

Handläggare
Mikael Josephson
Telefon: 08-508 09 035

Till
Norrmalms stadsdelsnämnd
2019-02-07

Matlådor till kunder inom Hemtjänst Norrmalm

Resultat från kundundersökning samt testgrupp

Förvaltningens förslag till beslut

Ärendet läggs till handlingarna.

Susanna Halldin Olsson
stadsdelsdirektör

Helena Andersson
avdelningschef

Sammanfattning

Sodexo 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 under en veckas tid.

Kundernas snittbetyg på totalt 18 matlådor med varierande innehåll blev 4,4 på en femgradig skala. Testgruppens snittbetyg på tre provsmakade rätter blev 2,5 och 3,5 samt 4,2. Även detta på en femgradig skala.

Bakgrund

Sodexo AB är leverantör av matlådor till kunder inom Hemtjänst Norrmalm. Avtalstiden är från och med den 1 mars 2018 till och med den 29 februari 2020. Avtalet är möjligt att förlänga i två år, till och med den 28 februari 2022. Som en del i uppföljningen av avtalet med utföraren genomfördes en provsmakning av tre olika matlådor den 26 november 2018. Testgruppen bestod av två representanter för pensionärsrådet, en biträdande enhetschef och en personal från Hemtjänst Norrmalm samt avdelningschef och en utvecklingssekreterare. Samma vecka erbjöds alla kunder att fylla i en enkät med frågor om maträtten för varje matlåda som de åt.

Ärendet

De sex personerna i testgruppen provsmakade tre rätter med så kallad A-kost, norrmalmkost. Rätterna var potatisbullar med stekt fläsk, fiskpudding med potatis och grönsaker samt köttgryta med potatis och grönsaker. 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 55 kronor styck.)
- Är matlådan tillräckligt stor, så att 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:

- Potatisbullar med stekt fläsk 4,2
- Fiskpudding 2,5
- Köttgryta 3,5

En synpunkt, vid sidan av poängbedömningen, var att grönsallad gärna hade fått ingå. För en mer detaljerad information om resultatet av testgruppens bedömning, se bilaga 1 - 3.

Därefter erbjöds de kunder vilka under perioden den 26 november – den 2 december beställde matlådor att delta i utvärderingen. Totalt inkom 18 bedömningar av olika maträtter/matlådor utifrån samma

frågor som testgruppen hade att besvara. Kundernas helhetsomdöme var dock betydligt över testgruppens. Här låg snittet för samtliga testade matlådor på 4,4. För en mer detaljerad information om resultatet av kundernas bedömning, se bilaga 4.

Som bilaga 5 ligger tre matsedlar; för vecka 48, då kunderna hade möjlighet att lämna omdömen om sina rätter, vecka 51, julveckan, samt vecka 52, nyårsveckan.

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.

Förvaltningen föreslår att ärendet läggs till handlingarna.

Bilagor

1. Resultat från testgrupp, matlåda potatisbullar med stekt fläsk
2. Resultat från testgrupp, fiskpudding
3. Resultat från testgrupp, köttgryta
4. Resultat från kundundersökning
5. Matsedlar vecka 48, 51 och 52