



Innehåll

1 INLEDNING

2 SAMMANFATTNING

2.1 SAMMANFATTNING ISS

2.2 CNPS MÄTNINGEN

3 UTVECKLING

3.1 FÖRÄNDRINGAR I AVTAL/SLA

3.2 FÖRBÄTTRINGAR I VÅR LEVERANS/UTFÖRANDE

3.3 AKTIVITETER OCH MÖTEN

4 NYCKELTALS INFORMATION

4.1 ANTAL PORTIONER

5 MEDARBETARE

5.1 FÖRÄNDRINGAR ORGANISATION

5.2 FÖRÄNDRINGAR MEDARBETARE

5.3 MEDARBETARUTVECKLING

5.4 HÄLSA

6 SÄKERHET

6.1 OLYCKOR OCH TILLBUD

6.2 ÖVRIGA SÄKERHETSFRÅGOR

7 MILJÖ

7.1 MATSVINN

7.2 ANDEL EKOLOGISKT INKÖP

7.3 ÖVRIGA MILJÖINRIKTADE AKTIVITETER

8 MÅL OCH AKTIVITETER 2022

8.1 ÅRSPLANERING

8.2

MÅL OCH AKTIVITETER

9 LOKALER OCH UTRUSTNING

9.1 STATUS LOKALER

UTRUSTNING

Övrigt

1- Inledning

Följande tjänster ligger till grund för denna rapport:



Tjänsteområde	Omfattning	Notering
Mat & Dryck Solberga	x	Heldygnskost avslut 31/12–2021
Livsmedel Solberga, Älvsjögården	x	Solberga avslut 31/12 2021
Älvsjö Servicehus Restaurang	x	Älvsjö Servicehus Restaurang
Mat & Dryck Älvsjögården		Heldygnskost
Övrigt: Merförsäljning Omsättningshyra	x	Utleverans merförsäljning, Omsättningshyra 5%.

Externa leveranser från Älvsjököket

1. Södertälje Friskola ca 450 Portioner
2. Elektriker Gymnasium ca 145 Portioner
3. Europaskolan ca 850 Portioner
4. Äventyrförskolor ca 200 Portioner



Underlag för ersättning för tillagning till annan än beställaren

Beställare Stockholm Stad
Enhet Älvsjö servicehus– Armborstvägen 6-8
Tf Restaurangchef Jessica Homan
Period Oktober - December 2021

	jan	feb	mar	apr	maj	jun
Omsättning exklusive moms	423 978	475 030	501 200	474 288	547 721	370 052
	jul	aug	sep	okt	nov	dec
Omsättning exklusive moms	202 461	238 152	512 194	709 875	794 259	666 022
Summa	5 915 232					

Ersättning 5 %* 295 762

* enligt § 1.14 avtal

2-Sammanfattning

Projekt OneISS - vägen till ett starkare, enklare och närmare ISS

I december 2020 lanserade ISS en ny global strategi, OneISS. Strategin syftar till att omforma vår verksamhet och göra ISS starkare, enklare och närmare. Den ska göra oss till det mest ansedda företaget inom Integrated Facility Services och stärka vår ledande position inom Cleaning och sammanföra ISS Group och länderna i en ny operativ modell. Det innebär organisatoriska förändringar som möjliggör för oss att få ut det bästa av vår kultur.

Strategin talar om vilka val vi måste göra - de kunder vi väljer att arbeta med, de tjänster vi erbjuder, vår leveransmodell och vårt geografiska fotavtryck.

OneISS-projektet ska resultera i en tydlig roadmap för hur vi i Sverige ska arbeta framåt, givet de fokusområden som strategin innefattar. Ett projektteam ska samordna de aktiviteter som är avgörande för att vi ska kunna genomföra vår förändringsresa - en resa som ska vara redo att starta den 1 april 2021.





