



Innehåll

1	INLEDNING	1
2	SAMMANFATTNING	2
2.1	SAMMANFATTNING ISS	
2.2	CNPS MÄTNINGEN	
2		
3	UTVECKLING	4
3.1	FÖRÄNDRINGAR I AVTAL/SLA	
6 3.2	FÖRBÄTTRINGAR I VÅR LEVERANS/UTFÖRANDE	
6		
3.3	AKTIVITETER OCH MÖTEN	
4	NYCKELTALS INFORMATION	6
4.1	ANTAL PORTIONER	
5	MEDARBETARE	7
5.1	FÖRÄNDRINGAR ORGANISATION	
5.2	FÖRÄNDRINGAR MEDARBETARE	
5.3	MEDARBETARUTVECKLING	
5.4	HÄLSA	8
6	SÄKERHET	9
6.1	OLYCKOR OCH TILLBUD	9 6.2
	ÖVRIGA SÄKERHETSFRÅGOR	
9		
7	MILJÖ	9
7.1	MATSVINN	10 7.2
	ANDEL EKOLOGISKT INKÖP	
10 7.3	ÖVRIGA MILJÖINRIKTADE AKTIVITETER	
		10
8	MÅL OCH AKTIVITETER 20XX	10
8.1	ÅRSPLANERING	10
8.2	MÅL OCH AKTIVITETER	
9	LOKALER OCH UTRUSTNING	
9.1	STATUS LOKALER	12 9.2
	STATUS UTRUSTNING	12
	Övrigt	

1 Inledning

Följande tjänster ligger till grund för denna rapport:



Tjänsteområde	Omfattning	Notering
Mat & Dryck Solberga	x	Heldygnskost
Livsmedel Solberga, Älvsjögården	x	
Älvsjö Servicehus Restaurang	x	Älvsjö Servicehus Restaurang
Mat & Dryck Älvsjögården	x	Start 1 nov 2019, Heldygnskost
Övrigt: Merförsäljning Omsättningshyra	x	Utleverans merförsäljning, Omsättningshyra 5%.



Externa leveranser från Älvsjököket

- **Södertälje Friskola** ca 450 Portioner
- **Solrosen Dagverksamheten** ca 15 Portioner
- ~~Elma School~~ ca 160 Portioner
- ~~Solom ÄO Nytorp~~ ca 25 Portioner
- ~~Matlådor Migration~~ ca 30 75 Portioner



Underlag för ersättning för tillagning till annan än beställaren

Beställare Stockholm Stad
Enhet Älvsjö servicehus– Armborstvägen 6-8
Tf Restaurangchef Jessica Homan
Period Jan-September 2020

	jan	feb	mar	apr	maj	jun
Omsättning exklusive moms	215 000	235 000	235 000	216 890	254 137	146 563

	jul	aug	sep	okt	nov	dec
Omsättning exklusive moms	104 323	219 720	259 294			

Summa
1 885 927

Ersättning 5 %* 94 296

* enligt § 1.14 avtal





2 Sammanfattning

Sammanfattning ISS

ISS har drivit enheten på Älvsjö servicehus sedan 2005. Vid senaste upphandlingen 2019 fick ISS fortsatt förtroende att driva verksamheten i 2 år samt 1+1 år förlängning.

- Vi på Älvsjö Servicehus jobbar med utveckling av menyer i samarbete med Dietist och kostekonomer, vi har ett levande meny och strävar alltid efter att förverkliga gästernas önskemål och krav.
- ISS ska leverera minst 80 % lagat från grunden.
- ISS har enligt avtal ett krav att uppnå en andel ekologiska råvaror på minst 50 % sedan 1 augusti 2019.
De livsmedel som i huvudsak är ekologiska/kravmärkta är bla Mejeriprodukter, Ägg, Frukt och grönt, MC:s Fisk, Krav Kaffe. Eu Ekokött.
- Nytt krav i nya avtalet är EU ekologisk köttråvara,

Inköp Ekologiskt:

