
Revisionsrapport
***Måltidsverksamheten
för äldre***

Gällivare kommun

Linda Marklund

September 2012



Innehållsförteckning

2.1.	Bakgrund	3
2.2.	Revisionsfråga	3
2.3.	Metod och avgränsning	3
2.4.	Revisionens tidigare granskning inom området	4
3.1.	Organisation	4
3.1.1.	Matlaget i Gällivare AB	4
3.1.2.	Socialnämndens verksamheter.....	4
3.1.3.	Barn-, Utbildnings- och Kulturnämndens verksamheter	4
3.1.4.	Styrdokument	5
3.2.	Samverkan mellan beställare och leverantör	5
3.2.1.	Forum för samråd	5
3.2.2.	Parternas upplevelse av samverkan	5
3.3.	Kvalitetssäkring av kost och måltidsupplevelse.....	6
3.3.1.	Kontroll av näringsvärden	6
3.3.2.	Kontroll av matens kvalitet.....	7
3.3.3.	Kontroll av den enskildes måltidsupplevelser	7
3.4.	Kostnader	8
3.5.	Uppföljning, rapportering och jämförelser	10
3.5.1.	Ekonomi.....	10
3.5.2.	Kvalitet och måltidsupplevelser	10
3.5.3.	Synpunkter från kunderna	10

1. **Sammanfattning, revisionell bedömning och rekommendationer**

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna har PwC granskat måltidsverksamheten för äldre i kommunen. Syftet med granskningen har varit att bedöma om socialnämnden säkerställer att måltidsverksamheten för äldre bedrivs på ett ändamålsenligt sätt och med tillräcklig intern kontroll samt om måltidsverksamheten bedrivs på ett ekonomiskt tillfredsställande sätt. Granskningens resultat sammanfattas nedan.

Samverkan mellan beställare och leverantör av kosten

Inledningsvis konstateras att kostverksamheten i kommunen är organiserad på så vis att ansvar och arbetsuppgifter har fördelats på ett flertal parter. Denna organisationsform kräver en tydlig ansvarsfördelning och ett gott samarbetsklimat mellan parterna för att generera en ändamålsenlig verksamhet, med avseende på kvalitet och resursanvändning. Granskningen visar att socialnämnden, i avtal och fastställd kostpolicy, tydliggjort parternas ansvar och roller.

Granskningen har vidare resulterat i bedömningen att det finns en tillfredsställande samverkan mellan parterna. Bedömningen baseras på att det finns dokumenterade samverkansformer (matråd, kostombudsträffar) som även tillämpas i praktiken. Bedömningen styrks även av intervjuer som visar att parterna själva upplever att samverkan i huvudsak fungerar tillfredsställande. Det kan dock finnas behov av att tydliggöra och stärka kostchefens roll i socialnämndens verksamheter.

System och rutiner för att säkerställa kvaliteten på kosten och måltidsupplevelsen

System och rutiner för att säkerställa måltidernas *kvalitet* (enligt livsmedelslagen) finns vid såväl bolaget som kommunens äldreboenden. Rutin finns även för hantering och förpackning av specialkost vid Matlaget och de särskilda boendena. Enligt kommunens tillsynsmyndighet är personalen kunnig och rutinerna fungerar överlag på ett bra sätt även om dokumentationen brister inom de särskilda boendena. Rutinerna bedöms i stort vara ändamålsenliga.

Det finns även riktlinjer och rutinbeskrivning för att säkerställa en god måltidsupplevelse i kommunens äldreomsorg. Dessa är dock inte ännu kända och förankrade i verksamheterna, vilket inte bedöms vara tillfredsställande.

Uppföljning och rapportering av kostverksamheten till nämnden

Nämndens uppföljning av måltidsverksamheten bedöms delvis vara tillräcklig. Nämnden har under året erhållit uppföljning av måltidsverksamhetens kvalitetsmässiga resultat (kundnöjdhet) i kommunens särskilda boenden. Dock saknas ekonomisk uppföljning av måltidsverksamheten. Övriga utvecklingsområden som uppmärksammas när det gäller nämndens rapportering är exempelvis:

- Kundnöjdhet inom hemtjänsten.
- Analyserande jämförelser med andra kommuner när det gäller måltidsverksamhetens kvalitet och kostnader.

