



Granskning av måltidsservice

Granskningsrapport

Trelleborgs kommun

KPMG AB

2017-12-12

Antal sidor 14



Trelleborgs kommun
Granskning av måltidsservice
KPMG AB
2017-12-12

Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	1
2	Inledning	2
2.1	Syfte och revisionsfråga	2
2.2	Avgränsning	2
2.3	Revisionskriterier	3
2.4	Ansvarig nämnd	3
2.5	Metod	3
3	Om kost	3
4	Resultat av granskningen	4
4.1	Organisation	4
4.1.1	Organisationens uppbyggnad	4
4.1.2	Styrdokument	5
4.1.3	Bedömning	6
4.2	Måltider	7
4.2.1	Förskola och grundskolan	7
4.2.2	Vård – och omsorgsboende	7
4.2.3	Bedömning	8
4.3	Budget	8
4.3.1	Bedömning	9
4.4	Kontroll, kvalitet och kunduppföljning	9
4.4.1	Bedömning	11
4.5	Servicenämndens uppföljning	11
4.5.1	Bedömning	11
5	Slutsats och rekommendationer	12
5.1	Svar på revisionsfrågorna	12
5.2	Rekommendationer	14

1 Sammanfattning

Vi har av kommunrevisionen i Trelleborgs kommun fått i uppdrag att granska kommunens organisation och styrning av måltidsservice. Syftet med granskningen är att bedöma om servicenämndens styrning och uppföljning av måltidsservice är ändamålsenlig samt om nämndens interna kontroll är utformad på ett sätt som säkerställer kvalitetskrav och kostnadseffektivitet. Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2017.

Vår sammanfattade bedömning utifrån granskningens syfte och revisionsfrågor är att servicenämndens styrning och uppföljning av måltidsservice i huvudsak är ändamålsenlig utifrån produktionen. Det finns adekvata styrdokument och en tydlig ledning och styrning med en verksamhetsansvarig måltidschef. Vi ser det dock som viktigt att måltidsservice tillsammans med bildnings- och socialnämnden fastställer överenskommelser som förtydligar gränssnittet mellan verksamheterna, vad gäller såväl kostnad som ansvar. Detta är särskilt av vikt då måltidsservice redovisat negativa underskott flera år i rad.

Vi kan konstatera att måltidsservice genomför kunduppföljningar inom skolan men ser gärna att riktade undersökningar även sker på de särskilda boendena.

Vidare kan vi konstatera att det finns en av nämnden beslutad intern kontrollplan. Vi anser dock att nämnden bör vara mer aktiv vid utförandet av risk- och väsentlighetsanalysen som ligger till grund för den interna kontrollplanen. Vi menar att nämndens perspektiv på verksamheten skiljer sig mot förvaltningens och kan därmed framlägga andra risker.

Utifrån vår granskning rekommenderar vi servicenämnden:

- att tillse att måltidsöverenskommelser upprättas för att tydliggöra gränssnittet mellan beställare och leverantör,
- att överväga att genomföra riktade kundundersökningar på de särskilda boendena,
- att göra sin egen riskanalys då nämnden har ett annat perspektiv på verksamheten än vad förvaltningen har,
- säkerställa att de insatser som genomförs i enlighet med genomförd utredning får effekt i verksamheten.

2 Inledning

Vi har av Trelleborgs kommuns revisorer fått i uppdrag att granska kommunens organisation och styrning av måltidsservice.

Måltidsservice berör många och stora verksamheter inom kommunen från förskola och skola till särskilda boenden. Inom t ex särskilda boenden är de boende helt beroende av de måltider som tillhandahålls genom kommunens måltidsverksamhet.

Enligt den av kommunfullmäktige beslutade kostpolicyn är visionen att Trelleborgs kommun ska erbjuda matgästerna lustfyllda måltider, lagade av bra råvaror som ger god hälsa och hållbar utveckling. I kostpolicyn anges krav och målsättningar kopplade till kvalitet, miljö och genomförande. Revisorerna har i sin risk- och väsentlighetsanalys identifierat måltidsservice som ett viktigt område att granska.

2.1 Syfte och revisionsfråga

Syftet med granskningen är att bedöma om servicenämndens styrning och uppföljning av måltidsservice är ändamålsenlig samt om nämndens interna kontroll är utformad på ett sätt som säkerställer kvalitetskrav och kostnadseffektivitet.

