

Öhrlings

PRICEWATERHOUSECOOPERS 

Revisionsrapport

Granskning av kommunens matdistributionssystem inom äldreomsorgen

Mora kommun

December 2007

Louise Cedemar

Innehållsförteckning

Öhrlings



1.	Sammanfattning	3
2.	Inledning	4
2.1	Bakgrund och revisionsfråga	4
2.2	Revisionsmetod	4
3.	Beslut och avtal.....	5
3.1	Beslutsunderlag	5
3.2	Projektavtal matdistribution	5
3.3	Rutiner för beviljande av matlådor.....	5
4.	Resultat av granskningen	6
4.1	Hur är kostnader med detta system jämfört med tidigare system?.....	6
4.2	Görs det uppföljning av brukarnas hantering av det nya systemet?.....	6
4.3	Görs det uppföljning av matens kvalitet hos brukarna?	7

1. Sammanfattning

I mars 2007 beslutade socialnämnden i Mora kommun att uppdra till Samhall att en gång i veckan leverera och distribuera kyld mat till brukare inom hemtjänsten.

Ett projektavtal finns upprättat mellan Mora kommun (beställare) och Samhall AB (leverantör) gällande perioden vecka 23 år 2007 till och med vecka 52 år 2008. Projektet innebär att leverantören tillverkar och distribuerar kyld portionsförpackad mat enligt sitt matkoncept "Klassisk Husmanskost" till personer som enligt Socialtjänstlagen beviljats matlådor i Mora kommun.

Den nya tjänsten med kyld mat innebär en kostnadsreducering för brukaren på 12 kr per matportion. Den tidigare tjänsten med varm mat kostade 67 kr per portion medan den nya tjänsten med kyld mat kostar 55 kr per portion.

Uppföljning av projektet har hittills inte genomförts. En uppföljning är planerad till hösten 2008. Ansvariga bedömer att projektet behöver vara i gång minst ett år för att få en rättvisande bedömning av hur det har fungerat och upplevts av brukarna.

I granskningen har det framkommit att det i början av projektet fanns en del inkörningsproblem, t ex mat som levererades till fel adress m m.

Vid intervjuer med enhetschefer framkommer det att det finns brister i rutinen när en brukare inte är hemma när leveransen sker. Detta har framförts till Samhall och rutinen ska förbättras.

Vid intervjuer framkommer även att brukarna till en början var misstänksamma mot kvaliteten på maten, ett fåtal brukare har sagt upp tjänsten. Synpunkter som lämnats från brukare gäller bland annat att de saknar färska grönsaker och att maten är dåligt kryddad.

Fördelar med det nya matdistributionssystemet, enligt enhetscheferna, är större valmöjligheter för brukarna. Fler maträtter att välja mellan (10 st) samt att brukaren kan välja vilken tidpunkt på dagen han/hon vill äta.

Utifrån de intervjuer som genomförts kan vi konstatera att matdistributionssystemet fungerar bättre och bättre, dock har projektet endast pågått i ca sex månader och det är fortfarande relativt nytt för brukarna. Det är viktigt att den uppföljning av projektet som planeras under 2008 genomförs enligt plan för att ge stöd till kommunen i deras ställningstagande i det fortsatta arbetet med matdistributionen inom hemtjänsten.

2. Inledning

2.1 Bakgrund och revisionsfråga

Mora kommun har ett projektavtal med Samhall avseende matdistribution inom hemtjänsten.

Samhall lämnar ut beställningslistor där man kan välja mellan 10 olika rätter varje vecka. Maten levereras kall till kunden en gång per vecka och ska förvaras i kylskåp tills den skall ätas. Den kan värmas i både vanlig ugn och i mikrougn. Vid varje matleverans lämnar kunden in en ny beställning för nästkommande period.

Den mat som levereras kommer från ett kök i Sala. Varje portion är vaccumförpackad. En frågeställning som har uppkommit i samband med införandet av detta system är hur det fungerar i praktiken för de äldre och om kvaliteten på maten tillfredsställande.