I sammanhanget noterar vi även att nämnden, i avtal och kostpolicy, fattat beslut i syfte att utveckla utvärderingen och rapporteringen inom området.

Kostnadsutveckling

När det gäller verksamhetens kostnadsutveckling de senaste tre åren konstateras att nämndens totala kostnader för måltider minskat mellan år 2009 till år 2011. Dock uppmärksammas att verksamheten de två senaste åren bedrivits med ett underskott mot budget, vilket inte bedöms vara tillfredsställande. Vi vill även uppmärksamma nämnden på att det avtalade sätt på vilket justering av måltidspriser ska ske är inaktuellt.

Då nationell statistik eller övrigt jämförelsematerial saknas är det svårt att bedöma hur kommunens kostnader relaterar till jämförbara kommuners kostnader.

Sammanfattningsvis görs bedömningen att socialnämnden i stort säkerställt att måltidsverksamheten för äldre bedrivs på ett ändamålsenligt sätt. Nämndens interna kontroll inom området bedöms delvis vara tillräcklig. Måltidsverksamheten bedöms inte bedrivas på ett fullt ekonomiskt tillfredsställande sätt. Vi bedömer vidare att det skett en utveckling i positiv riktning sedan revisionens tidigare granskning, år 2006.

I syfte att utveckla verksamheten lämnas följande rekommendationer:

- Säkerställ att upprättad kostpolicy/nutritionshandbok görs känd och tillämpas i verksamheterna.
- Utveckla uppföljningen av verksamheten. Det kan exempelvis vara intressant för nämnden att analysera orsakerna till:
 - Det starkt varierade resultatet när det gäller måltidsupplevelsorna inom kommunens särskilda boenden (trots att det är samma mat som serveras).
 - Det ekonomiska underskottet.
- Tydliggör hur måltidspriserna framgent ska justeras.

2. Inledning

2.1. Bakgrund

I Gällivare kommun levererar det delägda bolaget Matlaget AB kosten till kommunens äldreboenden och skolor (undantaget vissa kompletterande livsmedel). Både kvaliteten på maten och kostnaderna har återkommande debatterats i kommunen. Revisionens tidigare granskning (2011) av skolmåltiderna visade att det fanns behov av att utveckla verksamheten inom ett antal områden.

Undersökningar visar att maten har stor betydelse för människans hälsa, välbefinnande och livsglädje. Hos den äldre individen är kroppens funktioner ofta nedsatta både av sjukdom och av åldrande. Av den anledningen är det särskilt betydelsefullt att näringsintaget och måltidsupplevelsen i stort är optimal hos den äldre individen.

Kunskapen om undernäring hos äldre har ökat under de senaste åren men trots det förekommer undernäring fortfarande hos de äldre. Undernäringstillstånd har allvarliga konsekvenser både för sjukdomsförloppen och för samhällsekonomin.

Ur ett kommunalekonomiskt perspektiv är det även väsentligt att kostverksamheten bedrivs på ett ekonomiskt fördelaktigt sätt.

2.2. Revisionsfråga

Granskningen syftar till att bedöma om socialnämnden säkerställer att måltidsverksamheten för äldre bedrivs på ett ändamålsenligt sätt och med tillräcklig intern kontroll samt om måltidsverksamheten bedrivs på ett ekonomiskt tillfredsställande sätt.

Kontrollmål/granskningsmål

- Vilken samverkan finns mellan beställare och leverantör av kosten, samt hur är denna samverkan organiserad?
- Vilka system och rutiner finns för att säkerställa kvaliteten på kosten och måltidsupplevelsen i övrigt?
- Vilken uppföljning och rapportering av verksamheten finns till berörd nämnd?
- Vilken kostnadsutveckling har verksamheten haft de senaste tre åren?
- Vilka jämförelser med liknande kommuner görs när det gäller kvalitets- och kostnadsfrågor inom verksamheten?

2.3. Metod och avgränsning

Granskningen har genomförts dels genom dokumentgranskning (avtal, kostpolicy, protokoll, styrkort mm) dels genom intervjuer med nämndens ordförande och ansvariga tjänstemän (förvaltningschef, kostchef, förvaltningsekonom samt matlagets VD och kostchef). Därutöver har intervjuer med boende och anhöriga på Hedgården genomförts. Kompletterande intervjuer har skett med enhetscheferna vid Gunillahem, Älvgården, Enen samt hemtjänsten landsbygden.

