dessert endast på lördagar till brukare inom hemtjänsten i egen regi. Till boende inom Rågsveds servicehus och Enskede nya servicehus erbjuds dessert endast på lördag och söndag.

Förvaltningen bedömer förändringen som godtagbar till dess att verksamheten får nya större lokaler.

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd gav i september 2017 förvaltningen i uppdrag att utreda en flytt av kostenheten till en mer ändamålsenlig lokal i Enskededalens servicehus.

- Paj erbjuds men crepes erbjuds inte längre som ett valbart alternativ i restaurangen.

6.5.11 Flexibilitet

- Verksamheten har inte tillgång till måltidsvärd. Personal i serveringsledet hjälper och stöttar de gäster som har behov.

Förvaltningen uppmanar intraprenören att arbeta för en måltidsvärd som är tillgänglig i restaurangen dagligen.

6.5.12 Utveckling av restaurangen för målgruppen

- Restaurangen har haft en caféhörna i en del av lokalen som togs bort innan sommaren på grund av att en del av ytan i restaurangen behövdes för ett nytt medborgarkontor.

Förvaltningen bedömer avvikelserna som godtagbara då avvikelserna beror på omständigheter utanför Intraprenörens ansvarsområde.

- Restaurangen är numera öppen mellan 11-14 eftersom kafédelen är borttagen på grund av att en del av ytan i restaurangen behövdes för ett nytt medborgarkontor.

Förvaltningen bedömer avvikelserna som godtagbara då avvikelserna beror på omständigheter utanför Intraprenörens ansvarsområde.

- Dagens sallad har erbjudits under sommaren. Våldigt dålig efterfrågan på detta, endast en sallad har sålts. Däremot erbjöd restaurangen räksmörgås som ett alternativ och som var väldigt uppskattad. Under vinterhalvåret erbjuds soppa som ett alternativ.

Förvaltningen bedömer förändringen som godtagbar.

Synpunkter och klagomål

Enheten har fått totalt 88 klagomål/synpunkter under 2017. Inkomna klagomål har framförallt handlat om konsistensen och smaken på maten. Det har också varit en del klagomål på väggen som byggdes i restaurangen till medborgarkontoret. Det skapade en viss oro och den blev inte helt klar förrän i slutet av året. Många har saknat de stora fina fönstren.

Åtgärder som vidtagits och återkoppling

Enheten har reviderat matsedeln utifrån synpunkter på maten. Utbildning har genomförts för alla medarbetare i service och bemötande. Verksamheten har också intensifierat arbetet med enhetens kvalitetsråd där bland annat ämnen som ”Smaken på maten” har diskuterats. Enheten arbetar kontinuerligt med smak och konsistens och tar upp frågan regelbundet på kvalitetsråden. Återkoppling till de som har framfört synpunkter/klagomål har skett i samtliga fall.

Enheten har fått totalt 798 stycken beröm. De har framförallt lämnats i restaurangen. Berömmen har handlat om smaken på maten men även för det goda bemötandet. Mycket beröm lämnades också efter höstens restaurangkvällar och på nobelmaten som serverades. På vård- och omsorgsboendena servicehusen och i restaurangen bjöds det på en tre-rättersmeny och till brukare inom hemtjänsten en två-rättersmeny.

Bilagor

1. Avtalsuppföljning
2. Utvecklingsområden 2015-2017