Revisionsfråga: Fungerar systemet med matdistributionen tillfredsställande i Mora kommun?

Granskningen skall belysa:

- Hur är kostnader med detta system jämfört med tidigare system?
- Görs det uppföljning av brukarnas hantering av det nya systemet?
- Görs det uppföljning av matens kvalitet hos brukarna?

2.2 Revisionsmetod

Granskningen har genomförts genom studier av beslutsunderlag, avtal m m som låg till grund för det nya matdistributionssystemet samt genom intervjuer med enhetschefer (4 st), biståndshandläggare och socialchef.

3. Beslut och avtal

3.1 Beslutsunderlag

Socialnämnden beslutade 2007-03-14 att

1. Uppdra till Samhall att under en projekttid, 1 juni 2007 – 31 december 2008, leverera och distribuera kyld mat i en obruten kedja till hemmaboende pensionärer. Maten levereras en gång per vecka. Projektet omfattar Mora kommun, utom Venjan och Våmhus.
2. Avgiften fastställs till 55 kr per matlåda, inklusive distribution.

Bakgrunden till att beslutet togs var att, enligt mätningar som gjorts i ett flertal kommuner som levererar varm mat till pensionärer håller inte maten den temperaturnivå som krävs. Socialförvaltningen ville med anledning av detta övergå från leverans av varm mat till leverans av kyld mat.

3.2 Projektavtal matdistribution

Ett projektavtal finns upprättat mellan Mora kommun (beställare) och Samhall AB (leverantör) gällande perioden vecka 23 år 2007 till och med vecka 52 år 2008. Projektet innebär att leverantören tillverkar och distribuerar kyld portionsförpackad mat enligt sitt matkoncept "Klassisk Husmanskost" till personer som enligt Socialtjänstlagen beviljats matlådor i Mora kommun.

Portionsstorlek är minimum 400 gram och ska innehålla ca 550 kcal. Det utgör ca 25 % av det dagliga näringsbehovet för äldre personer. Varje matportion har innehållsförteckning samt en datummärkning som anger sista förbrukningsdag. Matlådorna är förslutna och innehåller luft utan syre så kallade modifierad atmosfär som ger maten en hållbarhet om 12 dagar.

Matleverans sker en gång per vecka till brukaren. I samband med leveransen får brukaren en ny veckomeny om 10 maträtter som sedan lämnas veckan efter. Mellan beställning och leverans är det alltså 14 dagar.

Avbeställning av maten vid sjukdom eller liknande kan ställas till leverantörens kundtjänst senast en dag innan leveransdag.

3.3 Rutiner för beviljande av matlådor

Socialnämnden i Mora kommun antog 2007-09-12, nya riktlinjer för biståndsbedömning inom äldre- och handikappomsorgen enligt Socialtjänstlagen (SoL).

Enhetschefen ansvarar för att personer som är 75 år och äldre erbjuds att teckna ett serviceavtal för insatser avseende bland annat **matdistribution** enligt gällande riktlinjer.

I de fall den enskildes behov inte kan fastställas ska enhetschef lämna över ärendet till en biståndshandläggare som kan utreda och bedöma behovet enligt socialtjänstlagen så den enskildes rättsäkerhet bibehålls.

Om en person som söker tjänsten är under 75 år är det biståndshandläggare på socialkontoret som avgör vem som beviljas tjänsten, matdistribution. Biståndshandläggaren skriver då ett ärendeblad med biståndet. Idag beviljas alla som ansöker denna tjänst.

Vid granskningstillfället fanns ca 100 stycken personer som hade beviljats med tjänsten.

4. Resultat av granskningen

4.1 Hur är kostnader med detta system jämfört med tidigare system?

Iakttagelser

Den tidigare kostnaden för matdistribution inom hemtjänsten var 67 kr per matportion. Av dessa 67 kronor var kostnaden för matportionen 47 kronor och kostnaden för distributionen 20 kr.