I granskningen ska följande revisionsfrågor besvaras:

- Finns styrdokument i form av mål, policies, riktlinjer etc. avseende måltidsverksamheten?
- Hur är verksamheten organiserad i form av tillagningskök, mottagningskök och distribution av mat?
- Finns en central ledning och styrning av kommunens måltidsservice och är organisationen ändamålsenligt utformad?
- Vidtas tillräckliga åtgärder för att nå en budget i balans?
- Finns ett internt kontrollsystem som säkerställer att de måltider som serveras uppfyller beslutade kvalitetskrav? (Som t ex kravodlad mat, närodlad mat samt miljöhänsyn vid transporter av livsmedel till kommunen)
- Beaktas ovanstående kvalitetsaspekter i aktuella upphandlingar?
- Genomförs undersökningar för att mäta förvaltningarnas och brukarnas uppfattning om kvalitet och service?
- Bedriver servicenämnden en tillräcklig uppföljning av måltidsservice?

2.2 Avgränsning

Granskningen omfattar kommunens måltidsservice som är organiserad under servicenämnden.

2.3 Revisionskriterier

Vi kommer att bedöma om rutinerna/verksamheten uppfyller:

- Kommunallag kap 6
- Interna regelverk och policys
- Fullmäktigebeslut

2.4 Ansvarig nämnd

Granskningen avser servicenämnden.

2.5 Metod

Granskningen är utförd genom dokumentstudier och intervjuer med ansvariga tjänstemän inom servicenämnden samt kunder till måltidsservice.

3 Om kost

Livsmedelsverket har tagit fram riktlinjer för bra mat i förskola, familjedaghem, fritidshem, skola och gymnasieskola. Riktlinjerna är avsedda som övergripande vägledning och stöd för alla som på något sätt arbetar med bra måltider inom dessa verksamheter. Livsmedelsverket har tagit fram liknande riktlinjer för bra mat i äldreomsorgen.

Riktlinjernas utgångspunkt är Livsmedelsverkets framtagna kvalitets- och kommunikationsmodell – Måltidsmodellen. Modellen består av sex delar som alla är viktiga för att matgästen ska må bra av maten och känna matglädje. Att måltiden upplevs som **god** och **trivsamt** är viktigt. En bra måltid är även **näringsriktig** och **säker** att äta, två områden som omfattas av krav i lagstiftningen. Med **hållbar** menar Livsmedelsverket måltider som bidrar till en hållbar utveckling. De lägger tonvikten på miljö men även social hållbarhet, det vill säga bra livsvillkor för människor. Med **integrerad** menas att måltiden tas tillvara som en resurs i verksamheten, exempelvis i den pedagogiska verksamheten eller i omvårdnaden.

Detta innebär att det bl.a. ställs krav på näringsinnehåll och smaklighet – förluster i näringsinnehåll och smaklighet blir större ju längre tid som går mellan tillagning och servering och att det finns en trevlig måltidsmiljö och god planering av lokaler och organisation.

Det finns även nationella lagar och regler som ska följas. Den nationella livsmedelslagen omfattar alla typer av verksamheter som har någon form av livsmedelshandling. Lagen syftar till att säkerställa en hög skydds nivå för människors hälsa. Lagen gäller alla stadier i produktions-, bearbetnings- och distributionskedjan för livsmedel.

Eftersom kosten är en del av äldreomsorgen omfattas den även av socialtjänstlagen som fastslår att verksamheten skall bygga på respekt för människornas självbestämmanderätt och integritet, (SoL, 1§). Mat, måltider och nutritionsbehandling skall enligt Socialstyrelsen betraktas på samma sätt som all annan medicinsk behandling. Härigenom kan maten vara en hälso- och sjukvårdsinsats och omfattas av hälso- och sjukvårdslagen.

Vidare är det sedan den 1 juli 2011 inskrivet i skollagen att näringsriktig mat ska säkerställas inom skolan. Skolinspektionen blir tillsynsmyndighet för att detta krav uppnås.

4 Resultat av granskningen

4.1 Organisation

Måltidsservice som är organiserad under serviceförvaltningen, samarbetar med bildningsförvaltningen och socialförvaltningen när det gäller mat och måltider. Inom måltidsservice är ca 110 medarbetare anställda som varje dag tillagar och serverar runt 8 400 portioner i förskolor, skolor och på särskilda boenden.