Inköp Eko	1798241	50,80%
-----------	---------	--------



Inköp ekologiska livsmedel Januari-September 2020

CNPS mätningen - Ingen Kundundersökning 2019–2020

Älvsjö Stadsdel har medverkat i Kundundersökning i 2 år och det fanns stor utvecklingspotential för att förbättra resultatet för båda parter. År 1 blev resultatet 7, år 2 blev resultatet 8 **År 3 blev resultatet 10 poäng av 10 möjliga**

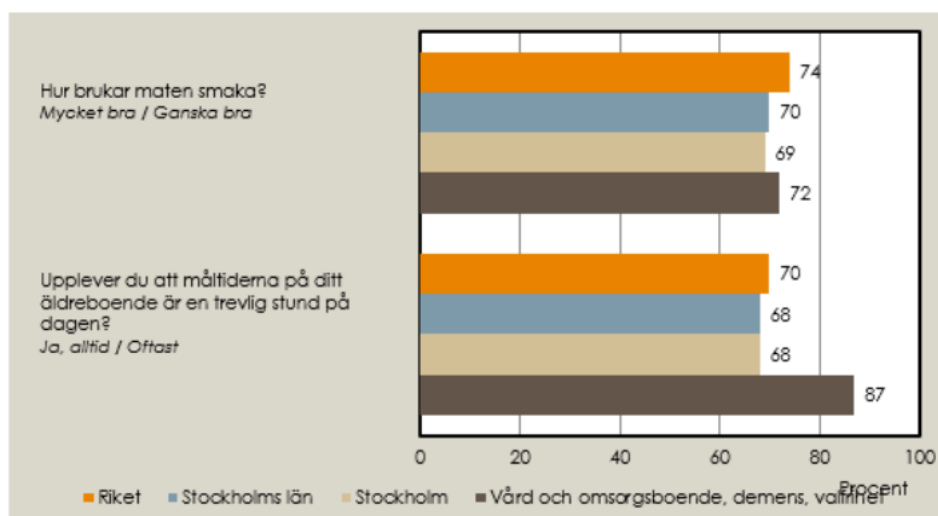
Kundundersökning 2018 - Poängkort

Hur sannolikt är det att du skulle rekommendera ISS till en vän, kollega eller kund? Använd en skala på 0-10, där 0 betyder att "det inte alls är sannolikt" att du rekommenderar ISS, och 10 betyder att "det är ytterst sannolikt" att du rekommenderar ISS.

Du gav en rekommendationspoäng på 10, och gav denna poäng därför att:

God kvalité till en bra kostnad. Har ett stort och nära kundfokus. Snabba med respons vid eventuella synpunkter.

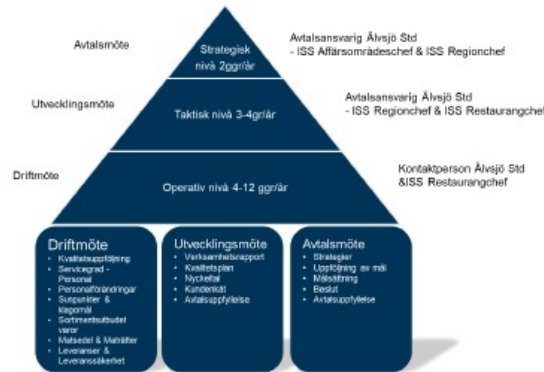
Andel positiva svar inom området mat och måltidsmiljö



3 Utveckling

SAMVERKANSFORMER MELLAN BESTÄLLARE, BRUKARE OCH ENTREPRENÖR

För att säkerställa såväl förvaltning som utveckling av uppdraget föreslår vi att ett antal mötesforum etableras.



Förslag till samverkansformer.

Avtalsmöte – Strategiskt forum

Här diskuteras uppdragsövergripande frågor på en mer strategisk nivå. Uppföljning av verksamheten sker bland annat genom uppföljning av nyckeltal som fastställs mellan parterna. Samverkan sker på företagsledningnivå. Frekvens 2 ggr per år.