CNPS mätningen

Ingen kundundersökning gjordes 2020. Och kundundersökningen 2021 fick vi en 9a av Stockholm Stad

ISS Kundundersökning 2021 - Poängkort



Rekommendationspoäng	Motivering
9	Bra samarbete, kundfokuserat bemötande och vilja till kvalitetsutveckling

Skala för svar						
Instämmer verkligen inte	Instämmer inte	Neutral	Instämmer	Instämmer verkligen	Vet ej	Ej relevant

Inställning till och känslor om ISS	Ranking
ISS ger högt värde i relation till det pris vi betalar för deras tjänster	Instämmer verkligen
ISS är ett företag jag litar på	Instämmer
ISS arbetar för och bidrar till en hållbar framtid	Instämmer verkligen
ISS förstår våra strategiska målsättningar vad gäller outsourcing	Instämmer
ISS medarbetare har den kompetens och expertkunskap som krävs för att verkligen göra en	Instämmer

Din huvudsakliga ISS-kontakt	Ranking
Min kontakt har en proaktiv inställning och förutser mina behov som kund	Instämmer verkligen

Tjänster levererade av ISS	Ranking
ISS uppfyller genomgående villkoren i kontraktet	Instämmer
ISS bryr sig om sina medarbetares välbefinnande	Instämmer verkligen

ISS fakturering	Ranking
ISS fakturor är alltid korrekta	Instämmer

Andra utvärderingar	Ranking
ISS lever upp till förväntade krav när det gäller hälsa och arbetsmiljö	Instämmer verkligen
ISS hjälper mig att effektivt hantera riskerna min verksamhet ställs inför	Instämmer verkligen

SAMVERKANSFORMER MELLAN BESTÄLLARE, BRUKARE OCH ENTREPRENÖR

För att säkerställa såväl förvaltning som utveckling av uppdraget föreslår vi att ett antal mötesforum etableras.



Förslag till samverkansformer.

Avtalsmöte – Strategiskt forum

Här diskuteras uppdragsövergripande frågor på en mer strategisk nivå. Uppföljning av verksamheten sker bland annat genom uppföljning av nyckeltal som fastställts mellan parterna. Samverkan sker på företagsledningsnivå. Frekvens 2 ggr per år.

Utvecklingsmöte –Taktiskt forum

ISS har sedan länge arbetat med utvecklingsmöten mot den offentliga sektorn med stor framgång för att säkerställa en kontinuerlig utveckling av uppdraget. Här fastställs rutiner och arbetsätt och planering av genomförande med anledning av beslut som är fastställt på affärsmötet/levnadsrådet.

Driftmöten/motråd – löpande uppföljning

I detta forum hanteras löpande driftfrågor. Oftast deltar en representant från enheten/kunden och ISS lokala representant såsom Restaurangchef. Vi föreslår att parterna som en del av verksamhetsövergången fastställer agenda, frekvens och deltagare. I dessa möten diskuteras de önskemål och förslag på förändringar av menyer mm. som kommit in, men även sortiment, leveranssäkerhet och servicegrad diskuteras.

3-Utveckling

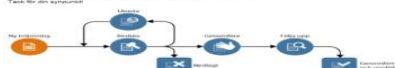
Övriga uppföljningar:

Restaurangchefen Jessica håller sina driftmöten enligt plan!

Utöver mötespyramiden har ISS flera uppföljningsmoment, vi involverar tex våra egna Livsmedelkontrollanter för att på bästa sätt säkerställa att vi följer alla våra rutiner inom livsmedelshantering.

Vi har tätt kontakt med vår Service Excellence avdelning för att säkerställa att vi följer avtal mm Vår inköpsavdelning hjälper oss att få de bästa råvarorna för pengarna System för avvikelshantering, Digitalt System C2 via Länk

*För ISS är det viktigt att våra leverantörer och underleverantörer också har tillgång till våra produkter och tjänster för att kunna leverera till oss på bästa sätt. Detta innebär att våra leverantörer och underleverantörer måste ha tillgång till våra produkter och tjänster. Detta innebär att våra leverantörer och underleverantörer måste ha tillgång till våra produkter och tjänster. Detta innebär att våra leverantörer och underleverantörer måste ha tillgång till våra produkter och tjänster.