2.4. Revisionens tidigare granskning inom området

Revisionens tidigare granskning (år 2006) av kostförsörjningen inom äldreomsorgen identifierade bl.a. följande behov:

- Formalisera samverkan och samarbetet i kostrådet.
- Ta fram en gemensam kvalitetssyn på kost.
- Ta fram riktlinjer för hantering av kyld mat.
- Utveckla mål och strategier för äldres kost.
- Utveckla rutiner för uppföljning av kvaliteten i de äldres kost.

3. Granskningsresultat

3.1. Organisation

3.1.1. Matlaget i Gällivare AB

Måltiderna (lunch och middag) till kommunens äldreomsorg produceras av kommunens delägda bolag, Matlaget i Gällivare AB¹. Matlaget använder sig sedan år 2004 av ett så kallat kyldmatsystem där varmrätterna kyls ned direkt efter tillagning, för att sedan transporteras ut till kunderna.

3.1.2. Socialnämndens verksamheter

I kommunen finns 5 särskilda boenden och ca 150 enskilda i ordinärt boende med måltidsdistribution. Personalen som är anställd vid respektive särskilt boende värmer upp de kylda måltiderna som levereras i kantiner eller portionsförpackningar (specialkost). Vissa boenden tillreder själva alla bikomponenter som exempelvis potatis, ris, sallad och dryck medan flertalet boenden får kompletta måltider levererade från Matlaget. Bröd och dryck tillhandahålls av samtliga boenden.

Det är främst kostombuden på varje boende och hemtjänstens personal som väljer vilka rätter från Matlagets matsedel som ska beställas och de genomför även beställningarna. Särskilt IT-stöd finns för denna beställningsfunktion.

I hemtjänsten får de äldre med beslut om matdistribution maten levererad i portionsförpackningar av personalen. I vissa fall hjälper hemtjänstens personal till med uppvärmning mm och i vissa fall sköter de äldre själva detta.

3.1.3. Barn-, Utbildnings- och Kulturnämndens verksamheter

Kommunens kostchef, anställd vid kostenheten inom BUoK-förvaltningen, fungerar som konsult när det gäller kostfrågor även inom socialnämndens verksamheter. Dessa uppgifter motsvarar ungefär 25% tjänstgöringsgrad. Ingen interndebitering

¹ Matlaget AB ägs till 60% av Gällivare kommun och till 40 % av Norrbottens läns landsting.

sker mellan socialnämnden och Barn-, Utbildnings- och Kulturnämnden för kostchefens tjänster.

Av intervju med kostchefen framgår att denne upplever att arbetet gentemot socialnämndens verksamheter fungerar bra. Kostchefen upplever att det finns ett intresse för kost och nutrition inom verksamheten vilket är stimulerande.

3.1.4. Styrdokument

Ett *ramavtal* avseende måltidsservice har upprättats mellan Matlaget AB och socialnämnden. Avtalet undertecknades i december 2011 och anger en avtalstid på 2012-01-01 – 2015-12-31 med automatisk förlängning med 1 år i taget. Avtalet har undertecknats av socialnämndens ordförande, kommunens inköpsansvarige samt Matlagets VD. Granskningen visar att avtalet och tillhörande specifikation i viss utsträckning reglerar ansvars-/arbetsfördelning mellan parterna. Av intervjuer framgår att avtalet har utarbetats gemensamt av parterna och att parterna tycker att avtalets innehåll i huvudsak är utformat på ett tydligt och bra sätt.

Socialnämnden har i januari 2011 antagit en *kostpolicy* för kommunens särskilda boenden. Granskning av dokumentet visar att detta reglerar ansvar och roller på tjänstemannanivå (bl.a. kostchef, kostombud, matråd samt Matlagets enhetschef).

Kommentar: Kostverksamheten i kommunen är organiserad på så vis att ansvar och arbetsuppgifter har fördelats på ett flertal parter. Denna organisationsform kräver en tydlig ansvarsfördelning och ett gott samarbetsklimat mellan parterna för att generera en ändamålsenlig verksamhet, med avseende på kvalitet och resursanvändning. Granskningen visar att socialnämnden, i avtal och fastställd kostpolicy, tydliggjort parternas ansvar och roller.