Utvecklingsmöte – Taktiskt forum

ISS har sedan länge arbetat med utvecklingsmöten mot den offentliga sektorn med stor framgång för att säkerställa en kontinuerlig utveckling av uppdraget. Här fastställs rutiner och arbetssätt och planering av genomförande med anledning av beslut som är fastställda på affärsmötet/avtalsrådet.

Driftmöten/matråd – löpande uppföljning

I detta forum hanteras löpande driftfrågor. Ortstid deltar en representant från enheten/kunden och ISS lokala representant såsom Restaurangchef. Vi föreslår att parterna som en del av verksamhetsövergången fastställer agenda, frekvens och deltagare. I dessa möten diskuteras de önskemål och förslag på förändringar av menyer mm. som kommit in, men även sortiment, leveranssäkerhet och servicegrad diskuteras.

Övriga uppföljningar:

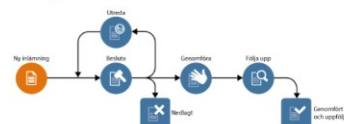
Restaurangchefen Jessica håller sina driftmöten enligt plan!

Utöver mötespyramiden har ISS flera uppföljningsmoment, vi involverar tex våra egna Livsmedelkontrollanter för att på bästa sätt säkerställa att vi följer alla våra rutiner inom livsmedelshantering.

Vi har tätt kontakt med vår Service Excellens avdelning för att säkerställa att vi följer avtal mm

Vår inköpsavdelning hjälper oss att få de bästa råvarorna för pengarna
Nytt system för avvikelshantering, Digitalt System C2 via Länk

För ISS är det viktigt att hela tiden bli bättre. Här du som kund synpunkter som kan hjälpa oss med det är du välkommen att fylla i detta formulär i vårt system "C2".
Observera att formuläret inte ska användas vid direkta felanmälningar och vanliga frågor. Felanmälningar hänvisas till respektive felanmälningsrutin beroende på vilken typ av fel och vanliga frågor tas direkt med er kontaktperson hos oss.
Du är förstås alltid välkommen att ringa 077-118 10 20 för vidare hjälp.
Tack för din synpunkt!



Formulär för att rapportera synpunkter:

Rubrik: *

Synpunkt: *

Område: * Ort: *

På vilket sätt önskas återkoppling: E-post Telefon

Förslag: *

Kontaktperson: *

Telefon: * E-post: *

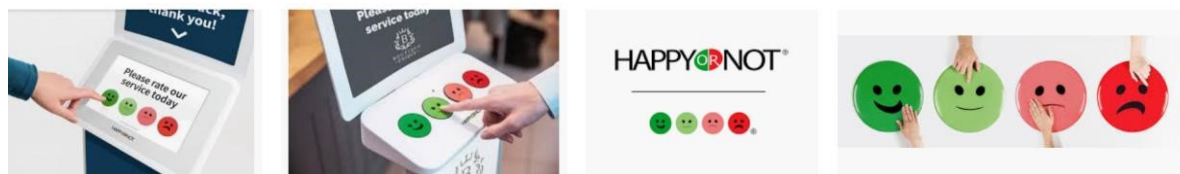
Kontaktperson (ISS): *

Test av Digital Kundenkät för Solberga, Älvsjögården.

Efter mötet med enhetschefen Jonna Hermansson kom vi överens om att ingen undersökning är möjlig i nuläget.



Happy or Not i Matsalen på Älvsjö servicehus



Kundkort – Solberga ÄO
[Version 1.0, 20180709]

Stockholms stad

Plac och Möbelservice

Värdeerbjudande

Skräddarsydd kundspecifik leverans med service och betoning på lyhörddhet för önskemål och tillgänglighet
Motiverad engagerad personal som sprider glädje och positivitet bland gäster och personal
Utforma måltiden så att det motsvarar kundens önskemål, Måltiden är höjdpunkten på dagen för många äldre.
Daglig Dialog med gäster /boende och personal.



