

Handläggare
Christina Rosendahl

Datum
2014-01-30

Diarienummer
ALN-2014- 0045.30

Äldrenämnden

Avtalsuppföljning seniorrestaurang Leopold, Nyby

Förslag till beslut

Äldrenämnden föreslås besluta

att med beaktandet av resultatet godkänna rapporten.

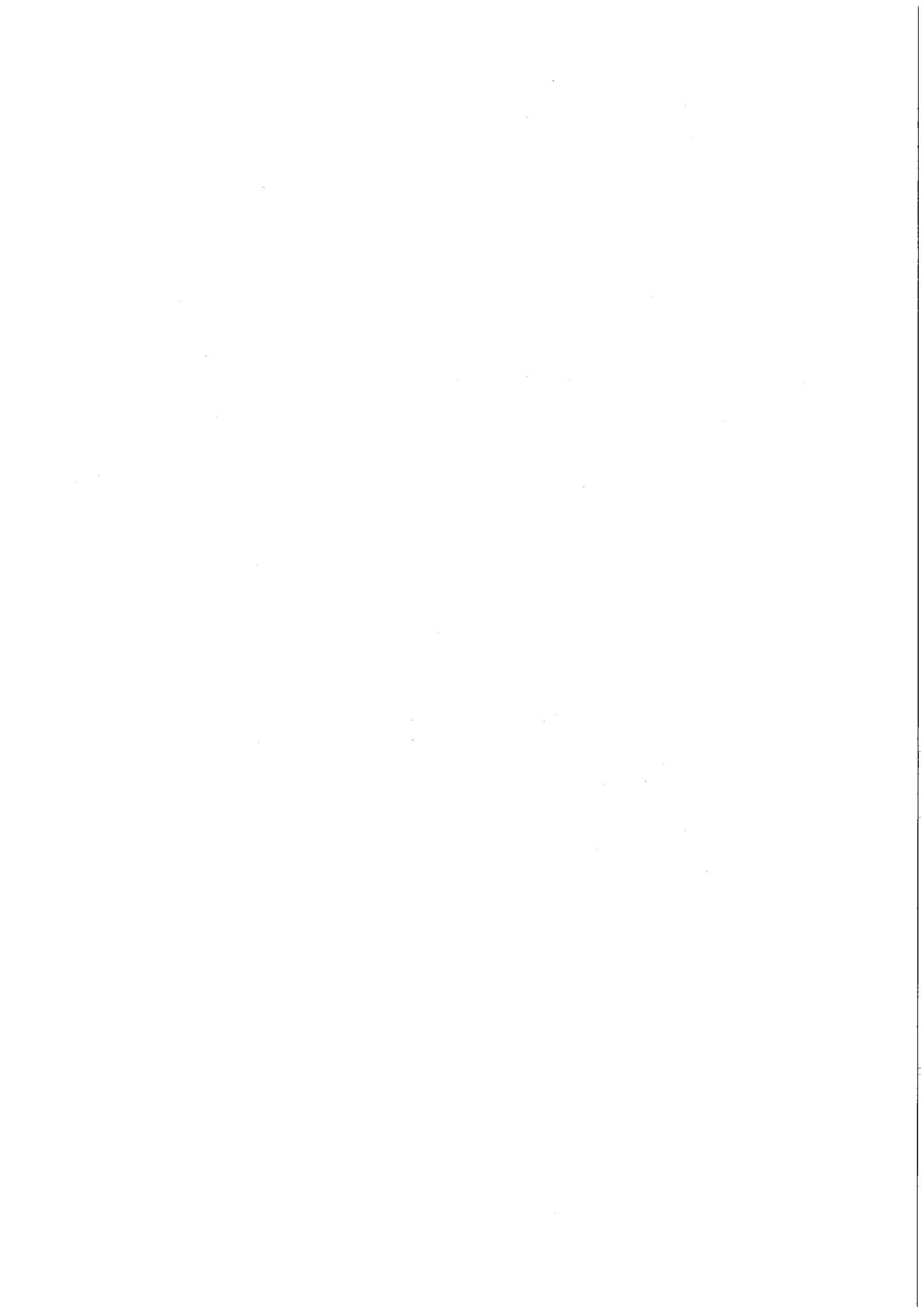
Ärendet

Kontoret för hälsa vård och omsorg genomförde 2014-01-27 en avtalsuppföljning av seniorrestaurang Leopold i Nyby, vilket framgår av rapporten. Avtalsuppföljningen föranleddes av att synpunkter och klagomål framkommit gällande maten som serveras. Kontoret valde därför att avgränsa avtalsuppföljningen till verksamhetens hantering av synpunkter och klagomål samt systematiskt arbete för att säkerställa gästernas delaktighet och inflytande.