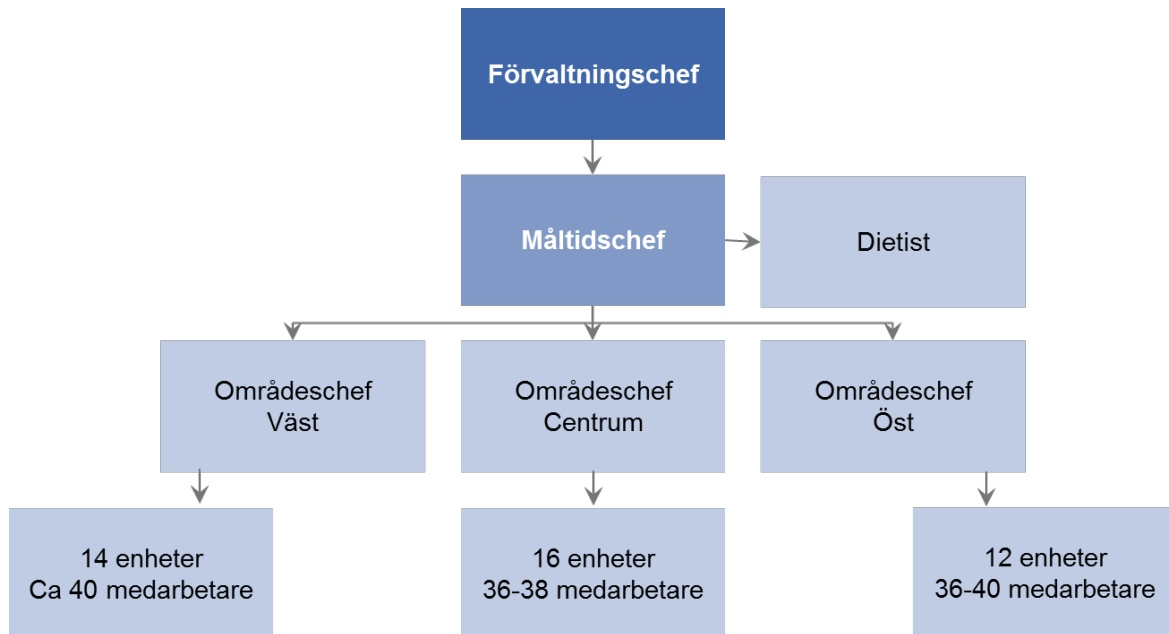
Under 2016 genomfördes en extern översyn och utvärdering av kommunens totala måltidsverksamhet, vilket utmynnade i en konsultrapport. Rapporten påvisade att vissa förändringar behövdes ske för att effektivisera verksamheten och bildnings-, service-, och socialförvaltningen fick i uppdrag av kommundirektören att ta fram en gemensam handlingsplan. Den framtagna handlingsplanen innehåller åtgärder för en effektivare måltidsverksamhet med hög kvalitet samt att utreda hur ett totalansvar för måltidsservice kan genomföras i praktiken. Sedan våren 2017 har verksamheten arbetat med projektet att genomföra vad som stipulerades i handlingsplanen, arbete kommer fortgå under 2018.

4.1.1 Organisationens uppbyggnad

Måltidsservice leds av en måltidschef och är organiserad i tre geografiska områden med en enhetschef som har ansvar för respektive område. Det finns även en dietist som medverkar vid planering av näringsriktiga måltider, behovsanpassad kost och menysammansättning. Dietisten är även behjälplig vid upphandling av livsmedel och utbildning till verksamheterna och dess kunder.

Varje geografiskt område innefattar produktionskök och mottagningskök. I samtliga områden serveras måltider till förskolor, grundskolor och särskilt boende. I området centrum serveras även måltider till kommunens gymnasieskola.

Totalt innefattar måltidsservice 42 enheter, varav 28 är tillagningskök och 14 är mottagningskök.



Den sittande måltidschefen tillträdde tjänsten 2016. Verksamheten verkade dessförinnan två år utan måltidschef. Tjänstemännen är positiva till den tillsatta cheftjänsten som ger dem stöd och ledning av verksamheten.

Verksamheten omfattar inköp av livsmedel, menysammansättning, tillagning och servering av måltider samt efterarbete. Merparten av personal som tillagar och serverar maten tillhör måltidsservice, förutom den personal som serverar maten inom äldreomsorgen, de tillhör socialförvaltningen.

Tillagningsköken tillagar och levererar varm mat till mottagningsköken i kantin eller värmeskåp som transporteras av en upphandlad extern transportör. Kvällsmiddagen till särskilda boenden levereras kall i samband med lunchleveransen.

Det påpekas vid intervjuerna att standarden på tillagningsköken varierar mycket. Enligt de intervjuade finns behov av att modernisera flertalet kök.

Vid samtal med tjänstemän framkommer att det finns viss problematik med små enheter då dessa är sårbara utifrån de personella resurserna. Det medför att det är svårt att ersätta personal vid vakanser.