Vår vision
"We are going to be the world's greatest service organisation"

ISS levererar service genom att:

- Regelbundna kostmöten för att fånga upp önskemål, synpunkter och skapa en bra relation till kostbuden.
- Daglig dialog mot kund
- lyhörddhet för önskemål etc
- Kvalite på råvaror
- Skräddarsydd leverans enligt avtal och önskemål från kund.
- Utveckling av måltidsupplevelsen för de äldre. Bli kvar efter önskemål. Säsongsanpassad mat.
- Utbildning av personal "Service with a human touch"
- Vi söker ständigt efter förbättringspotential varav vi löpande föreläsr och rapporterar förbättringar
- Vi gör det lilla extra då tillfälle ges. "Grädden på moset"

Förändringar i avtal/SLA

Nytt avtal from 1/8–2019.

Förbättringar i vår leverans/utförande

- Service och Bemötande i matsalen
- Lagt till och ”byggt” om livsmedelslistor i mashie enligt avdelningarnas önskemål.
- Ny matsedel i och med nytt avtal.

3.1.1 Förbättringar genomförda under perioden/året

Ämne	Status	Effekt	Notering
Service /bemötande	Pågående	Nöjd personal, nöjda kunder	Återkoppling vid driftmöten
HLP Ny personal	Genomfört	Bättre stämning i matsalen	Följs upp löpande
Netigate enkät Solberga och Älvsjögård	Nov 2020		Test av ny metod för digital enkät.

3.1.2 Planerade förbättringar kommande period/år Restaurang Servicehus

Ämne	Åtgärd	Effekt	Period	Status /ansvarig
Förbättra kommunikation personal och kund.	Möten med VC och hem-tjänst oftare / Periodiskt.	Nöjd personal, nöjda kunder	Möte okt uppföljning nov 2020	Pågående
Serviceutbildning	Genomförd	Mer engagerade medarbetare, bättre	Juni 2020	Utbildningar på vänt pga. Covid-19

4 Nyckeltalsinformation

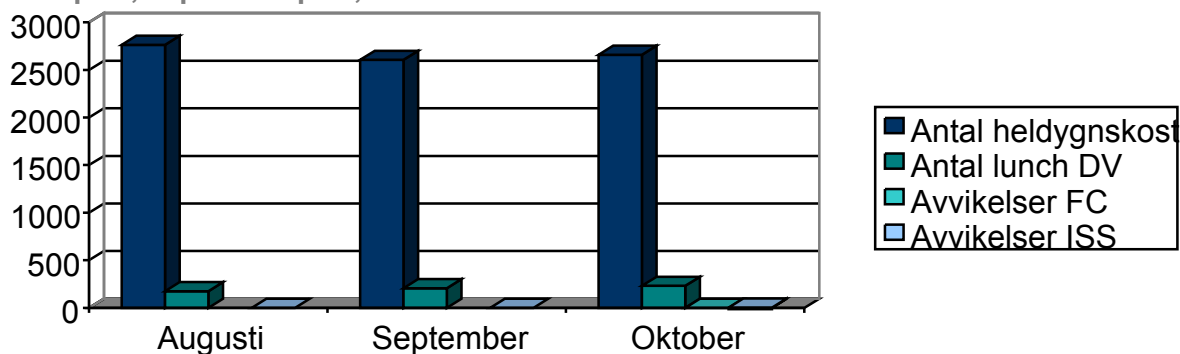
Älvsjö / Solberga

3 senaste månaderna	Juli	Augusti	September
Antal Heldygnskost	2105	2096	2073

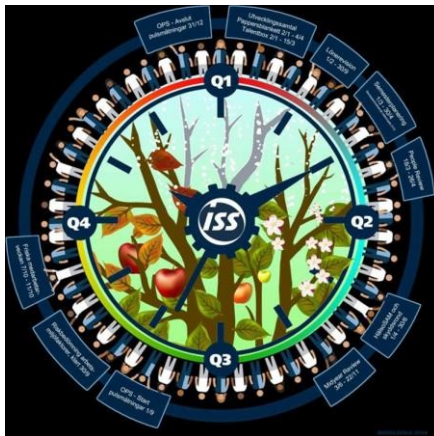
Antal lunch DV	174	205	205
Antal Avvikelse rapporter kund			C2 implementeras
Antal avvikelser rapporter ISS			

Kommentar

Jämfört med 2019 så är det i regel lägre beläggning på Solberga, 5–10% färre boende.
Aug 2897 port, sept. 2743 port, okt 2944.



