

**Handläggare**  
Monika Lind  
Telefon: 08-508 20 505**Till**  
Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd  
2019-05-23

## Uppföljning av äldreomsorgens Kostenhet

### Förvaltningens förslag till beslut

1. Stadsdelsnämnden godkänner rapporten
2. Stadsdelsnämnden beslutar att inte förlänga intraprenadavtalet som löper ut 2019-10-31
3. Stadsdelsnämnden ger förvaltningen i uppdrag att ta fram ett förfrågningsunderlag

Anders Carstorp  
stadsdelsdirektörLeif Kananen  
avdelningschef

### Sammanfattning

Förvaltningen genomförde en avtalsuppföljning på Kostenheten 2018-10-29. Förvaltningen bedömer att Kostenheten har en mycket väl fungerande verksamhet där det skett en positiv kvalitetsutveckling.

Kostenheten kommer att genomgå en omfattande ombyggnation och flytta till nya lokaler vilket kommer att leda till väsentligt ändrade förutsättningar för drift av verksamheten. I enlighet med direktiv i kommunfullmäktiges budget för 2019 har förvaltningen som förslag att i samband med detta se över möjligheten att upphandla verksamheten.

## **Bakgrund**

Avtalsuppföljning genomförs årligen på samtliga enheter som nämnden handlat upp. Uppföljningen sker efter en särskilt framtagen mall som bygger på förfrågningsunderlag, anbud och avtal.

Kostenheten drivs som Intraprenad sedan 1 november 2012. Avtalet har förlängts till och med den 31 oktober 2019. Om parterna är överens kan avtalet förlängas, på samma villkor, i ytterligare två år. Överenskommelse om förlängning ska vara skriftlig och träffas senast sex månader före utgången av avtalets varaktighet.

Förvaltningen genomförde en avtalsuppföljning på Kostenheten 2018-10-29 som redovisas i detta tjänsteutlåtande.

## **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts inom avdelning äldreomsorg tillsammans med administrativa avdelningen. Ärendet behandlas i pensionärsrådet 2019-05-20.

## **Förvaltningens bedömning av verksamheten**

Förvaltningen bedömer att Kostenheten är en mycket väl fungerande verksamhet där det skett en positiv kvalitetsutveckling. Verksamheten vann stadens Kvalitetsutmärkelse i klassen Äldreomsorg år 2018.

Måltidsmiljön i restaurangen är trevlig och inbjudande. Verksamheten har aktivt arbetat med att utveckla och revidera egenkontrollen, bland annat genom observationer i restaurangen i syfte att säkerställa att gästerna får en god service och ett gott bemötande. Kostenheten arbetar utifrån ”Måltidsmodellen”, framtagen av Livsmedelsverket med syfte att ge ett helhetsperspektiv på bra måltider. Modellen kan även användas vid planering och uppföljning. Kostenheten har i samarbete med stadens dietist genomfört ett antal utbildningsinsatser som riktat sig till medarbetare inom hemtjänst, servicehus samt vård- och omsorgsboende i egen regi.

Det finns stora möjligheter för både kunderna och dess anhöriga att påverka matsedel och aktiviteter i restaurangen. Det ökar känslan av delaktighet och kundnöjdheten.

Förvaltningen bedömer att Kostenheten uppfyller de krav som ställdes vid upphandlingen och regleras i avtalet samt att

verksamheten drivs i enlighet med den lagstiftning som reglerar verksamhetsområdet.

Därutöver har verksamheten också bedrivit ett utvecklingsarbete som gett mervärde utöver det som ingått i intraprenadavtalet. Exempel på detta är:

- Enheten använder en gäst- och nöjdhetsmätare där gästerna kan lämna omedelbar återkoppling genom att svara på en enkel fråga. Temat på frågorna kan variera och byts ut regelbundet.
- Måltidsobservationer genomförs för att säkerställa kvalitén inom verksamheten.
- Efter matrådsmöten med brukare anordnade enheten under 2018 två uppskattade restaurangkvällar där andra servicehus bjöds in.
- Enheten medverkade i augusti 2018 i Rågsveds ungdomsfestival med försäljning av grillad korv.

### **Åtgärder som vidtagits och återkoppling**

Enheten arbetar kontinuerligt med att utveckla menyn och kvalitet på maten utifrån inkomna synpunkter. Packmaskinen för matlådor har setts över och man har även varit i kontakt med leverantören för förslag till åtgärd utifrån inkomna klagomål.

### **Synpunkter och klagomål**

Enheten har mottagit totalt 31 synpunkter/klagomål under 2018. Dessa har mestadels avsett matens smak och konsistens. Det har även inkommit klagomål avseende för hårt plastade matlådor. Enheten har även mottagit totalt 379 beröm under år 2018 som handlat om den goda maten, bemötandet och uppskattning av verksamhetens temadagar.

Samtliga personer som inkommit med synpunkter/klagomål har fått återkoppling.

### **Förslag till beslut**

Kostenheten kommer under 2019 att genomgå en omfattande ombyggnation och flytta till nya lokaler vilket leder till väsentligt ändrade förutsättningar för drift av verksamheten. I enlighet med direktiv i kommunfullmäktiges budget för 2019 har förvaltningen som förslag att i samband med detta se över möjligheten att upphandla verksamheten.

För att säkerställa affärsmässighet, kostnadseffektivitet och hög kvalitet i kommande upphandlingen krävs ett gediget förarbete som förvaltningen bedömer ta cirka 18 månader.

Förvaltningen avser att genomföra ett antal träffar med relevanta aktörer på marknaden för att hämta in underlag till förfrågningsunderlaget. Förarbetet ska också omfatta RFI (Request for information), vilket innebär att leverantörer ska besvara ett antal frågor som utgör underlag till upphandlingen.

Arbetet ska drivas av en projektgrupp bestående av representanter för verksamhetsområdet, dietist och juridiskt sakkunnig. Projektet ska ledas av förvaltningens upphandlingssamordnare. Projektgruppen ska planera och genomföra leverantörsträffar, utforma RFI, utforma relevanta kvalitetskriterier som säkerställer kvaliteten i leveransen och möjliggör en effektiv uppföljning av verksamheten.

Mot bakgrund av ovanstående föreslår förvaltningen att stadsdelsnämnden beslutar att inte förlänga intraprenadavtalet som löper ut 2019-10-31. Förvaltningen får i uppdrag att ta fram ett förfrågningsunderlag.

## **Bilaga**

Utvecklingsområden 2016-2018