3.2. Samverkan mellan beställare och leverantör

3.2.1. Forum för samråd

I upprättat ramavtal regleras att ett *matråd* innehållande representanter från beställare, leverantör samt pensionärsorganisationer och FUB² ska sammanträda minst 2 gånger per termin. Syftet är bl.a. att diskutera kvalitetsfrågor och matsedel. Kommunen ska fungera som sammankallande. Av intervju med kostchef framgår att träffar med matrådet har genomförts i oktober 2011 och maj 2012. Nästa träff är planerad till oktober 2012.

Enligt ramavtalet ska även ett forum för kostombuden, *kostombudsträffar*, finnas. Dessa ska sammanträda 2 gånger per termin. Matlaget AB ska fungera som sammankallande. Av intervju med kostchef framgår att kostombudsträffar har anordnats, med stor uppslutning, 4 gånger det senaste året. Vid träffarna diskuteras kostombudens önskemål om maträtter, eventuella avvikelser och dylikt.

3.2.2. Parternas upplevelse av samverkan

Av intervjuer framgår att det upplevs finnas en fungerande samverkan mellan Matlaget och omsorgens personal. De intervjuade kostombuden menar att det vid even-

² Riksförbundet för barn och unga med utvecklingsstörning.

tuella problem eller klagomål är relativt lätt att kommunicera dessa med Matlaget. De upplever även att Matlaget så långt det är möjligt vidtar åtgärder för att komma till rätta med de problem som rapporteras. Även Matlagets representanter upplever att det finns ett fungerande samarbete med personalen inom äldreomsorgen.

Vid några intervjuer framkommer att det råder oklara förväntningar i verksamheten när det gäller kostchefens uppdrag.

Bedömning och kommentarer: Granskningen har resulterat i bedömningen att det finns en tillfredsställande samverkan mellan parterna. Bedömningen baseras på att det finns dokumenterade samverkansformer (matråd, kostombudsträffar) som även tillämpas i praktiken. Bedömningen styrks även av intervjuer som visar att parterna själva upplever att samverkan i huvudsak fungerar tillfredsställande. Det kan dock finnas behov av att tydliggöra och stärka kostchefens roll i socialnämndens verksamheter.

Jämfört med revisionens tidigare granskning inom området (år 2006) bedöms samarbetet mellan parterna ha utvecklats i positiv riktning.

3.3. Kvalitetssäkring av kost och måltidsupplevelse

I likhet med revisionens tidigare granskning inom området (år 2006) konstateras att nämnden saknar målstyrning när det gäller måltider inom äldreomsorgen. Nämndens styrning inom området kommer främst till uttryck i upprättat ramavtal samt nämndens kostpolicy.

3.3.1. Kontroll av näringsvärden

I ramavtal med tillhörande kvalitetssäkringsdokument har bl.a. reglerats hur mat- sedeln ska vara sammansatt samt matens näringsinnehåll. Vidare regleras att Matlagets enhetschef ansvarar för matens näringsinnehåll och utvärdering av kvaliteten.

Därutöver reglerar nämndens kostpolicy tillvägagångssätt vid risk för undernäring och anger att omvårdnadsansvarig sjuksköterska ansvarar för den enskildes näringsstillstånd.

Matlaget använder sig i dagsläget av ett databaserat system (Mashie) för näringsvärdeberäkning av måltider. Bolaget registrerar samtliga recept i systemet och näringsvärdesberäkning av varje portion sker med automatik. Avstämning av näringsvärden sker utifrån ett snitt på fyra veckor. Av intervjuer framgår att Matlaget håller på att förändra måltidernas näringsammansättning på grund av förändrade krav i det nya ramavtalet. Äldreomsorgen önskar nu kost baserad på ESS-gruppens³ rekommendationer istället för svenska näringsrekommendationer. Matlaget har anlitat en dietist särskilt för detta uppdrag.

Det sker inte någon systematisk uppföljning inom socialnämnden av i vilken utsträckning de serverade måltiderna är näringsriktiga. Det finns därför i dagsläget inte någon dokumentation som verifierar att den enskildes kompletta måltider (dvs.

³ Expertgruppen för samordning av sjukhuskost. I dessa rekommendationer återfinns exempelvis allmän kost för sjuka.

inklusive tillbehör som sås, smör, bröd och dryck) följer näringsrekommendationerna.