The screenshot shows a web form with several input fields. The fields are labeled with text such as 'Namn', 'E-posta', 'Telefon', and 'Användningsområde'. There are also some checkboxes and a 'Spara' button.



Kundkort – Solberga ÄO

[Version 1.0_20160101]



Stockholms
stad



Värdeerbjudande

Skräddarsydd kundspecifik leverans med service och betoning på lyhörddhet för önskemål och tillgänglighet"

Motiverad engagerad personal som sprider glädje och positivitet bland gäster och personal

Utforma måltiden så att det motsvarar kundens önskemål, Måltiden är höjdpunkten på dagen för många äldre. Daglig Dialog med gäster /boende och personal.



Vår vision

"We are going to be the world's greatest service organisation"

ISS levererar service genom att:

- Regelbundna kostmöten för att fånga upp önskemål, synpunkter och skapa en bra relation till kostombud.
- Daglig dialog mot kund
- Lyhörddhet för önskemål etc
- Kvalite på råvaror
- Skräddarsydd leverans enligt avtal och önskemål från kund.
- Utveckling av måltidsupplevelsen för de äldre, Menyer efter önskemål, Säsongsanpassad mat.
- Utbildning av personal "Service with a human touch"
- Vi söker ständigt efter förbättringspotential varav vi löpande föreslår och rapporterar förbättringar
- Vi gör det lilla extra då tillfälle ges. "grädden på moset"



ISS har blivit utnämnt till världens bästa outsourcing service företag 2013 och 2014

THE POWER OF THE HUMAN TOUCH



Förändringar i avtal/SLA

Marja återkommer med beslut

Förbättringar i vår leverans/utförande

- Service och Bemötande i matsalen.
- Lagt till och ”byggt” om livsmedelslistor i mashie enligt avdelningarnas önskemål.
- Ny matsedel i och med nytt avtal.

3.1.1 Förbättringar genomförda under perioden/året

Ämne	Status	Effekt	Notering
Service /bemötande	Pågående	Nöjd personal, nöjda kunder	Återkoppling vid driftmöten
Ny personal i restaurangen	Genomfört	Bättre stämning	Följs upp löpande
Menyer	Pågående	nöjda kunder	Följs upp löpande

3.1.2 Planerade förbättringar kommande period/år Restaurang Servicehus

Ämne	Åtgärd	Effekt	Period	Status /ansvarig
Menyer	Pågående	nöjda kunder	Pågående	Jessica & Abdul
Frukost i restaurangen	Pågående	nöjda kunder	Starta Feb-Mars	Jessica & Abdul

4-Nyckeltalsinformation

Älvsjö / Solberga

2020

3 senaste månaderna	OKTOBER	NOVEMBER	DECEMBER
Antal Heldygnskost			
SOLBERGA	1178	1128	1206
ÄLVSJÖGÅRDEN	2069	1897	2031
TOTALT	3247	3025	3237
Antal lunch DAGVÅRDEN	124	102	101

2021

3 senaste månaderna	OKTOBER	NOVEMBER	DECEMBER
Antal Heldygnskost			
SOLBERGA	954	34	0
ÄLVSJÖGÅRDEN	1290	1227	1369
TOTALT	2247	1261	1369
Antal lunch DAGVÅRDEN	61	0	0

Kommentar

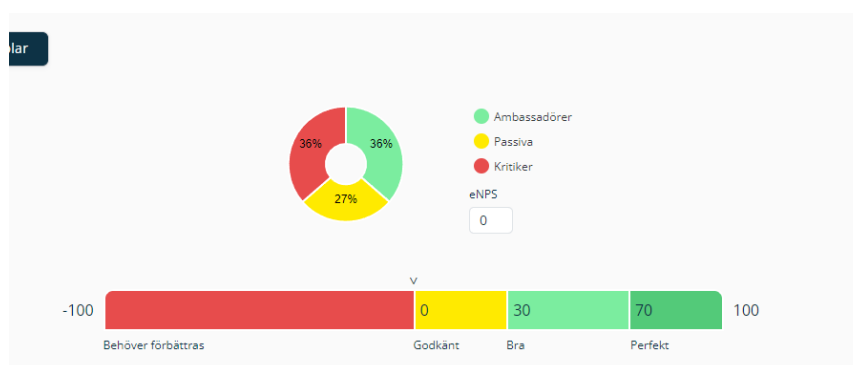
Solberga avslutades december 2021

5-Medarbetare



ISS utvecklar sina medarbetare löpande, genom att utföra utvecklingsamtal, hälsosam medarbetarundersökningar och genom att erbjuda utbildningar inom och utom sitt eget arbetsområde.