5 Medarbetare



ISS utvecklar sina medarbetare löpande, genom att utföra utvecklingsamtal, hälsosamma medarbetarundersökningar och genom att erbjuda utbildningar inom och utom sitt eget arbetsområde.

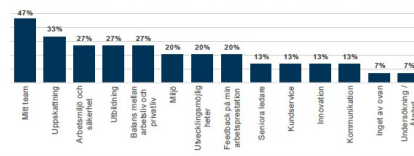
Resultat

EMPLOYEE NET PROMOTER SCORE

Hur troligt är det att du skulle rekommendera ISS som en bra arbetsgivare?



VAD SKULLE FÅ DIG ATT MER BENÄGEN ATT REKOMMENDERA OSS SOM ARBETSGIVARE?



TOPP 5 FRÅGOR SOM INVERKAR MEST PÅ ENGAGEMANG I SVERIGE

Här kan du se de 5 frågor som har högst inverkan på medarbetarengagemang i Sverige. Dessa kan du använda som utgångspunkt i diskussioner om vad som är viktigt och vilka åtgärder ni kan fokusera på i ditt team.

5.1.1 Utbildning/kompetensutveckling/forum (köksmästarträff med mera)

- Köksmästarträff 2020,
- HACCP utbildning för kockar och köksmästare 2020
- Service with a human touch för dom som inte gått 2020
- Allergikostutbildning och Hygienutbildning för eventuell ny personal 2020.
- Pga. av Covid -19 har de flesta utbildningar ställts in.



Köksmästarträff med stjärnkock som inspirerar till grönare matlagning

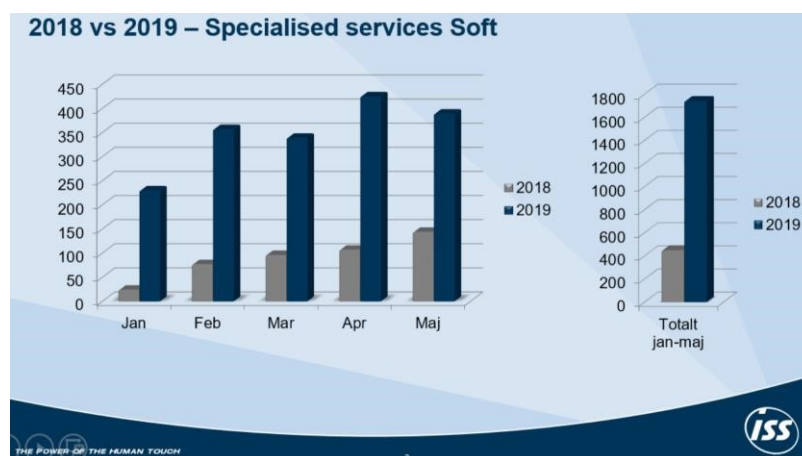
Tre till fyra gånger per år anordnar Food services inom...

Almberger, Jessica 19 november

4 visningar

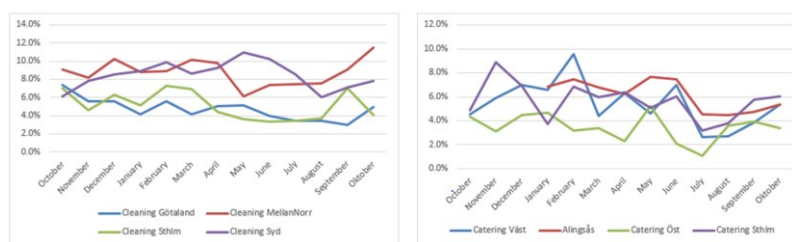
Hälsa

- LISA Skade och tillbudsrapportering. Vår resa i området! Säkerheten går alltid först! Pga. IT-krasch i våras har LISA bytt namn till STELLA. Ser ut som det gjorde sist.