3.3.2. *Kontroll av matens kvalitet*

Ramavtalet reglerar att dokumenterade kvalitetsuppföljningsprogram (egenkontroller) ska finnas hos *Matlaget* och redovisas för beställaren vid behov. Dokumentationen ska visa att livsmedelslagens krav på tider och temperatur för nedkylning, egenkontroll och hygieniska föreskrifter uppfylls. Riktlinjer för specialkost återfinns i nämndens kostpolicy. Här framgår bl.a. att intyg från läkare eller sjuksköterska krävs vid special- och konsistensanpassad kost.

Matlaget uppger att de följer de regler för egenkontroll som livsmedelslagen anger. Vid revisionens besök hos bolaget (januari 2012) noterades att signeringslistor upprättas för säkerställande av säker rutin i kylprocessen. Vidare noterades att matprover från varje tillagningsomgång sparas för att i efterhand kunna kontrolleras.

I syfte att säkerställa rätt *specialkost* till de som behöver detta tillverkar Matlaget portionsförpackningar till varje person med allergi, överkänslighet eller särskilda behov. Varje låda märks med innehåll på orange etikett. Rutin för egenkontroll av tillagningsprocessen för specialkost finns på Matlaget. Av intervju med kommunens tillsynsmyndighet⁴, som under året gjort löpande kontroller av bolagets livsmedels hantering, framgår att kontrollerna inte uppmärksammat några allvarliga avvikelser i bolagets rutiner. De anmärkningar som förekommit rör portionsförpackningarnas märkning, vilket ska åtgärdas av bolaget.

Det finns i *kommunens särskilda boenden* dokumenterade rutinbeskrivningar för egenkontroll av kosthanteringen (tex mottagning, temperatur, tider för varmhållning, hygien). Rutinernas efterlevnad kontrolleras bl.a. av kommunens tillsynsmyndighet. De särskilda boendena klassas till en lägre riskklass jämfört med Matlaget AB. Av intervju med miljöinspektör framgår att personalen är kunnig inom området och de synpunkter som förekommit främst rör dokumentationen av utförda kontroller vilket kan bero på att kunskapsöverföring till vikarier och nyanställda brister.

3.3.3. *Kontroll av den enskildes måltidsupplevelser*

I nämndens *kostpolicy* återfinns bl.a. en handlingsplan för säkerställande av måltidernas och måltidsmiljöns kvalitet. Planen omfattar exempelvis matens smak, temperatur samt måltidsfrekvens. Dokumentet innehåller även en checklista för god måltidsmiljö. Av intervjuer framgår dock att den fastställda kostpolicyn ännu inte förankrats bland medarbetarna inom äldreomsorgen.

Bolagets och äldreomsorgens kontroll av kundernas kvalitetsupplevelser sker för närvarande främst via kostråd och matråd. Av intervjuer framgår att bolaget och äldreomsorgen framgent även ska genomföra kundenkäter, enligt avtal.

Bedömning och kommentarer: System och rutiner för att säkerställa måltidernas *kvalitet* (enligt livsmedelslagen) finns vid såväl bolaget som kommuens

⁴ Miljö- och byggnämnden fungerar som tillsynsmyndighet för såväl Matlaget som kommunens äldreboenden.

äldreboenden. Rutin finns även för hantering och förpackning av specialkost vid Matlaget och de särskilda boendena. Enligt kommunens tillsynsmyndighet är personalen kunnig och rutinerna fungerar överlag på ett bra sätt även om dokumentationen brister inom de särskilda boendena. Rutinerna bedöms därför i stort vara ändamålsenliga.

Det finns även riktlinjer och rutinbeskrivning för att säkerställa en god måltidsupplevelse i kommunens äldreomsorg. Dessa är dock inte ännu kända och förankrade i verksamheterna, vilket inte bedöms vara tillfredsställande.

Jämfört med revisionens tidigare granskning inom området (år 2006) bedöms det ha skett en positiv utveckling när det gäller dokumenterade riktlinjer/rutinbeskrivningar för hantering och upplevelse av måltider. Dock saknas fortfarande målstyrning från nämnden och det finns behov av att förankra nämndens riktlinjer i verksamheterna.