4.1.2 Styrdokument

4.1.2.1 Policyer och riktlinjer

Utöver de nationella lagarna och Livsmedelsverkets riktlinjer har Trelleborgs kommun en kostpolicy som är beslutad av kommunfullmäktige (KF) § 160 den 23 augusti 2013. Flertalet riktlinjer i policyn har dock sin grund i Livsmedelsverkets Måltidsmodell. Utöver

Trelleborgs kommun

Granskning av måltidsservice

KPMG AB

2017-12-12

delarna i Måltidsmodellen stipuleras även riktlinjer gällande matgästens inflytande och delaktighet, profession och kompetens av de som arbetar med mat i kommunen, samverkan samt genomförande och uppföljning.

Förvaltningen har arbetat fram en ny mat- och måltidspolicy som är beslutad av servicenämnden och kommunstyrelsen, dock fick den avslag i KF den 16 oktober 2017. Avslaget berodde på delade meningar rörande halalslaktat kött.

Interna rutiner för hantering av behovsanpassad kost av medicinska skäl i förskola, förskoleklass, grundskola, grundsärskola, gymnasieskola och gymnasiesärskola finns utarbetade.

4.1.2.2 *Mål och måloppfyllelse*

Följande politiska mål finns för måltidsservice och som har bäring på granskningen:

- Andelen ekologiska livsmedel ska öka
- Servicenämnden ska minska matsvinnet
- Servicenämnden ska ha nöjda kunder

Målen är antagna effektmål med tillhörande indikatorer och aktiviteter.

Vid delårsrapporten har effektmålet "Andelen ekologiska livsmedel ska öka" uppnåtts och målet "Minskat matsvinn" har goda förutsättningar för att uppnås under 2017. Målet "Kundnöjdhet" kommer inte att uppnås utifrån uppsatta målvärdet om 100 procent (i dagsläget 70 procent). Det pågår ett utvecklingsarbete som kommer fortgå även under 2018.

Vid intervjuer med politiker och tjänstemän framkommer att man kommer minska andelen inköpta ekologiska livsmedel, vilket kan medföra att effektmålet "Andelen ekologiska livsmedel ska öka" inte nås vid verksamhetsårets slut. Detta är en åtgärd för att minska kostnaderna för måltidsservice.

4.1.3 **Bedömning**

Vi bedömer att verksamheten har en tydlig central ledning och styrning avseende måltidsservice. Vi uppfattar även att organisationen är ändamålsenlig för uppdraget. Det finns tydliga och aktuella riktlinjer och mål för verksamheten vilka följs upp och utvärderas.

Vi bedömer att det finns ett tydligt uppdrag för verksamheten beträffande effektivisering av måltidsproduktionen. Vi uppfattar att det finns goda förutsättningar för att uppnå målet när samtliga aviserade förändringar har genomförts.

Vi noterar att förvaltningen upplever att det är problematiskt med små enheter.

Vidare kan vi konstatera att två av de tre uppsatta målen för verksamheten är uppfyllda. Vi anser att det är viktigt att nämnden fortsätter arbetet för att uppnå målet om kundnöjdhet då måltiderna i skolan främjar lärande så väl som bra matvanor och god hälsa och inom äldreomsorgen kan måltiden bidra till god livskvalitet, bevarande av funktionsförmåga och ett snabbare tillfrisknande vid sjukdom.

Dock kan vi konstatera att beslutet om att minska andelen ekologiska livsmedel för att sänka kostnaderna kan medföra att verksamheten inte uppfyller det uppsatta målet avseende andelen ekologiskt livsmedel.

4.2 Måltider

4.2.1 Förskola och grundskolan

Skolmåltiderna, vilka måltidsservice ansvarar för, består i flertalet skolor av minst två varmrätter (buffé) samt salladsbuffé, hårt bröd, bordsmargarin och mjölk. Måltidsservice fastställer en av de rätter som serveras varje dag, utöver den rätten har skolorna med buffé rätt att bestämma andra maträtter som ska vara en del av menyn. Maten bör följa de svenska näringsrekommendationerna från Livsmedelsverket. Medicinsk specialkost kan erhållas vid samtliga verksamheter. Pedagogisk lunch tillämpas i förskolor och grundskolor. Förskolorna och fritids serverar utöver lunch även frukost och mellanmål.

Elevernas påverkan och önskemål på maten sker via matråd.

I intervju med representant från förskola och skola framkommer att verksamheterna anser att det har skett en positiv utveckling av samverkan och att maten måltidsservice tillhandahåller är av god kvalitet. De anser att det råder likaställd kvalitet av den mat som serveras vid tillagningskök som mottagningskök. Det framkommer även att buffén är uppskattad. Att konceptet med buffé har upplevts som positivt konfirmeras av att måttet av nöjd kund har ökat från ca 40 procent till ca 70 procent under den period buffé har serverats i skolorna.

