

Handläggare
Maria Lindblom

Datum
2013-09-24

Diarienummer
ALN-2013- 0208.30

Äldrenämnden

Oanmäld avtalsuppföljning av Aleris hemvård 2

Förslag till beslut

Äldrenämnden föreslås besluta

att med beaktandet av resultatet godkänna rapporten.

Ärendet

Kontoret för hälsa vård och omsorg genomförde 2013-08-27 en oanmäld avtalsuppföljning av Aleris hemvård 2 som framgår av rapporten. Den oanmälda uppföljningen föranleddes av att ett flertal synpunkter och klagomål framkommit gällande brister i kylkedja vid leverans av inhandlade matvaror och matlådor till kund. Kontoret kunde vid uppföljningstillfället konstatera att stora brister förelåg, då inhandlad mat kunde stå varmt i kassar direkt på golv upp emot fyra timmar. Kontakt med ansvarig verksamhetschef togs omgående efter uppföljningen och Aleris hemvård 2 inkom med handlingsplan den 2013-08-28 där rutin för mathantering och egenkontroll samt lokal instruktion för säkerställande av upprätthållen kylkedja beskrevs. Kontoret har vid ett flertal tillfällen haft kontakt med berörd livsmedelsinspektör på Miljökontoret angående ärendet. Kontoret har tagit del av Miljökontorets rapport från deras besök på Aleris hemvård 2013-09-04 med tillhörande åtgärdsplan.

Kontoret konstaterar efter ny telefonkontakt med verksamhetschef 2013-09-24 att åtgärder vidtagits och kylkedjan därmed kan säkerställas. En ny rutin tillämpas, där matvaror läggs direkt i kylväskor med kylklampor och sedan ställs i kylrum i väntan på leverans ut till kund. Kontoret ser därmed avtalsuppföljningen som avslutad. Skulle brister mot ställda ska-krav kring mat och måltider (4.5.2) konstateras på nytt hos Aleris hemvård 2 tillämpas ersättningsreducering omgående till dess att brister avhjälpes.

Inga-Lill Björklund
Direktör



Handläggare
Maria Lindblom
Carita Öhman

Datum
2013-08-27

Äldrenämnden

Avtalsuppföljning av Aleris hemvård 2, oanmäld uppföljning

Beskrivning av den granskade verksamheten

Utförare och enhet	Aleris Äldreomsorg AB/Division Care
Adress	Glimmervägen 3, 752 41 Uppsala
Verksamhetschef	Ulrika Strand
Uppföljning utförd av uppdragsstrateger	Maria Lindholm och Carita Öhman
Typ av verksamhet	Hemvård (omvårdnad, rehabilitering, hemsjukvård samt service)
Avtal	Hemvård enligt valfrihetssystem i hemvården/Eget val
Datum för uppföljning	2013-08-27

Aleris hemvård är lokaliserat till stadsdelen Eriksberg och erbjuder enligt valfrihetssystemet hemtjänst till invånare i hela Uppsala kommun.

1. Bakgrund

Ett flertal synpunkter och klagomål har inkommit till HVK gällande upplevda brister i kylkedja vid leverans av inhandlade matvaror och matlådor till Aleris hemvårds kunder, vilket föranlett den oanmälda uppföljningen. Enligt de uppgifter som framkommit inhandlas alla varor vid samma tillfälle från klockan 8 på morgonen. Varorna ställs sedan utan kylväskor på golvet framför kassorna i butiken fram till mellan kl 11-12, då de hämtas av annan personal för vidare levereras ut till kund. Matkassarna kan därmed bli stående upp till 4 timmar utan kylning. Samma synpunkter gällande leverans av matlådor har framkommit, då de uppgetts stå längre tid utan kylning i väntan på leverans till kund.

Kontoret genomförde under hösten 2012 en planerad avtalsuppföljning vid Aleris hemvård, då brister inom området mat och måltider framkom. Bland annat konstaterades bristande kännedom och följsamhet vad gäller Uppsala kommuns riktlinjer för mat, måltider och nutrition.