3.4. Kostnader

När det gäller verksamhetens ekonomiska resultat visar granskningen att förvaltningens uppföljning mot budget sker per ansvar (boende) på totalnivå. Detta redovisningssystem tydliggör således inte måltidskostnaderna och rapporteringen ger inget svar på det totala utfallet när det gäller kostverksamheten som helhet.

Av intervjuer framgår att kommunen inte gör några *utvärderande jämförelser* med andra kommuners kostnader för måltiderna. Nationell statistik saknas inom området.

I nedanstående tabell har socialnämndens *kostnader för måltider* inom äldreomsorgen sammanställts (Matlagets portionspris). Tabellen visar att portionspriset för normal kost (lunch/middag) har ökat med ca 14 % mellan år 2009 och 2011.

Socialnämndens kostnader för måltider inom äldreomsorgen, kr/portion

	2009	2010	2011	Prisökning 2009 - 2011, %
<i>Särskilda boenden</i>				
- Lunch/middag	30,10	32,40	34,35	14,1
- Specialkost	38,30	41,00	44,00	14,9
<i>Hemtjänst</i>				
- Lunch/middag	32,40	34,50	36,60	13,0
Specialkost	40,60	43,00	46,85	15,4

Granskning av upprättat avtal visar att portionspriserna ska justeras två gånger per år. Prisjustering ska ske av Matlaget AB, dels enligt storhushållsprisindex dels enligt vissa övriga angivna parametrar. Här vill vi uppmärksamma nämnden på att den indexering som avtalet anger ska tillämpas är inaktuell.

Av nedanstående tabell kan *kostnadsutvecklingen* för äldreomsorgens måltider under de senaste tre åren utläsas. Uppgifterna har hämtats från socialförvaltningens ekonomisystem.

Socialnämndens egna kostnader för måltider inom äldreomsorgen, tkr

	2009	2010	2011
Livsmedel	3 820 ⁵	3 608 ⁶	3 552 ⁷
Mattransporter	256	228	479 ⁸
<i>Totalt</i>	<i>4 076</i>	<i>3 836</i>	<i>4 031</i>

Av tabellen framgår att nämndens totala måltidskostnader har minskat sedan år 2009. Enligt förvaltningens ekonom beror detta i huvudsak på minskade kostnader för bikomponenter. Kommunens kostnader för bikomponenter står för ca 30 % av den totala livsmedelskostnaden. Nämndens kostnader för transporter har däremot ökat ganska kraftigt mellan år 2010 och 2011, vilket främst uppges bero på dubbla transportkostnader vid ett av kommunens boenden i samband med förändrade leveransrutiner.

Av intervju med förvaltningens ekonom framgår att måltidsverksamheten redovisade ett underskott mot budget motsvarande 963 tkr för år 2011. Detta motsvarar ett underskott på 6,8 %.

Avvikelse mot budget måltidsverksamheten, tkr

	2009	2010	2011
Budget	14 111	14 067	14 230
Utfall	13 343	14 172	15 193
<i>Total avvikelse</i>	<i>768</i>	<i>-105</i>	<i>-963</i>

Kommentarer: När det gäller verksamhetens kostnadsutveckling de senaste tre åren konstateras att nämndens totala kostnader för måltider minskat mellan år 2009 till år 2011. Dock uppmärksammas att verksamheten de två senaste åren bedrivits med ett underskott mot budget, vilket inte bedöms vara tillfredsställande. Vi rekommenderar även att nämnden överväger att tydliggöra hur måltidspriserna framgent ska justeras.

Då nationell statistik eller övrigt jämförelsematerial saknas är det svårt att ha en uppfattning om hur kommunens kostnader relaterar till jämförbara kommuners kostnader.

⁵ Varav 3 137 tkr bikomponenter från Matlaget.

⁶ Varav 907 tkr bikomponenter från Matlaget.

⁷ Varav 160 tkr bikomponenter från Matlaget.

⁸ Ny upphandling, november och december 2010 bokfördes 2011.

3.5. Uppföljning, rapportering och jämförelser

3.5.1. Ekonomi

Nämnden erhåller vid varje sammanträde en uppföljning av ekonomin mot budget. Redovisningen sker på totalnivå per verksamhetsområde (äldreomsorg, handikappomsorg samt individ- och familjeomsorg). Detta redovisningssystem tydliggör inte måltidskostnaderna. Av intervju med nämndens ordförande framgår att den ekonomiska uppföljningen av måltidskostnaderna behöver utvecklas för att nämnden ska få en tillfredsställande överblick över kostnaderna. Ordföranden har även efterfrågat tydligare information när det gäller Matlagets prisjusteringar.