19. Hur troligt är det att du skulle rekommendera ISS som arbetsgivare? Använd skalan ... **7.1** Visa i rapport



5.1.1 Utbildning/kompetensutveckling/forum

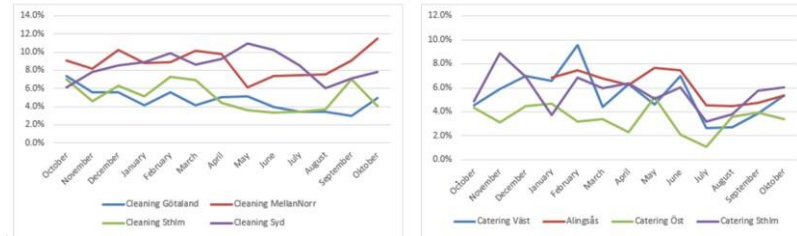
- Allergikostutbildning och Hygienutbildning för eventuell ny personal 2022
- Många utbildningar gjordes via Teams under året pga. Covid

Hälsa

Stella, Skade och tillbudsrapportering. Vår resa i området! Säkerheten går alltid först!

5.1.2 Sjukfrånvaro

Sjukfrånvaro per region



Två medarbetare långtidssjukskrivna

Trivselaktiviteter

Gemensam personalsammanskomst för all personal inplanerad under året

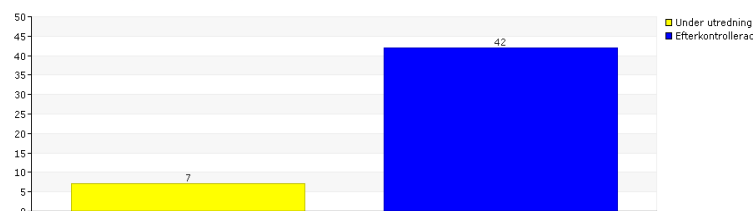
6 Säkerhet

Olyckor och tillbud

Inga allvarliga rapporterade, 49 tillbud Registrerat i Stella

6.1.1 Antal incidenter/Tillbud

Händelsestatus (senaste året)



Länkar

- [Stella användarmanual](#)
- [Arbetsmiljöverket - anmäl allvarlig skada eller tillbud](#)
- [Försäkringskassan - Ifyllnadsanvisning till anmälan om arbetsskada](#)
- [Anmäla arbetsskada till AFA försäkring](#)

6.1.2 Antal olyckor som föranlett sjukskrivning

Inga rapporterade

7.0-Miljö

Några korta fakta om ISS miljöarbete

- Hela ISS svenska verksamhet är miljöcertifierad enligt ISO14001.
- ISS var ett av de första företagen i branschen som blev miljöcertifierat (1998).
- Vi har sedan 2013 minskat våra utsläpp av koldioxid med drygt 22 % och vi arbetar kontinuerligt för att fortsätta denna trend. ISS Sverige har satt upp ett mål om att minska koldioxidutsläppen med 35 % fram till 2020.
- ISS-koncernen medverkar i "The Global Compact" som är ett program som fastställts på FN:s initiativ och beskriver tio principer för hur företag ska vara pådrivare inom arbetet med mänskliga rättigheter, arbetsrätt och miljö.
- ISS städtjänst är miljömärkt enligt den nordiska miljömärkningen Svanen.



7.1-Matsvinn- ISS arbetar just nu med att implementera ett digitalt sophanteringssystem.