Kontoret har vid ett flertal tillfällen innan uppföljningen varit i kontakt med livsmedelsinspektör Yvonne Linné på Miljökontoret. Enligt uppgift från Yvonne Linné prioriterar Miljökontoret ärendet högt och har inlett en egen separat utredning. Från Miljökontoret framkommer uppgift att verksamheten inte förrän i juli månad 2013 (efter påtryckning/påminnelse från Miljökontoret) lämnat in sin registrering om livsmedelsverksamhet. Miljökontoret har enligt uppgift fått in två separata anmälningar om brister i kylkedjan gällande Aleris hemvård och har tidigare varit i kontakt med verksamhetschef på Aleris angående dessa.

2. Kontorets iakttagelser

Den oanmälda uppföljningen skedde på förmiddagen tisdagen den 27 augusti mellan kl 8.30 och 10.00.

Då kontoret kl 8.30 kommer till den butik där varorna inhandlas står redan ett par matkassar utan kylväska färdigpackade på golvet framför kassorna. Under tiden fram till kl 10 fylls antalet kassar successivt på och samtliga saknar kylväska eller annan form av anordning för att behålla kylkedjan. Matkassarna innehåller både färskvaror (bl.a. mjölk och fil) och frysvaror (bl.a. färdiglagade schnitzlar). Temperaturen upplevs som varm på det ställe där kassarna står (högre än inne i butiken) och ingen luftkonditionering finns i lokalen. Det är en varm och solig dag utomhus.

Kontoret intervjuar under uppföljningen personal från Aleris. Personalen uppger att denne inte har handling som sin ordinarie arbetsuppgift, utan bara hoppar in tillfälligt samt att det troligtvis annars brukar finnas kylväskor för förvaring. Aleris personal bekräftar vid direkt fråga att kassarna står på golvet till efter kl 11, då berörd personal är klar med sina andra morgonsysslor och hämtar respektive kasse för leverans ut till kund.

Under besöket intervjuar kontoret butikschef i aktuell butik. Butikschefen bekräftar att matkassarna ofta står en längre tid (upp emot 3,5 timme) utan kylväska utanför kassorna. Butikschefen uppger att de själva vid ett flertal tillfällen påtalat risken med den brutna kylkedjan för Aleris personal samt även erbjudit möjlighet att få låna kylådor från butiken. Detta erbjudande har dock inte utnyttjats. Butikschefen uttrycker tydligt att han värnar om sina kunder och ser den brutna kylkedjan som en risk för att kunderna inte får sina varor levererade med rätt temperatur. Kontoret pratar med två kassörskor i butiken, som uppger att kassarna ofta står där flera timmar. De är osäkra på huruvida kylväskor har använts, men tror att det vid vissa tillfällen eventuellt funnits för t.ex. frysvaror.

Direkt efter den oanmälda uppföljningen togs telefonkontakt med verksamhetschef Ulrika Strand. Verksamhetschefen uppger att hon nyligen tillträtt sin tjänst och därför inte hunnit sätta sig in i frågan ännu. Verksamhetschefen uttrycker sig positivt kring att frågan uppmärksammas och uppger att hon ser det "som en bra chans att förbättra de nuvarande rutiner som uppenbarligen inte fungerar".

Kontoret kontaktade också Yvonne Linné på Miljökontoret efter uppföljningen, för att beskriva iakttagelserna samt föreslå att Miljökontoret gör en åtalsanmälan gällande bristande följsamhet till krav i livsmedelslagen gällande obruten kylkedja ut till kund.

3. Kontorets kommentarer

Kontoret konstaterar efter observation och den information som framkommit vid samtal med personal från Aleris, butikspersonal och butikschef att de inkomna synpunkterna om brister i kylkedja stämmer.