3.5.2. Kvalitet och måltidsupplevelser

Det nya avtalet mellan parterna reglerar att uppföljning av avtalet ska ske årligen. Beställaren (socialnämnden) fungerar som sammankallande. Därutöver regleras hur kundtillfredsställelse (enskilda och personal) ska mätas och redovisas. Bl.a. ska följande mätas årligen:

- Den enskildes upplevelser av maten (mäts via kompassen).
- Den enskildes upplevelser av matens kvalitet (tex konsistens, värme, valmöjligheter).
- Kostombudets/personalens uppfattning om Matlagets bemötande och service.

Resultatet av utvärderingarna ska, enligt avtalet, redovisas till socialnämnden.

Av SKL:s⁹ öppna jämförelser framgår att 53 % av de äldre i kommunens särskilda boenden som svarat på SKL:s enkät var mycket nöjda¹⁰ med hur maten smakar. Detta placerar Gällivare kommun på plats 93 av Sveriges 290 kommuner. Granskningen visar att socialnämnden inte delgivits ovanstående statistik.

Verksamheten har under våren 2012 tagit del av en brukarutvärdering¹¹ innehållande 2 frågor om den mat som serveras på kommunens 5 särskilda boenden: 1. "Maten ser smaklig ut". 2. "Maten smakar bra". Resultaten av enkätundersökningen visar att svaren vid de 5 boendena varierar kraftigt (poäng 57–84). 3 boenden ger frågorna underkänt betyg (rött) medan 2 boenden ger maten godkänt betyg (grönt). Granskningen visar att socialnämnden delgivits ovanstående resultat i juni 2012.

Nämnden har inte ännu i övrigt följt upp och utvärderat området, tex utvärdering av avtalet mellan Matlaget och nämnden, de enskildas måltidsupplevelser i hemtjänsten eller jämförande resultat.

3.5.3. Synpunkter från kunderna

Av genomförda intervjuer med enhetschefer samt boende och anhöriga på några av kommunens särskilda boenden framgår bl.a. att de äldre i vissa fall upplever maten som smaklös, torr, utseendemässigt oaptitligt och svårtuggad. Även vissa kritiska

⁹ Sveriges Kommuner och Landsting.

¹⁰ Procentandel i särskilt boende som var mycket nöjda med hur maten smakar. Andel som svarat 8-10 på den 10 gradiga skalan. 65 år och äldre, år 2011.

¹¹ Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) - Kompassen.

synpunkter framkom när det gäller matsedelns innehåll, dvs vilka rätter som bör serveras och vilka som inte bör serveras samt önskan om mer variation.

De kostombud och enhetschefer som intervjuats upplever att Matlagets representanter är mycket tillmötesgående när det gäller hanteringen av de klagomål som framförs. De upplever även att Matlaget så långt det är möjligt försöker rätta till de problem som uppstår och genomför förändringar i matsedeln så långt det är möjligt. De intervjuade upplever även att maten blivit mycket bättre de senaste åren.

Bedömning och kommentarer: Nämndens uppföljning av måltidsverksamheten bedöms endast delvis vara tillräcklig. Nämnden har under året erhållit uppföljning av måltidsverksamhetens kvalitetsmässiga resultat (kundnöjdhet) i kommunens särskilda boenden. Dock saknas ekonomisk uppföljning av måltidsverksamheten. Övriga utvecklingsområden som uppmärksammas när det gäller nämndens rapportering är exempelvis:

- Kundnöjdhet inom hemtjänsten.
- Analyserande jämförelser med andra kommuner när det gäller måltidsverksamhetens kvalitet och kostnader.

I sammanhanget noterar vi att nämnden, i avtal och kostpolicy, fattat beslut i syfte att utveckla utvärderingen och rapporteringen inom området.

Vi rekommenderar nämnden att analysera orsakerna till det starkt varierade resultatet när det gäller måltidsupplevelserna inom kommunens särskilda boenden.

2012-09-17

Linda Marklund

Projektledare

Hans Forsström

Uppdragsledare