5.1.2 Sjukfrånvaro

Sjukfrånvaro per region



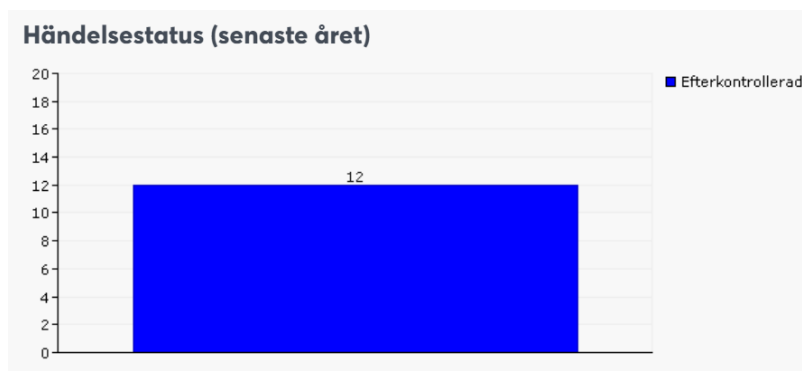
Älvsjö har ett sjuktal på 2,3% ackumulerat from januari till september 2020

6 Säkerhet

Olyckor och tillbud

- Inga allvarliga rapporterade, 28 tillbud Registrerat i LISA

6.1.1 Antal incidenter/Tillbud



6.1.2 Antal olyckor som föranlett sjukskrivning

- Inga rapporterade

Övriga säkerhetsfrågor

- Kvartal 1 2020 Se över och uppdateras Gränsdragning brandskydd på Servicehuset.