Kontoret uppfattning är att Aleris hemvård genom sitt nuvarande praktiska tillvägagångssätt vid inhandling av matkassar bryter kylkedjan vid leverans till kund och därmed inte uppfyller krav på hantering av livsmedel enligt livsmedelslagen. Kontoret ställer sig frågande till huruvida det finns tillgängliga kylväskor inom Aleris och varför de i så fall inte används. Kontoret ifrågasätter även huruvida det finns rutiner för egenkontroll inom Aleris hemvård för att kontrollera temperatur innan leverans till kund. Detta gäller även i de fall de inhandlade varorna förvaras i kylväska, eftersom de står under en så pass lång tid. Kontoret befarar att det medför hälsorisker för Aleris kunder då matkassarna står så lång tid i värme utan kylning och vill därför betona allvaret i denna fråga.

Kontoret vill vidare framföra betydelsen av att man i verksamheten säkerställer att kylkedjan upprätthålls. Detta med tanke på gällande lagstiftning och de risker kunderna utsätts för i och med den brutna kylkedjan.

Kontorets uppfattning är att verksamhetschef tagit frågan på allvar och utgår ifrån att tillvägagångssätt och rutiner omgående ses över och förändras för att uppnå en obruten kylkedja.

4. Åtgärder och handlingsplan

Kontoret har, som tidigare beskrivits i rapporten, haft kontakt med livsmedelsinspektör Yvonne Linné på Miljökontoret efter den oanmälda uppföljningen. Kontoret har lämnat önskemål till Miljökontoret om att de ska göra en åtalsanmälan gällande bristande kylkedja. Miljökontoret kommer enligt uppgift att vidta egna åtgärder under vecka 36.

På kontorets begäran har verksamhetschef Ulrika Strand lämnat en skriftlig redogörelse/handlingsplan kring hur man i verksamheten ska säkerställa en obruten kylkedja ut till kund gällande både matkassar och matlådor. Kontoret begärde också en beskrivning av rutiner för egenkontroll av temperatur innan varor levereras till kund i de fall de stått förvarade under flera timmar.

Den skriftliga redogörelsen/handlingsplanen från Aleris inkom 2013-08-28 (se bilaga 1,2, 3 och 4). Kontoret avvaktar nu Miljökontorets rapport samt deras krav på åtgärder. Vid behov kontaktas på nytt ansvarig chef för verksamheten på Aleris.

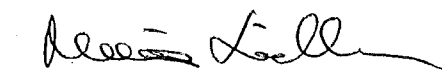
Kontoret för hälsa, vård och omsorg



Tomas Odin
Avdelningschef
Avdelningen för avtal och uppföljning



Carita Öhman
Uppdragsstrateg



Maria Lindblom
Uppdragsstrateg

 ÄLDREOMSORG	Dokumenttyp Lokal rutin	Dokumentnamn Rutin vid mathantering. Egenkontroll.	Sida Sidan 1 av 2
Process ägare Kristina Göthamn	Utarbetad av Kristina Göthamn Ginta Elsberga	Giltig från: 2009-05-19/Ändrad 2013-03-06	Version 2

Rutin vid mathantering. Egenkontroll.

Syfte: att säkerställa *Matleveranser*.

Matlådor levereras av matleverantören "Sodexo" antingen direkt till kunden eller till kylförråd på Glimmervägen 3.

Kyltemperatur i kylförrådet ska ligga mellan +2-8 grader. Temperatur i frys ska vara -10 -18 grader eller kallare. Livsmedel som förvaras i kyl/frys ska vara i slutna förpackningar och märkta med datum och innehåll.

Matlådor från kylförrådet och livsmedel inhandlade i lokal butik levereras till kunder i kylväskor. Matlådor och livsmedel packas tätt tillsammans med två kylklampar som placeras överst och underst. Väskor stängs och öppnas inte under leveransen. Vid inköp av dagligvaror levereras matvaror i kylväska till kunden direkt efter inköpen, temperaturkontroll genomförs i butik samt vid leverans.