7.2- Andel ekologiskt inköp

- 50% enligt rådande avtal-



Inköp ekologiska livsmedel Okt-Dec 2021

Älvsjö, Stockholm Stad	Oktober		November		December		Summa	
Inköp ekologisk	50 029	39,2	68 104	61,5	32 220	54,8	150 352	50,6
Inköp övrig råvara	77 513	60,8	42 664	38,5	26 536	45,2	146 714	49,4
Total Råvara	127 542	100,0	110 768	100,0	58 756	100,0	297 066	100,0

7.3-Övriga miljöinriktade aktiviteter

- Eco Driving, Utbildning för samtliga våra medarbetare som arbetar som förare

8.1.1 Kostkompetens

Samarbete med dietist och kostekonom för utveckling av meny, varor,

CV LEG. DIETIST

Namn: Susanne Alm **Befattning:** Leg. dietist
Placeringsort: Stockholm **Anställd i ISS sedan:** 2008

Susanne arbetar som dietist och menykordinator, hon bistår restaurangchefer och Kökschefer med specialistkompetens inom allt som rör näring, energi. I nära samarbete med Restaurangchefer och Kökschefer säkerställer hon även att maten smakar bra, ser bra ut och att receptur är praktiskt tillämpningsbara utifrån berednings- och leveranssynpunkt. Susanne sitter även med som representant för privata företag livsmedelsverkets styrgrupp.



9-Försäkring



The Insurances

Date: 15 November 2021

ISS A/S

Dear Sirs,

Aon Belgium BV (UK Branch) are insurance brokers acting on behalf of ISS A/S who has agreed that we may provide this letter. We confirm that to the best of our knowledge the contract of insurance described below ("the Insurance") is in force at the date of this letter.

Professional Advisory Services

Insured	:	ISS Facility Services AB
Limit	:	SEK 10,000,000 per occurrence and SEK 20,000,000 in the annual aggregate
Insurer	:	Zurich Global Corporate UK
Policy Number	:	7066434
Period	:	1st December 2021 to 30th November 2022 (both days inclusive)
Territorial Limits	:	Worldwide, including USA and Canada

Subject to the terms, conditions, exclusions and limitations of the Policy.

The issue of this letter does not make the person or organisation to whom/which it is issued an additional insured, nor does it modify the Insurance in any way.

This letter is furnished as a matter of information only and is not to be understood as providing advice to you or anyone else on any decision which is under consideration. The reader of this letter is responsible for any assumptions they make as to the coverage afforded by the Insurance, which may be subject to important conditions and/or exclusions.

Aon Belgium BV (UK Branch) accept no obligation to inform you or any other person should the Insurance be cancelled, assigned or changed in such manner as to affect the accuracy of this document.

Yours sincerely,



9.1-Status Lokaler

- Duschrum i herrarnas omklädningsrum i behov av renovering. Samt ytskikt.
- Lister i omklädningsrum samt in till kök behöver fästas bättre eller bytas ut.
- Fönster samt nödutgång/dörr i matsalen behöver bytas ut eller tätas, det blåser in kallluft vid låga temperaturer. Micasa har delvis åtgärdat, men problem kvarstår och kommer tillbaka varje vinter.
- Golv i kök behöver repareras på vissa områden i köket,
- Väggskada i gång vid dörr från personalentré behöver ses över. Samt vägg/gipsskada mitt emot mejerikyl.
- Uttagen till värmevagnarna behöver omvårdnad, delvis gjort av Mi Casa
- Belysningen i restaurangen behöver åtgärdas
- Belysningen i serveringen behöver åtgärdas
- Dörren till salladsrum har färg flagnat, vi fick avslag på när Miljö och Hälsa var på besök
- Inplanerat möte med Mi Casa den 2/2

Status utrustning

- Kyl monter i restaurangen, dags och byta ut då den knappt går att reparera enligt servicefirma. Framförallt då vi skall börja leverera frukost till de boende.

Övriga punkter enligt Stockholms Stads agenda:

- Samverkan
- Planera in nytt kostrådsmöte
- Tid för nästa möte

Tack för uppmärksamheten!