Verksamheten jobbar kontinuerligt med att öka barnens förståelse för matens betydelse utifrån ett hållbarhetsperspektiv. Därför mäts matsvinnet under en utvald vecka. Konceptet med buffé har bidragit till ett minskat matsvinn.

Trots den positiva utvecklingen av samverkan mellan måltidsservice och förskola/skola är de eniga om att det behövs tydligare gränssnitt, främst rörande ekonomin. Det sker i dagsläget en utveckling av måltidsöverenskommelser för att tydliggöra ansvarsområden och vilka kostnader som ska belasta respektive verksamhet.

4.2.2 Vård – och omsorgsboende

Måltidsservice lagar och levererar varm lunch samt tillagad kyld kvällsmat till de olika särskilda boendena. Utöver lunch och kvällsmat serverar boendena även frukost, förmiddagsfika, eftermiddagsfika, kvällsmacka samt nattmål om så önskas. De senare måltiderna är inte tillagade och levererade av måltidsservice.

Varje avdelning har ett kostombud vars uppgift är att beställa de livsmedel som behövs samt förmedla vårdtagarnas önskemål till måltidsservice.

I intervju med representant från socialförvaltningen framkommer att verksamheterna överlag tycker att måltidsservice fungerar bra och de understryker att samarbetet fungerar väldigt bra.

Äldreomsorgen försöker minska sitt matsvinn genom bland annat att göra så kallade komponentbeställningar, vilket innebär att man frångår portionsbeställningar och de kan på så sätt anpassa portionen efter vårdtagarens önskemål. Representant från socialförvaltningen påpekar att äldreomsorgen kan bli bättre på att återkoppla till köken vid förändring av antal portioner för att minska eventuellt matsvinn.

Måltidsservice och äldreomsorgen arbetar fram, i likhet med skola/förskola, måltidsöverenskommelse för att tydliggöra ansvarsområden och vilka kostnader som ska belasta respektive verksamhet.

4.2.3 Bedömning

Vi ser positivt på formerna med matråd och kostombud där det finns en direktkontakt med representant från måltidsservice. Det sänder signaler om lyhördhet gentemot kunderna. Dock uppfattar vi att åiterrapporteringen från de särskilda boendena till måltidsservice kan förbättras.

Vi ser det positivt på att verksamheterna jobbar för att minska sitt matsvinn.

Vi vill vara tydliga med vikten av att måltidsservice tillsammans med bildnings- och socialförvaltningen fastställer överenskommelser som tydliggör gränssnittet mellan de olika verksamheterna, både vad gäller kostnadsfördelning och ansvar.

4.3 Budget

Måltidsservice har en nollbudget, samtliga kostnader ska finansieras med försäljningsintäkter. Varje enhet inom måltidsservice har ansvar för att hushålla sin egen ekonomi.

År	Måltidsservice resultat (tkr)
2011	-7 661
2012	-11 306
2013	-7 462
2014	-2 535
2015	-3 653
2016	-5 727

Som framgår i tabellen ovan, har resultatet för måltidsservice de senaste åren varit negativa. Vid delårsrapporten för 2017 redovisas ett underskott på 4 300 tkr. Ingångsvärdet för måltidsservice för 2017 var ett underskott motsvarande 6 000 tkr. Beslutad åtgärdsplan, med grund i uppsatta aktiviteter i måltidsutredningen, har inneburit effektiviseringar på 4 100 tkr. Dock förekommer en omställningstid för att nå full effekt av olika aktiviteter, vilket innebär att anpassningar sker av verksamheten med 3 000 tkr.

Man har under 2017 kartlagt måltidsservice samtliga kostnader. Utredningen har sedan använts som underlag till en föreslagen prislista.

Vid intervjuer framhålls att måltidsservice inte kommer nå en budget i balans 2017. Arbetet med att nå budget i balans för måltidsservice inom Trelleborgs kommun fortsätter tillsammans med bildnings- och socialförvaltningen under året och under 2018.

I intervju med måltidschef framkommer att man uppfattar att det inte finns möjlighet att påverka portionspriset man fakturerar kunderna. Man har inte heller täckning för de pedagogiska måltiderna. Kostnaderna för de pedagogiska måltiderna är en av de frågor som ska stipuleras i överenskommelserna mellan måltidsservice och skola/förskola. När överenskommelserna är färdigställda är förhoppningen att nämnden ska få bättre kontroll över dessa kostnader.

Tjänstepersoner inom måltidsservice anser att de inte tilldelas en realistisk budget. Det gäller främst poster som kemtekniska produkter och förbrukningsmaterial.