Hos kunderna där hjälp med måltider är beviljad enligt biståndsbeslut ansvarar personalen som jobbar hos respektive kund även för att gammal mat kasseras.

Matansvarig personal.

Det finns matansvarig personal i varje arbetsgrupp. Den matansvarige personalen ansvarar för kontroll av kylrummet. Kontrollen sker varje lördag och matansvarige personalen:

- 1) kontrollerar temperaturen och registrerar den på temperaturlistan,
- 2) kontrollerar att mat är levererad till kunderna.

Temperaturkontroll av matlådor.


Temperaturkontroll av matlådor ska ske vid leverans, avhämtning och avlämning temperaturer registreras i pärmen för mathantering. Termometrar placeras i mitten av kylväskor.

Implementation av information hos personal.

All personal ska ha fullständig kännedom om alla steg i mathanteringens så samtliga anställda intygar med underskrift att de läst rutin vid mathantering och följer den. All ny personal introduceras i rutin vid mathantering och intygar med underskrift att de läst rutinen och följer den.

Dokumentation.

All dokumentation om mathantering: rutiner, temperaturlistor, signeringslistor m.m. förvaras i pärmen för mathantering.

 ÄLDREOMSORG	Dokumenttyp Lokal rutin	Dokumentnamn Rutin vid mathantering. Egenkontroll.	Sida Sidan 2 av 2
Process ägare Kristina Göthamn	Utarbetad av Kristina Göthamn Ginta Elsberga	Giltig från: 2009-05-19/Ändrad 2013-03-06	Version 2

Aleris	Dokumenttyp 2. Egenkontroll	Dokumentnamn 2.14 Mottagningskontroll kyld mat	Sida 1 av 1
Processägare Annica Håkanson	Utarbetad av Annica Håkansson	Giltig från: 2012-01-15	Version 1

2.14 Mottagningskontroll av kyld mat från extern leverantör

Enhet: _____ Månad: _____

Vid varje leverans ska temperaturen mätas mellan förpackningarna, dessutom skall förpackningen och datummärkning kontrolleras. (*Är förpackningarna hela, rena, rätt märkta*).

Temperatur: 2-8° Hur ofta: Utförs vid varje leverans

Dag	Temperatur	*Avvikelser/åtgärd	Sign.
01			
02			
03			
04			
05			
06			
07			
08			
09			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			
31			

