

# Uppföljning av kvalitetskrav

**Mattjänst**

**Restaurang Parken**

## Inledning

Enheten för uppföljning har följt upp kvalitetskrav i er verksamhet. Kvalitetskraven har sin utgångspunkt i det avtal verksamheten tecknat med Programnämnd social välfärd Örebro kommun.

Uppföljning av kvalitetskraven syftar till att utveckla och förbättra verksamheten.

## Restaurang Parken

Restaurang Parken är godkänd matjänstleverantör sedan 2014. Verksamheten har idag 6 bilar som levererar mat. Det är 24 personal anställda inklusive tim- och helgpersonal. Dagligen 6 chaufförer samt 10 personal i köket.

Restaurang Parken har under 2019 startat en egen ”matjänst” till privatkunder.

## Beslut

Enheten för uppföljning beslutar att Restaurang Parken ska upprätta en åtgärdsplan. Utföraren ska senast den 2020-02-12 skicka in handlingar till [egetval@orebro.se](mailto:egetval@orebro.se) som styrker att följande brister är åtgärdade i tillräcklig omfattning.

### Avtalspunkter

- Ledningssystem för kvalitet
  - Samverkan
  - Egenkontroller
- Säkerhet/nycklar
- Missförhållanden
- Maten
  - Näringsinnehåll
  - Temperatur och säkerhet

Enheten för uppföljning kommer följa upp att bristerna är åtgärdade. Om brister då kvarstår kan ytterligare sanktioner vidtas. Utebliven åtgärd eller åtgärd som inte hanteras inom föreskriven tid kan leda till väsentligt avtalsbrott. Ett väsentligt avtalsbrott föreligger om fel i tjänsten påpekats av Enheten för uppföljning vid två tillfällen men trots det inte åtgärdas inom föreskriven tid.

Enheten för uppföljning beslutar att följande brister ska åtgärdas inom ramen för verksamhetens egna kvalitetsarbete. Restaurang Parken ska beskriva i kommande årsberättelse hur verksamheten åtgärdat dessa brister.

### Avtalspunkter

- Tillgänglighet och information
- Personal och kompetens
- Lagar, förordningar och föreskrifter
- Miljöledningssystem

# Bedömning

## Uppfyllda kvalitetskrav

Resultatet visar att utföraren uppfyller nedanstående kvalitetskrav.

- Ledningssystem för kvalitet
  - Riskanalyser
  - Utredning avvikelser
- Uppdraget
- Dokumentation
- Matsedel
- Förpackning

## Brister i kvalitetskrav

Resultatet visar att utföraren brister i nedanstående kvalitetskrav.

### Ledningssystem för kvalitet

#### *Samverkan*

Ni brister i denna avtalspunkt då ni inte kan redovisa några processer och rutiner kopplade till samverkan.

Enligt avtalet ska utföraren ha ett ledningssystem där bland annat processer och rutiner för samverkan ska beskrivas.

#### *Egenkontroller*

Ni brister i denna avtalspunkt då ni inte kan påvisa att ni utför egenkontroller i verksamheten på ett systematiskt sätt. Ett exempel är att det inte finns rutiner för kontroller av temperaturer vid utleverans.

Enligt avtalet ska utföraren ha ett ledningssystem där bland annat systematisk uppföljning och utvärdering av den egna verksamheten ska beskrivas

### Säkerhet/nycklar

Ni brister i denna punkt i avvikelserna då ni inte kan redovisa rutin för säker hantering av mottagna nycklar.

Enligt avtalet ska rutin för detta finnas.

### Missförhållanden

Ni brister i denna avtalspunkt då den rutin som är insänd saknar en beskrivning av hur man ska göra vid eventuellt uppkomna situationer. Exempelvis om det ska ske skyndsamt, på vilket sätt, hur det dokumenteras, utreds, sammanställs och analyseras.

Ni saknar rutin för utbildning angående rapporteringsskyldighet av missförhållanden.

Enligt avtalet ska ovanstående rutiner finnas.

### **Lagar, förordningar och föreskrifter**

Ni brister i denna avtalspunkt då det framkommer att ni inte känner till den riktlinje som ska följas om mat, måltid och nutrition.

Enligt avtalet ska utföraren följa riktlinjen.

### **Miljöledningssystem**

Ni brister i denna avtalspunkt då ni saknar en miljöpolicy som utgår från kommunens mål kring klimat- och miljöarbete.

Enligt avtalet ska utföraren utgå från kommunens mål kring klimat och miljöarbete.

### **Maten**

#### ***Näringsinnehåll***

Ni brister i denna avtalspunkt då ni inte följer avtalet utifrån kaloriinnehåll där 11 av 15 rätter innehåller en för hög andel kalorier.

Enligt avtalet ska utföraren säkerställa att den levererade maten är inom angiven nivå i riktlinjen för Mat, måltid och nutrition

#### ***Temperatur och säkerhet***

Ni brister i denna avtalspunkt då ni inte följer avtalet utifrån att temperatur av mat inte kontrolleras vid utleverans eller under leverans för att påvisa att varm mat håller minst 60 grader vid leveranstillfället och kall mat max 8 grader vid leveranstillfället.

Enligt avtalet ska utföraren säkerställa att mat som levereras varm ska hålla en temperatur som inte understiger + 60 grader, samt att mat som levereras kyld ska hålla en temperatur som inte överstiger +8 grader vid leverans till kunden.

#### **Tillgänglighet och information**

Ni brister i denna avtalspunkt då ni inte säkerställer att personal bär namnskyltar och legitimation.

Enligt avtalet ska all personal bära väl synliga namnskyltar och legitimation.

#### **Personal och kompetens**

Ni brister i denna avtalspunkt då ni inte kan redovisa skriftlig rutin för introduktion av nyanställd personal.

Enligt avtalet ska rutin för introduktion av all nyanställd personal inkluderat visstidsanställda finnas.

## Metod

Planerare och medicinskt ansvariga på Enheten för uppföljning har samlat in och granskat nedanstående underlag. Underlaget ligger till grund för det beslut som Enheten för uppföljning fattat i denna rapport. Uppföljningen har även innefattat ett platsbesök i verksamheten.

### Underlag för bedömning:

- Intervju
- Allmän observation
- Synpunkter och klagomål
- Avvikelser
- Dokumentation
- Myndighetsinformation
- Rutiner
- Policy
- Tidigare uppföljningar

Sandra Månstierna  
Planerare  
Enheten för Uppföljning  
Myndighetsavdelningen  
Örebro kommun