Vidare framgår det att det i vissa fall kan finnas svårigheter att implementera politiska beslut och hålla budget samtidigt som de ska följa skollagen. Det kan exempelvis vara beslut beträffande vilka råvaror som ska användas. Verksamheten får således planera om den kost som serveras för att följa vad som stipuleras angående näringsriktighet i skollagen, vilket kan komma att påverka kostnaden per portion. Vid dessa beslut krävs extra resurser eller justering av portionspriset som faktureras kunderna.

Nämnden har inför verksamhetsåret 2018 bland annat anpassat effektmålet "Andelen ekologiska livsmedel ska öka". Anpassningen innebär en sänkning av andelen inköpta ekologiska livsmedel från 35 procent till 25 procent, detta för att verksamheten enklare ska uppfylla målen inom ramen för den uppsatta budgeten.

4.3.1 Bedömning

Vi kan konstatera att förvaltningen tidigare inte har haft någon fördjupad kontroll eller vetskap om kostnaderna för måltidsproduktionen och vi ser positivt på den genomförda kartläggningen och den framtagna prislistan.

Återigen vill poängtera vikten av att ha tydliga överenskommelser mellan verksamheterna beträffande vad som ingår i de måltider som beställs och vem kostnaderna belastar. Detta är extra viktigt då verksamheten har haft ett negativt resultat och även prognosen för 2017 är negativt.

Vi bedömer att nämnden har vidtagit åtgärder för att nå budget i balans. Dock kan vi konstatera att åtgärderna inte har varit tillräckliga då verksamheten inte kommer nå sin ekonomi för helåret.

4.4 Kontroll, kvalitet och kunduppföljning

Verksamheten har ett kontrollsystem som säkerställer att de måltider som serveras uppfyller beslutade kvalitetskrav, såsom t ex näringsriktighet, krav - och närodlat mat

Trelleborgs kommun

Granskning av måltidsservice

KPMG AB

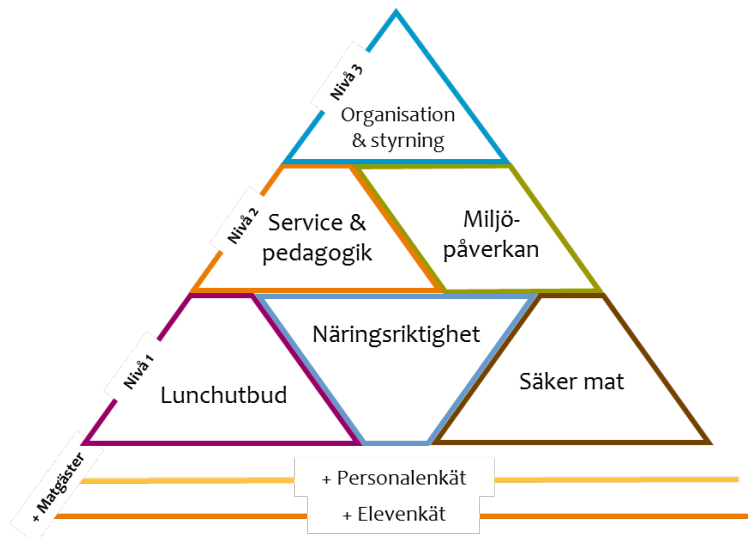
2017-12-12

samt miljöhänsyn vid transporter av livsmedel till kommunen. Näringsriktigheten säkerställs genom menyplanering av kommunens dietist. Utöver menyplaneringen kontrolleras näringsriktigheten en gång per termin av bildningsförvaltningen i samarbete med måltidsservice, där man även är behjälpliga av det kostdatasystem som används inom kommunen.

Vid upphandling beaktas enligt uppgift från förvaltningen, kvalitetsaspekter avseende krav- och närodlat mat samt att transporter av livsmedel till kommunen följer de beslutade kvalitetskrav som är antagna.

Arbetet med att säkerställa transporter av varor till kommunen har pågått under 2017. Bland annat har representanter från upphandlingsavdelningen och förvaltningen deltagit i projekt om samordnad varudistribution. Resultatet av projektet är att analys avseende nuvarande transportmönster vid leverans till kommunen, kostnader och möjliga effektiviseringar har genomförts.

Måltidsservice deltar i SkolmatSverige¹ och deras satsning på webbaserade utvärderingsverktyg för skolmåltider. SkolmatSverige är ett verktyg för utvärdering och utveckling av skolmåltider inom kommunens grundskolor.



Verktyget består av tre nivåer som bygger på varandra. Nivå 1 utgör miniminivån (omfattas av lagkrav) som sedan kan utökas med Nivå 2 och Nivå 3 beroende på måltidsservice och skolans gemensamma ambitionsnivå.

