

Uppföljning av kvalitetskrav

MATTJÄNST

Utförare: Mat Idag

Inledning

Enheten för uppföljning har följt upp kvalitetskrav i er verksamhet. Kvalitetskraven har sin utgångspunkt i det avtal som tecknats med privata utförare inom ramen för mattjänst med Programnämnd social välfärd Örebro kommun.

Uppföljning av kvalitetskraven syftar till att utveckla och förbättra verksamheten.

Uppföljningen sker av Mat Idag som huvudleverantör, som i sin helhet ansvarar för sina underleverantörer.

Mat Idag

Mat Idag tillagar kylda och varma lunchlådor och levererar i hela Örebro kommun. Beroende på kundens adress så är det kyld eller varm låda som kan levereras. Tillagning av kylda lunchlådor sker vid Norrbyköket. Varma lunchlådor tillagas av kommunala kök närbelägna för den kommunala hemvårdsgruppen.

Leveransen av lunchlådor sker med hjälp av underleverantörer. Kylda lunchlådor levereras måndag, onsdag och fredag av Samhall, där ett avtal finns. Varma lunchlådor levereras av hemvården Örebro kommun, där saknas avtal eller överenskommelse.

Mat Idag kommer från 1 februari 2020 inte längre erbjuda varma lunchlådor.

Beslut

Enheten för uppföljning beslutar att Mat Idag ska upprätta en åtgärdsplan. Mat Idag ska senast den 21 februari 2020 skicka in handlingar till egetval@orebro.se som styrker att nedanstående brist är åtgärdad i tillräcklig omfattning.

Enheten för uppföljning kommer följa upp att bristen är åtgärdad. 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.

- **Ledningssystem för kvalitet**
Utredning av avvikelser (klagomål och synpunkter)

Bedömning

Uppfyllda kvalitetskrav

Resultatet visar att utföraren uppfyller nedanstående kvalitetskrav.

- Ledningssystem för kvalitet
 - Samverkan
 - Riskanalyser
 - Egenkontroller
- Uppdraget
- Dokumentation
- Säkerhet / Nycklar
- Missförhållanden
- Tillgänglighet och information
- Personal och kompetens
- Lagar, förordningar och föreskrifter
- Miljöledningssystem
- Maten
- Matsedel
- Förpackning

Brister i kvalitetskrav

Resultatet visar att utföraren brister i nedanstående kvalitetskrav.

Ledningssystem för kvalitet

- Utredning av avvikelser (klagomål och synpunkter)

Ni brister i denna avtalspunkt då det saknas en skriftlig rutin samt att den beskrivnings som givits inte beskriver hur ni på ett systematiskt sätt sammanställer och analyserar resultatet.

Enligt socialstyrelsens föreskrift och allmänna råd SOSFS 2011:9 ska utföraren sammanställa och analysera synpunkter och klagomål för att kunna se trender och brister i verksamhetens kvalitet och på så sätt kunna använda dessa i verksamhetens kvalitetsförbättrande arbete.

Enligt avtal ska ha en rutin för att säkerställa att klagomål/synpunkter tas emot, hanteras och återkopplas till verksamheten på ett systematiskt sätt.

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
- Dokumentation
- Myndighetsinformation
- Rutiner
- Policy
- Årsberättelse, verksamhetsplan
- Tidigare uppföljningar

Jeanette Birgersson
Planerare
Enheten för Uppföljning
Myndighetsavdelningen
Örebro kommun