*** Vid avvikelse:**

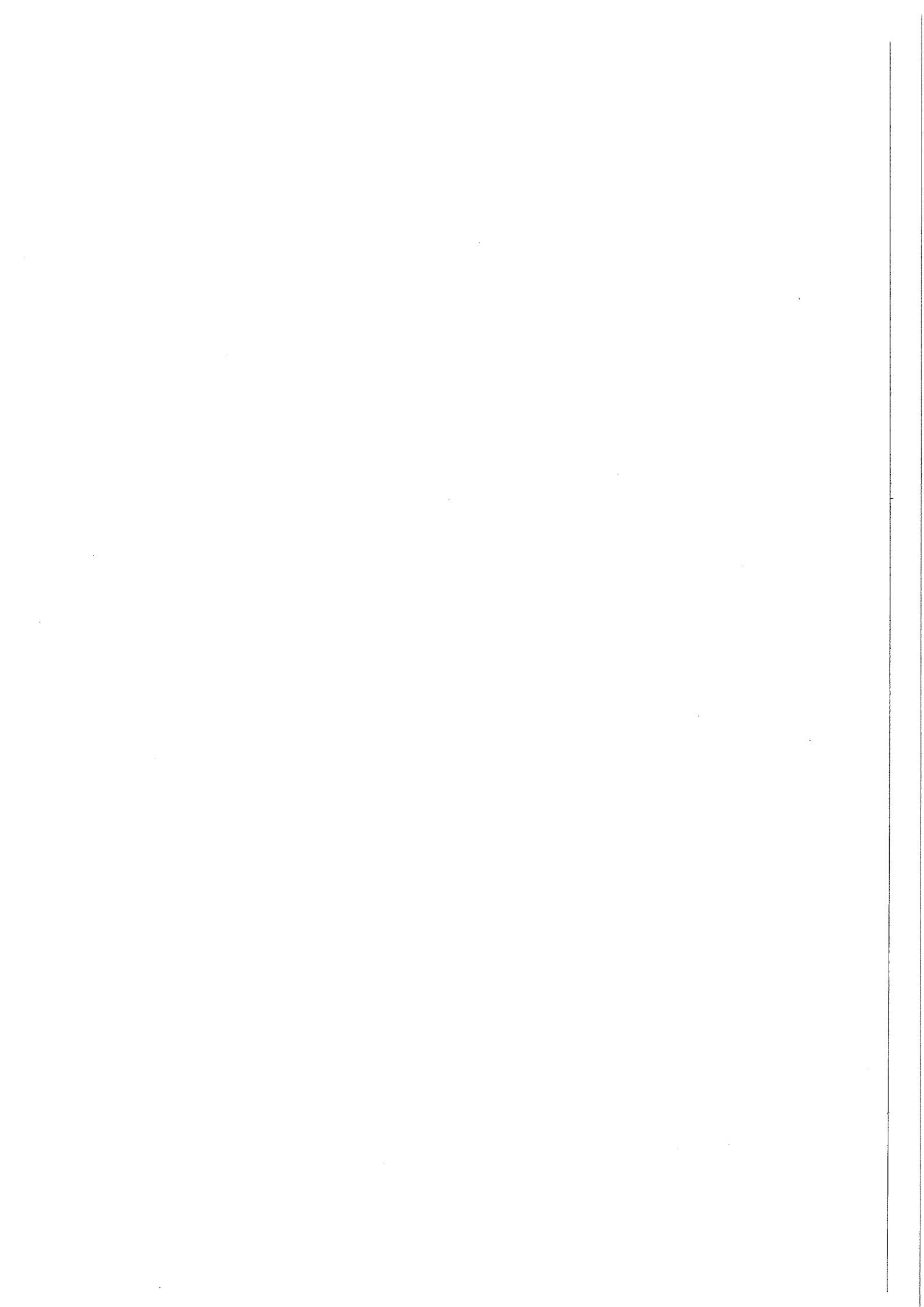
Åtgärd 1. Kontrollera maten


Åtgärd 2: Kyld mat får inte överstiga +8°. Vid för hög temperatur eller trasiga förpackningar, kassera dessa. Skriv avvikelse. Använd ev reservplan för fel med förpackningar.

Åtgärd 3. Kontakta eventuellt leverantören.

Åtgärd 4: Meddela kost- & måltidsombud/drifledare

Dokumentet sparas i 1 år!



 ÄLDREOMSORG	Dokumenttyp Lokal instruktion	Dokumentnamn Inköp av daglig varor	Sida Sidan 1 av 1
	Process ägare Ulrica Strand	Utarbetad av Julia Jakobs	Giltig från: 2013-08-28

Gällande för: Aleris hemvård Uppsala

SYFTE: Att tydliggöra inhandlingsprocessen samt säkerställa kylkedjan från det att dagligvaror inhandlats i butik tills de når kund.

INSTRUKTION:

Dagen före inköp:

- Nota från kund ska hämtas senast dag före inköp och sätts in i Inköpspärmerna.

Inköpsdagen:

- Ta de notor som sitter i inköpspärmerna.
- Ta med lasertermometern som förvaras i plastfickan längst fram i inköpspärmerna.
- Ta med kylväskor som förvaras i kylrummet i hemvårdens lokaler.
- Ta med kylklampar som förvaras i frysen utanför kylrummet.
- Fördela kylklamparna i kylväskorna.
- När du kommer till butiken ställ in kylväskorna i anvisad mottagningskyl.
- Handla en nota i taget.
- Efter varje nota tas varorna in i mottagningskylen.
- I mottagningskylen läggs kyl- och frysvaror i frysväska.