Med SkolmatSveriges verktyg kan måltidsservice och skolan få ett helhetsgrepp om skolmåltiden. En **automatisk resultatrapport** skapas för varje skola som innehåller vägledning till förbättringar. Rapporten hjälper även måltidsservice och skolan att visa på att de följer skollagens krav på näringsriktiga måltider.

Något motsvarande verktyg finns inte för måltider inom äldreomsorgen.

¹ SkolmatSverige drivs av Stockholms Läns landsting och Sveriges Kommuner och Landsting i samråd med Folkhälsomyndigheten och Livsmedelsverket.

Som tidigare nämnts finns det ett matråd på samtliga skolor samt ett kostombud på särskilt boendena. Genom dessa kan måltidsservice insamla information om kundernas uppfattning.

De kundundersökningar som genomförs på de särskilda boendena är i socialförvaltningens regi och utgörs av de nationella mätningarna där kosten är en del. Måltidsservice tar del av socialförvaltningens kundundersökning och gör således ingen egen riktad undersökning.

På skolorna används även ett hjälpmedel för att mäta kundnöjdheten. Hjälpmedlet innebär att eleverna efter besöket/måltiden får trycka på en smiley som bäst motsvarar deras upplevelse. Skalan går från "sur smiley" till "jätteglad smiley", där "sur smiley" innebär att man inte är nöjd med besöket/måltiden och "jätteglad smiley" innebär att man är mycket nöjd med besöket/måltiden. Andelen nöjda kunder har, som nämnts i avsnitt 4.2.1, ökat från ca 40 procent till ca 70 procent under den period buffé har serverats i skolorna.

4.4.1 Bedömning

Vi bedömer att måltidsservice har ett kontrollsystem som säkerställer att de måltider som serveras uppfyller beslutade kvalitetskrav.

Vi ser positivt på att verksamheten använder sig av det webbaserade utvärderingssystemet SkolmatSverige, vilket ger en helhetsbild av skolmåltiden.

Vi kan konstatera att det sker kunduppföljningar inom skolan men ser gärna att egna riktade undersökningar även sker på de särskilda boendena.

4.5 Servicenämndens uppföljning

Förvaltningens ledningsgrupp, bestående av förvaltningschef och avdelningschefer, kartlägger olika typer av brister som kan uppstå inom verksamheterna och prioriterar dessa med hjälp av en risk- och väsentlighetsanalys som sedan resulterar i en intern kontrollplan.

Nämnden beslutade den 13 december 2016 att fastställa den interna kontrollplanen för 2017, SEN § 159 (Dnr. SEN 2016/308).

4.5.1 Bedömning

Vi bedömer att nämnden bör göra sin egen riskanalys då nämnden har ett annat perspektiv på verksamheten än vad förvaltningen har. Nämndens riskanalys ska sedan kompletteras med förvaltningens som grund för framtagandet av nämndens interna kontrollplan.

Vi vill ändå framhålla att vi är positiva till den årliga riskkartläggningen som görs av förvaltningen.

5 Slutsats och rekommendationer

Vår sammanfattade bedömning utifrån granskningens syfte och revisionsfrågor är att servicenämndens styrning och uppföljning av måltidsservice i huvudsak är ändamålsenlig utifrån produktionen. Det finns adekvata styrdokument och en tydlig ledning och styrning med en verksamhetsansvarig måltidschef. Vi ser det dock som viktigt att måltidsservice tillsammans med bildnings- och socialnämnden fastställer överenskommelser som förtydligar gränssnittet mellan verksamheterna, vad gäller såväl kostnad som ansvar. Detta är särskilt av vikt då måltidsservice redovisat negativa underskott flera år i rad.

Vi kan konstatera att måltidsservice genomför kunduppföljningar inom skolan men ser gärna att riktade undersökningar även sker på de särskilda boendena.

Vidare kan vi konstatera att det finns en av nämnden beslutad intern kontrollplan. Vi anser dock att nämnden bör vara mer aktiv vid utförandet av risk- och väsentlighetsanalysen som ligger till grund för den interna kontrollplanen. Vi menar att nämndens perspektiv på verksamheten skiljer sig mot förvaltningens och kan därmed framlägga andra risker.

5.1 Svar på revisionsfrågorna

Finns styrdokument i form av mål, policys, riktlinjer etc. avseende måltidsservice?

Vi kan konstatera att det finns tydliga och aktuella riktlinjer och mål för verksamheten vilka följs upp och utvärderas.

Hur är verksamheten organiserad i form av tillagningskök, mottagningskök och distribution av mat?

Måltidsservice leds av en måltidschef och är organiserad i tre geografiska områden med en enhetschef som har ansvar för respektive område. Varje geografiskt område innefattar produktionskök och mottagningskök.