7.0 Miljö



Friska medarbetarveckan V 38



7.1 Matsvinn- ISS arbetar just nu med att implementera ett digitalt sophanteringssystem.

7.2 Andel ekologiskt inköp

- 50% enligt rådande avtal-

7.3 Övriga miljöinriktade aktiviteter

- Eco Driving, Utbildning för samtliga våra medarbetare som arbetar som förare

8 Mål och aktiviteter- 2020 Årsplanering

Kalender för 2020 se nedan,




ISS FOOD SERVICES ÅRSKLOCKA 2020

JANUARI		FEBRUARI		MARS		APRIL		MAI		JUNI	
D 1	1	S 1	S 1	S 1	D 1	F 1	F 1	M 1	M 1	M 1	Knowledge Share@ Iss Food Services
T 2	2	S 2	S 2	M 2	T 2	F 2	S 2	T 2	T 2	T 2	
F 3	3	M 3	M 3	M 3	F 3	F 3	S 3	D 3	D 3	D 3	
L 4	4	T 4	T 4	D 4	L 4	L 4	M 4	M 4	M 4	M 4	Veganisk vecka (MÅ) / Dof 2
S 5	5	T 5	T 5	M 5	T 5	F 5	F 5	T 5	T 5	T 5	Veganisk vecka (MÅ) / Dof 1
M 6	6	F 6	F 6	F 6	M 6	M 6	L 6	L 6	L 6	L 6	Veganisk vecka (MÅ) / Dof 1
D 7	7	L 7	L 7	L 7	D 7	D 7	T 7	T 7	T 7	T 7	Veganisk vecka (MÅ) / Dof 1
D 8	8	S 8	S 8	S 8	D 8	D 8	F 8	F 8	F 8	F 8	Veganisk vecka (MÅ) / Dof 1
T 9	9	L 9	L 9	M 9	T 9	T 9	S 9	S 9	S 9	S 9	
F 10	10	M 10	M 10	T 10	F 10	F 10	L 10	L 10	L 10	L 10	
L 11	11	T 11	T 11	D 11	L 11	L 11	M 11	M 11	M 11	M 11	Veganisk vecka (MÅ) / Dof 1
M 12	12	F 12	F 12	M 12	T 12	T 12	F 12	F 12	F 12	F 12	
T 13	13	L 13	L 13	L 13	D 13	D 13	M 13	M 13	M 13	M 13	
T 14	14	M 14	M 14	M 14	F 14	F 14	L 14	L 14	L 14	L 14	Veganisk vecka (MÅ) / HACCP utbildning Ut
D 15	15	T 15	T 15	T 15	M 15	M 15	T 15	T 15	T 15	T 15	Veganisk vecka (MÅ) / HACCP utbildning Ut
T 16	16	F 16	F 16	F 16	D 16	D 16	F 16	F 16	F 16	F 16	
F 17	17	L 17	L 17	L 17	M 17	M 17	L 17	L 17	L 17	L 17	
L 18	18	T 18	T 18	T 18	F 18	F 18	M 18	M 18	M 18	M 18	
S 19	19	F 19	F 19	M 19	T 19	T 19	S 19	S 19	S 19	S 19	HACCP utbildning Sölm
M 20	20	L 20	L 20	L 20	D 20	D 20	L 20	L 20	L 20	L 20	
T 21	21	M 21	M 21	M 21	F 21	F 21	M 21	M 21	M 21	M 21	
D 22	22	T 22	T 22	T 22	L 22	L 22	F 22	F 22	F 22	F 22	
T 23	23	F 23	F 23	F 23	M 23	M 23	L 23	L 23	L 23	L 23	
F 24	24	L 24	L 24	L 24	D 24	D 24	T 24	T 24	T 24	T 24	
L 25	25	T 25	T 25	T 25	M 25	M 25	F 25	F 25	F 25	F 25	
S 26	26	F 26	F 26	M 26	T 26	T 26	L 26	L 26	L 26	L 26	
M 27	27	L 27	L 27	L 27	D 27	D 27	M 27	M 27	M 27	M 27	
T 28	28	M 28	M 28	M 28	F 28	F 28	L 28	L 28	L 28	L 28	
D 29	29	T 29	T 29	T 29	M 29	M 29	T 29	T 29	T 29	T 29	
T 30	30	F 30	F 30	M 30	T 30	T 30	S 30	S 30	S 30	S 30	
F 31	31	L 31	L 31	L 31	D 31	D 31	M 31	M 31	M 31	M 31	



JULI		AUGUSTI		SEPTEMBER		OKTOBER		NOVEMBER		DECEMBER	
M 1	1	T 1	T 1	T 1	T 1	F 1	S 1	T 1	T 1	T 1	
T 2	2	S 2	S 2	D 2	F 2	F 2	M 2	M 2	M 2	M 2	
D 3	3	L 3	L 3	M 3	T 3	T 3	L 3	L 3	L 3	L 3	
F 4	4	T 4	T 4	F 4	L 4	L 4	M 4	M 4	M 4	M 4	
L 5	5	F 5	F 5	L 5	M 5	M 5	T 5	T 5	T 5	T 5	
S 6	6	L 6	L 6	L 6	D 6	D 6	F 6	F 6	F 6	F 6	
S 7	7	M 7	M 7	M 7	T 7	T 7	L 7	L 7	L 7	L 7	
M 8	8	T 8	T 8	T 8	F 8	F 8	M 8	M 8	M 8	M 8	
T 9	9	F 9	F 9	F 9	M 9	M 9	L 9	L 9	L 9	L 9	
D 10	10	L 10	L 10	L 10	D 10	D 10	T 10	T 10	T 10	T 10	
T 11	11	M 11	M 11	M 11	F 11	F 11	M 11	M 11	M 11	M 11	
F 12	12	T 12	T 12	T 12	L 12	L 12	F 12	F 12	F 12	F 12	
L 13	13	F 13	F 13	F 13	M 13	M 13	T 13	T 13	T 13	T 13	
M 14	14	L 14	L 14	L 14	D 14	D 14	F 14	F 14	F 14	F 14	
T 15	15	M 15	M 15	M 15	T 15	T 15	L 15	L 15	L 15	L 15	
D 16	16	T 16	T 16	T 16	F 16	F 16	M 16	M 16	M 16	M 16	
F 17	17	F 17	F 17	M 17	T 17	T 17	S 17	S 17	S 17	S 17	
L 18	18	L 18	L 18	L 18	D 18	D 18	L 18	L 18	L 18	L 18	
T 19	19	M 19	M 19	M 19	F 19	F 19	M 19	M 19	M 19	M 19	
D 20	20	T 20	T 20	T 20	L 20	L 20	F 20	F 20	F 20	F 20	
T 21	21	F 21	F 21	F 21	M 21	M 21	T 21	T 21	T 21	T 21	
F 22	22	L 22	L 22	L 22	D 22	D 22	F 22	F 22	F 22	F 22	
L 23	23	M 23	M 23	M 23	T 23	T 23	L 23	L 23	L 23	L 23	
T 24	24	F 24	F 24	F 24	M 24	M 24	T 24	T 24	T 24	T 24	
F 25	25	L 25	L 25	L 25	D 25	D 25	F 25	F 25	F 25	F 25	
L 26	26	T 26	T 26	T 26	M 26	M 26	L 26	L 26	L 26	L 26	
S 27	27	F 27	F 27	M 27	T 27	T 27	S 27	S 27	S 27	S 27	
M 28	28	L 28	L 28	L 28	D 28	D 28	L 28	L 28	L 28	L 28	
T 29	29	M 29	M 29	M 29	F 29	F 29	M 29	M 29	M 29	M 29	
D 30	30	T 30	T 30	T 30	L 30	L 30	F 30	F 30	F 30	F 30	
F 31	31	F 31	F 31	M 31	T 31	T 31	S 31	S 31	S 31	S 31	