Kontoret kunde vid uppföljningstillfället konstatera att vissa förbättringsmöjligheter förelåg, men såg att verksamheten på många vis arbetar på ett bra sätt inom området. Det fanns en vilja och drivkraft hos personalen att förbättra verksamheten och ett flertal förbättringsåtgärder har genomförts under det senaste året.

Kontoret förutsätter att verksamheten på egen hand omgående åtgärdar de förbättringsområden som beskrivs i rapporten och ser inga behov av ytterligare åtgärder eller handlingsplan i nuläget.

Inga-Lill Björklund
Direktör



Handläggare	Datum	Diarienummer
Maria Lindblom	2014-01-27	ALN-2014-0045

Äldrenämnden

Avtalsuppföljning av seniorrestaurang Leopold, Nyby

Beskrivning av den granskade verksamheten

Utförare och enhet	Seniorrestaurang Leopold, Vård & bildning
Adress	Leopoldsgatan 5, 754 41 Uppsala
Affärsenhetschef	Leena Rajamäki
Uppföljning utförd av uppdragsstrateger	Maria Lindblom och Christina Rosendahl
Typ av verksamhet	Seniorrestaurang
Avtal	2014-01-01 tom 2014-12-31
Datum för uppföljning	2014-01-27

Seniorrestaurang Leopold ligger i stadsdelen Nyby och har uppdraget att erbjuda restaurangverksamhet för personer över 65 år. Leopold har öppet alla dagar året om och erbjuder lunch mellan klockan 11.30 – 13.30. Innan och efter lunchserveringen har Leopold caféverksamhet.

1. Bakgrund

Uppföljningen föranleddes av att synpunkter och klagomål gällande maten på seniorrestaurang Leopold framkommit till kontoret.

Kontoret genomförde under 2011 en avtalsuppföljning vid samtliga åtta seniorrestauranger i Uppsala. Fokus låg då på samverkan, informationsspridning, kompetens och kompetensutveckling, verksamhetsinriktning, tillgänglighet och inflytande. Inga brister eller avsteg från avtal konstaterades för restaurang Leopold vid denna uppföljning, dock sågs lokalmässiga förbättringsområden vad gäller köket. Köket har efter uppföljningen renoverats.

2. Kontorets iakttagelser

Då uppföljningen initierades av enstaka klagomål angående maten låg fokus för aktuell uppföljning på verksamhetens hantering av synpunkter och klagomål och systematiska arbete för att säkerställa delaktighet och inflytande för gästerna.

Uppföljningen skedde på förmiddagen måndagen den 27 januari 2014. Kontoret besökte restaurangen och intervjuade affärsenhetschef, verksamhetssamordnare samt köks- och restaurangansvarig för Leopold. Utöver intervjuerna har kontoret tagit del av och studerat resultatet från två enkätundersökningar samt tertialrapportering. Den ena utförd via studerande på Uppsala universitet 2012 och den andra utförd av Vård & bildning 2013.

I enkätundersökningen från 2012 framkom att 85% av restaurangens gäster alltid eller oftast var nöjda med maten och att 89% alltid eller oftast hittade mat de tyckte om i restaurangen. I undersökningen anger 85% att de var mycket nöjda och 11% ganska nöjda med personalens bemötande. Av de svarande gav 88% betyget "mycket väl" eller "väl" godkänt som helhetsomdöme och ingen angav "icke godkänt". I enkätundersökningen från 2013 framkommer enligt uppgift att 93 % av gästerna betyget "mycket väl godkänt" eller "väl godkänt" som helhetsbetyg på restaurangen och besöken har enligt tertialrapport ökat med 7% under det senaste året. Detta innebär med andra ord en ökning både vad gäller besöksfrekvens och nöjdhet under senaste året.

Enligt de intervjuade går resultatet av enkätundersökningar igenom gemensamt på verksamhetens arbetsplatsträffar (APT). På APT diskuteras åtgärder och detta är även tillfället då eventuella åtgärder följs upp. Inget övrigt arbete med åtgärder och/eller handlingsplaner beskrivs förekomma i nuläget. Samtliga intervjuade beskriver under intervjuerna flera exempel på utvecklings- och förbättringsåtgärder som gjorts under det senaste året. Som exempel nämns bl.a. att de arbetat med att införskaffa inredningsdetaljer för att "pynta efter årstid", köpt in nytt porslin och nya möbler. I arbetet med nya möbler och inredning beskriver de intervjuade att gästerna i hög grad fått vara delaktiga och påverkat olika val. Det beskrivs också att man arbetat med att förbättra "flyt" i flödet när gästerna förser sig med mat och dryck och att maten skall läggas upp på ett trevligt och tilltalande sätt. Det framgår även under intervjuerna att det finns önskemål och visioner kring att öka trivseln och "hemtrevnaden"

ytterligare i restaurangmiljön, t.ex. genom att sätta upp pendellampor ovanför varje enskilt bord.