Totalt innefattar måltidsservice 42 enheter, varav 28 är tillagningskök och 14 är mottagningskök. Områdescheferna ansvarar för 12-16 enheter och 36-40 medarbetare.

Tillagningsköken tillagar och levererar varm mat till mottagningsköken i kantin eller värmeskåp som transporteras av en upphandlad extern transportör. Kvällsmiddagen till de särskilda boendena levereras kall i samband med lunchleveransen.

Finns en central ledning och styrning av kommunens måltidsservice och är organisationen ändamålsenligt utformad?

Vi bedömer att verksamheten har en tydlig central ledning och styrning avseende måltidsservice. Vi uppfattar även att organisationen är ändamålsenlig för uppdraget.

Vidtas tillräckliga åtgärder för att nå en budget i balans?

Vi bedömer att nämnden har vidtagit åtgärder för att nå budget i balans. Dock kan vi konstatera att åtgärderna inte har varit tillräckliga då verksamheten inte kommer uppnå en budget i balans för helåret.

Finns ett internt kontrollsystem som säkerställer att de måltider som serveras uppfyller beslutade kvalitetskrav? (Som t ex kravodlad mat, närodlad mat samt miljöhänsyn vid transporter av livsmedel till kommunen)

Vi bedömer att måltidsservice har ett kontrollsystem som säkerställer att de måltider som serveras uppfyller beslutade kvalitetskrav, såsom t ex näringsriktighet, krav - och närodlad mat samt miljöhänsyn vid transporter av livsmedel till kommunen.

Näringsriktigheten säkerställs genom menyplanering av kommunens dietist. Utöver menyplaneringen kontrolleras näringsriktigheten en gång per termin av bildningsförvaltningen i samarbete med måltidsservice.

Måltidsservice deltar även i SkolmatSverige och deras satsning på webbaserade utvärderingsverktyg för skolmåltider. SkolmatSverige är ett verktyg för utvärdering och utveckling av skolmåltider inom kommunens grundskolor.

Vid upphandling säkerställs att de livsmedel som köps in är kravodlad, närodlad samt att transporten av livsmedel till kommunen sker på ett miljövänligt sätt.

Beaktas ovanstående kvalitetsaspekter i aktuella upphandlingar?

Vid upphandling beaktas, enligt uppgift från förvaltningen, kvalitetsaspekter avseende krav- och närodlad mat samt att transporter av livsmedel till kommunen följer de beslutade kvalitetskrav som är antagna.

Genomförs undersökningar för att mäta förvaltningarnas och brukarnas uppfattning om kvalitet och service?

Det finns ett matråd på samtliga skolor och ett kostombud på de särskilda boendena. Genom dessa kan måltidsservice insamla information om kundernas uppfattning.

På skolorna används även ett hjälpmedel för att mäta kundnöjdheten. Hjälpmedlet innebär att eleverna efter besöket/måltiden får trycka på en smiley som bäst motsvarar deras upplevelse. Skalan går från "sur smiley" till "jätteglad smiley", där "sur smiley" innebär att man inte är nöjd med besöket/måltiden och "jätteglad smiley" innebär att man är mycket nöjd med besöket/måltiden.

De kundundersökningar som genomförs på de särskilda boendena är i socialförvaltningens regi och utgörs av de nationella mätningarna där kosten är en del.

Vi kansåledes konstatera att det sker kunduppföljningar inom skolan men ser gärna att egna riktade undersökningar även sker på de särskilda boendena.

Bedriver servicenämnden en tillräcklig uppföljning av måltidsservice?

Nämnden beslutade den 13 december 2016 att fastställa den interna kontrollplanen för 2017. Planen hade sin grund i förvaltningens riskkartläggning. Vi anser att nämnden bör göra sin egen riskanalys då vi menar att nämnden har ett annat perspektiv på verksamheten än vad förvaltningen har. Nämndens riskanalys ska sedan kompletteras med förvaltningens som grund för framtagandet av nämndens interna kontrollplan.

5.2 Rekommendationer

Utifrån vår granskning rekommenderar vi servicenämnden:

- att tillse att måltidsöverenskommelser upprättas för att tydliggöra gränssnittet mellan beställare och leverantör,
- att överväga att genomföra riktade kundundersökningar på de särskilda boendena,
- att göra sin egen riskanalys då nämnden har ett annat perspektiv på verksamheten än vad förvaltningen har,
- säkerställa att de insatser som genomförs i enlighet med genomförd utredning får effekt i verksamheten.

KPMG, dag som ovan



Lars Jönsson
Certifierad kommunal yrkesrevisor, projektledare