

Handläggare
Cecilia Werge
Telefon: 08-50810021

Till
Östermalms stadsdelsnämnd
2023-05-25

Medborgarförslag om byte av matleverantör till hemtjänsten

Svar på medborgarförslag

Förvaltningens förslag till beslut

Östermalms stadsdelsnämnd godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på medborgarförslaget.

Sammanfattning

I ett medborgarförslag ställt till Östermalms stadsdelsnämnd framförs önskemål om byte av matleverantör till hemtjänsten. Leverantör av matlådor till hemtjänst egen regi är Sodexo AB.

Leverantören genomför sedan 2018 årligen kundundersökningar, den senaste genomfördes i januari 2023. Över lag visar resultaten för Östermalm på goda resultat och att de flesta kunder är nöjda med mat, portionsstorlekar, förpackningar och leverans.

Förvaltning och leverantör har regelbundna avstämningar för att följa upp följsamhet till avtal, samarbete och kundnöjdhet. Synpunkter och förslag från kunder, även anonyma, är bra underlag för dessa möten. Förvaltningen vill därför uppmuntra förslagsställaren att lämna synpunkter med beskrivning av vad som upplevs mindre bra med maten så att förvaltningen tillsammans med leverantören kan se vad som kan göras för att bättre leva upp till förväntningarna och ge fler en positiv upplevelse av maten och måltidsstunden.

Bakgrund

Östermalms stadsdelsnämnd har i februari 2023 mottagit ett medborgarförslag om byte av matleverantör till hemtjänsten.

Ärendet

I ett medborgarförslag ställt till Östermalms stadsdelsnämnd framförs önskemål om byte av matleverantör till hemtjänsten. Förslagsställaren beskriver att den mat som levereras via Linnégatans hemtjänst, som drivs i egen regi av Östermalms

stadsdelsnämnd, inte motsvarar de förväntningarna och föreslår att stadsdelsnämnden därför ska byta leverantör.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom äldreomsorgsavdelningen.

Stadsdelsnämndens pensionärsråd har tagit del av ärendet vid sitt sammanträde 17 april och framför synpunkt att det generellt är viktigt att förvaltningen tar synpunkter på allvar och återkopplar till förslagsställare.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Östermalm stadsdelsförvaltning delar förslagsställarens uppfattning att den mat som levereras via hemtjänsten ska vara av hög kvalitet och smaka gott. Maten och måltidsstunden är betydelsefull för såväl hälsa som välbefinnande.

Leverantör av matlådor till hemtjänst egen regi är sedan 2018 Sodexo AB. Den senaste upphandlingen, diarienummer ÖST 2021/53, genomfördes 2021 med avtalsstart 1 april 2022. Avtalet löper till och med 1 april 2024 med möjlighet till förlängning 1+ 1 år. Förvaltningens dietist har en betydelsefull roll i såväl framtagande av upphandlingsdokument som i löpande uppföljning av avtal för att säkerställa matens kvalitet och näringsinnehåll.

I upphandlingsdokumentet ställs krav på att maten i så stor omfattning som möjligt ska vara lagad från grunden. Vidare beskrivs att ”Upphandlingens övergripande mål är tillhandahålla god, näringsriktig, livsmedelshygieniskt säker och hållbar mat anpassad efter de äldres behov. Maten ska vara välsmakande, välbalanserad och aptitretande både till doft, utseende och färg.”

Vilken mat man tycker om att äta är högst individuellt. För att försöka möta och tillgodose kundernas olika smaker och preferenser ställdes i upphandlingen krav på minst 21 alternativa rätter per vecka med minst tre alternativ av maträtter för varje dag.

Likaså varierar personers energibehov, aptit och eventuella behov av anpassad konsistens. Leverantören erbjuder därför tre olika kostalternativ, där energi- och näringsinnehåll skiljer sig åt. NNR-kost (NNR står för nordiska näringsrekommendationer och kosten motsvarar ”vanlig” kost för friska vuxna men kan även vara lämplig för äldre med god aptit), Senior kost över 65 år samt Senior kost över 65 år vid nedsatt aptit. Den sistnämnda kosten är särskilt energi- och proteintät för att kunna ge tillräckligt med näring även i mindre portion och innehåller en dessert. Samtliga kosten kan vid behov fås i olika konsistenser, till exempel grov paté, timbal eller gelé.

Det är också möjligt att få specialkost i form av individuellt anpassad kost på grund av matallergi, livsmedelsöverkänslighet, medicinska orsaker eller på grund av hälso-, etiska, religiösa eller kulturella skäl.

Leverantören genomför sedan 2018 årligen kundundersökningar, den senaste genomfördes i januari 2023. Över lag visar resultaten för Östermalm på goda resultat och att de flesta kunder är nöjda med mat, portionsstorlekar, förpackningar och leverans.

Det finns också de som i undersökningen svarat att de inte är helt nöjda. Förvaltning och leverantör har regelbundna avstämningar för att följa upp följsamhet till avtal, samarbete och kundnöjdhet. Synpunkter och förslag från kunder, även anonyma, är bra underlag för dessa möten. Förvaltningen vill därför uppmuntra förslagsställaren att lämna synpunkter med beskrivning av vad som upplevs mindre bra med maten så att förvaltning tillsammans med leverantören kan se vad som kan göras för att bättre leva upp till förväntningarna och ge fler en positiv upplevelse av maten och måltidsstunden.

Jesper Ackinger
Tf. stadsdelsdirektör
Östermalms
stadsdelsförvaltning

Gosia Holmberg
Tf. avdelningschef
Östermalms
stadsdelsförvaltning

Bilagor

1. Medborgarförslag om byte av matleverantör till hemtjänsten

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Jesper Ackinger, Tf. stadsdelsdirektör	2023-05-08
Gosia Holmberg, Tf. avdelningschef	2023-05-08