Samtliga intervjuade uttrycker en upplevelse av att restaurangens gäster generellt sett är nöjda med den mat som serveras och att många spontant framför synpunkter och eventuella klagomål fortlöpande. Enligt de intervjuade hanteras muntliga synpunkter och klagomål med en direkt åtgärd. Muntliga klagomål som uppfattas som "större" skrivs enligt uppgift ned i mail och skickas till chef, verksamhetssamordnade och/eller kvalitetsansvarig.

Samtliga intervjuade beskriver att de återkommande och regelbundet går ut i matsalen för att prata med gästerna om hur de upplever maten och övrigt i restaurangen. Detta görs även för att samla in extra information inför verksamhetens s.k. måltidsråd, då menyerna går igenom. Vid måltidsråden deltar inga gäster, utan enbart representanter från personal och ledning. Flera intervjuade beskriver dock att de deltar vid olika möten, t.ex. Hyresgästföreningens årliga "stormöte" i Nyby, för att samla in åsikter och sprida information.

På lunchrestaurangens salladsbord finns en skål med nedstuckna synpunktsblanketter utplacerad. Det saknas för närvarande en brevlåda att lämna dessa i och finns ingen information om var eller hur dessa ska inlämnas. Kontoret uppfattar att det är otydligt att skålen innehåller synpunktsblanketter och att detta framgår först när en lapp tas upp ur skålen. De intervjuade beskriver att en brevlåda för inlämning av synpunkter suttit uppe tills helt nyligen. Brevlådan togs ned efter ett medvetet beslut kring detta, då man bedömde och antog att det skulle komma in fler synpunkter långsiktigt om man satte upp brevlådan periodvis istället.

3. Kontorets kommentarer

Kontoret upplevde genomgående de intervjuade som tillmötesgående och öppna. Samtliga intervjuade uttryckte en vilja att utveckla och förbättra verksamheten.

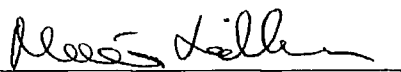
Den sammantagna bedömningen är att man inom verksamheten både arbetar med och är angelägna om att ta del av gästernas synpunkter och klagomål. Kontoret ser positivt på den årliga enkätundersökningen som genomförs, men tror att verksamheten skulle kunna vidareutveckla och systematisera arbetet med de förbättringsområden som framkommit i undersökningen ytterligare, t.ex. genom att på ett tydligare sätt skapa lokala handlings- och åtgärdsplaner.

Kontorets uppfattning är att verksamheten kan förtydliga och förenkla möjligheten för den enskilde att fortlöpande lämna synpunkter och klagomål. Förslagsvis kan detta ske genom några enkla åtgärder som t.ex. att tydligare markera ut stället där synpunktsblanketter finns tillgängliga samt att alltid ha en "postlåda" framme för enkel och tydlig inlämning av ifyllda blanketter (alternativt att det på annat sätt tydligt framgår var dessa kan lämnas). Kontoret anser också att man bör öka gästernas delaktighet i matråd och/eller andra organiserade mötesformer där synpunkter på verksamheten diskuteras fortlöpande.

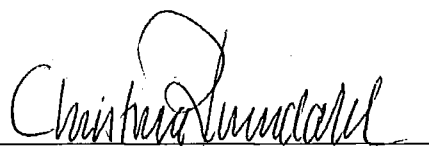
4. Åtgärder och handlingsplan

Kontoret ser som ett förbättringsområde att man inom verksamheten utvecklar och systematiserar arbetet med identifierade förbättringsområden. Kontoret anser även att verksamheten som ett led i förbättringsarbetet ska genomföra åtgärder för att ytterligare förtydliga och förenkla möjligheten för den enskilde att framföra synpunkter och klagomål. Kontoret förutsätter att detta arbete initieras omgående och ser inga behov av ytterligare åtgärder eller handlingsplan i nuläget.

Kontoret för hälsa, vård och omsorg



Maria Lindblom
Uppdragsstrateg
Avdelningen för avtal och uppföljning



Christina Rosendahl
Uppdragsstrateg
Avdelningen för avtal och uppföljning