Kostnaden per matportion med det nya matdistributionssystemet är 55 kr. I priset ingår matportion, distribution och beställningssystem. Detta innebär en kostnadsreducering på 12 kr per matportion för brukaren.

4.2 Görs det uppföljning av brukarnas hantering av det nya systemet?

Iakttagelser

I projektavtalet finns en punkt avseende uppföljning. Enligt avtalet avser parterna att genomföra en kundenkät under avtalstiden. Mora kommun bestämmer tidpunkt för uppföljningen. Leverantören erbjuder en enkätutformning om 10 olika frågor inklusive genomförande, sammanställning och redovisning.

Vid intervju framkommer att en uppföljning ska ske under hösten 2008. Resultatet av uppföljningen ska sedan utvärderas och analyseras. Detta blir sedan ett stöd till kommunen i deras ställningstagande om de ska fortsätta köpa denna tjänst från Samhall.

Vid intervjuer med enhetschefer framkommer att det fungerar förhållandevis bra med hanteringen av det nya systemet. I början när tjänsten infördes fanns det en del

inkörningsproblem, bland annat mat som kom till fel adress, mat som inte kom alls till brukaren enligt beställning m m. Detta tog en del tid för hemtjänstpersonalen som skötte kontakterna med Samhall. Dessa problem upplevs nu som de rättats till.

Enligt de intervjuade finns en brist i rutinerna avseende matdistributionen och det gäller när en brukare inte är hemma när leveransen sker. Samhall kör då maten till grupplokalen i respektive område och ibland finns inte plats i kylskåpen för att kunna ta emot leveransen. Detta innebär också att hemtjänstpersonalen får köra ut maten i stället för Samhall och kontrollera när brukaren är hemma igen. Det innebär även att Samhall då inte får med sig nästa periods beställningslista utan detta läggs då över på hemtjänstpersonal. Detta upplevs som att det tar en del arbetstid i anspråk för hemtjänstpersonalen. Bristerna avseende detta har påtalats för Samhall och det upplevs från enhetscheferna att Samhall lyssnar och försöker förbättra rutinen. Kommunikationen med Samhall upplevs fungera bra.

De enhetschefer vi intervjuat upplever att fördelarna med det nya distributionssystemet framför allt är att brukarna har fler valmöjligheter. De kan nu välja bland 10 olika maträtter, i det tidigare systemet fanns det en maträtt varje dag, brukarna kan även nu välja vilken tid de vill äta under dagen, tidigare kom maten varm en viss tid på dagen.

Införandet av tjänsten med kyld mat har inneburit krav på att brukaren har tillgång till en mikrovågsugn. Mikrovågsgugnen har brukaren själv fått bekosta. Vid intervju framkommer att inga klagomål har inkommit om detta.

4.3 Görs det uppföljning av matens kvalitet hos brukarna?

Iakttagelser

Under hösten 2007 genomförs en stor uppföljning inom äldreomsorgen i Mora kommun avseende hur brukarna upplever tjänsterna. Uppföljningen omfattar även brukarnas upplevelser om matens kvalitet. Uppföljningen beräknas vara färdig den 18 december.

En uppföljning av projektet ska ske under hösten 2008 (se punkt 4.2). Ansvariga bedömer att projektet behöver vara igång ca ett år innan det är meningsfullt att följa upp.

Vid intervjuer framkommer att enhetscheferna inte haft så många klagomål på matens kvalitet. Det fanns en misstänksamhet från början just hur maten skulle smaka m m. De synpunkter om matens kvalitet som framkommit är att flera brukare saknar färska grönsaker till maten, att maten är dåligt kryddad samt att potatisen är ”vattnig”. Det finns brukare som haft tjänsten med matdistribution men som nu slutat med denna tjänst, dock endast ett fåtal.