Transport av dagligvaror från affär till kund:

- Beräkna ungefärlig tidsåtgång för transport.
- Ställ kylväskorna i bagaget på bilen.
- Det får ta maximalt en timma från det att varorna lämnar mottagningskylen i butik tills dess att de levererats till kund.


Leverans:

- Mät temperaturen på maten med laser termometern.
- Kyld mat ska ha temperatur +2 – +8 grader och fryst mat -10- -18 grader
- Dokumentera temperaturen på egenkontrollblanketten 2:14 som finns i kundpärmerna hos kund.
- Vi månadsskiftet tas kontrollblanketten med till hemvårdlokalen och sätts i Mathanteringsspärmerna, ny kontrollblankett lämnas hos kund.

Efter inköp och leverans:

- Ställ de tomma kylväskorna i kylrummet i hemvårdens lokaler.
- Lägg frysklamparna i frysen utanför kylrummet.
- Lägg tillbaka lasertermometern i plastfickan längst fram i inköpspärmerna.



 ÄLDREOMSORG	Dokumenttyp Lokal instruktion	Dokumentnamn Leverans av matlådor	Sida Sidan 1 av 1
	Process ägare Ulrica Strand	Utarbetad av Julia Jakobs	Giltig från: 2013-08-28

Gällande för: Aleris hemvård Uppsala

SYFTE: Att säkerställa kylkedjan från det att Aleris hemvård tar emot matlådor från Sodexo tills de levererats till kund.

INSTRUKTION:

Mottagande av matlådor från Sodexo:

- Chauffören ringer fem minuter före ankomst till hemvårdslokalen.
- Ta med dig lasertermometern som sitter i plastfickan längst fram i inköspärmen och möt upp chauffören vid lastbilen.
- Mät temperaturen på maten med laser termometern.
- Kyld mat ska ha temperatur +2 – +8 grader och fryst mat -10- -18 grader.
- Har maten fel temperatur tar vi ej emot den.
- Dokumentera temperaturen på egenkontrollblanketten 2:14 som finns i Mathanteringspärmen.
- Ställ matlådorna i kylrummet.

Före transport av matlådor till kund:

- Mät temperaturen på maten med lasertermometern före nedpackning i kylväskor.
- Kyld mat ska ha temperatur +2 – +8 grader och fryst mat -10- -18 grader.
- Har maten fel temperatur kasseras den och ersättningsmatlådor inhandlas till kund.
- Dokumentera temperaturen på egenkontrollblanketten 2:14 som finns i Mathanteringspärmen.
- Packa matlådorna i kylväskor tillsammans med kylklampar.

Transport av matlådor från hemvårdslokalen till kund:

- Beräkna ungefärlig tidsåtgång för transport.
- Ställ kylväskorna i bagaget på bilen.
- Det får ta maximalt en timma från det att varorna lämnar mottagningskylen i butik tills dess att de levererats till kund.

Leverans av matlådor till kund:

- Mät temperaturen på maten med lasertermometern före överlämning till kund.
- Kyld mat ska ha temperatur +2 – +8 grader och fryst mat -10- -18 grader.
- Har maten fel temperatur kasseras den och ersättningsmatlådor inhandlas till kund.
- Dokumentera temperaturen på egenkontrollblanketten 2:14 som finns i kundpärmen hos kund.

Aleris ÄLDREOMSORG	Dokumenttyp Lokal instruktion	Dokumentnamn Leverans av matlådor	Sida Sidan 2 av 1
Process ägare Ulrica Strand	Utarbetad av Julia Jakobs	Giltig från: 2013-08-28	Version 1