8.1.1 Kostkompetens

Samarbete med dietist och kostekonom för utveckling av meny, varor, mellanmål.



Alm, Susanne
Legitimerad Dietist - Catering Excellence

 Skicka e-postmeddelande
  Börja chatta

Översikt
Kontakt
Organisation
Filer
LinkedIn

Susanne arbetar som dietist och menykoordinator, hon bistår Restaurangchefer och Kökschefer med specialkompetens inom allt som rör näring och energi. I nära samarbete med Restaurangchefer och Kökschefer säkerställer hon även att maten smakar bra, ser bra ut och att receptur är praktiskt tillämpningsbara utifrån -berednings och leveranssynpunkt. Susanne sitter även med som representant för privata företag livsmedelsverkets stygrupp.

9 Försäkringar



The Insurances

Date: 17 November 2020

ISS A/S

Dear Sirs,

Aon Belgium BV (UK Branch) are insurance brokers acting on behalf of ISS A/S who has agreed that we may provide this letter. We confirm that to the best of our knowledge the contract of insurance described below ("the Insurance") is in force at the date of this letter.

Professional Advisory Services

Insured	:	ISS Facility Services AB
Limit	:	SEK 10,000,000 per occurrence and SEK 20,000,000 in the annual aggregate
Insurer	:	Zurich Global Corporate UK
Policy Number	:	7066434
Period	:	1st December 2020 to 30th November 2021 (both days inclusive)

9.1 Status lokaler

- Duschrum i herrarnas omklädningsrum i behov av renovering. Samt ytskikt.
- Belysning i restaurangen är dålig.
- Lister i omklädningsrum samt in till kök behöver fästas bättre eller bytas ut.
- Fönster samt nödutgång/dörr i matsalen behöver bytas ut eller tätas, det blåser in kallluft vid låga temperaturer. Mi Casa har delvis åtgärdat, men problem kvarstår och kommer tillbaka varje vinter.
- Golv i kök behöver repareras på vissa områden i köket,
- Väggskada i gång vid dörr från personalentré behöver ses över. Samt vägg/gipsskada mitt emot mejerikyl.



- Fläktsystemet i köket fungerar ej som de ska, Mi Casa är informerade och skall komma ut och åtgärda
- Hissen fungerar ej som den ska, Mi Casa har varit här några gånger men inte åtgärdat. Kontaktat Mi Casa igen och de skall komma ut och åtgärda
- Pga. av covid-19 har Mi Casa restriktioner med att åtgärda våra punkter, men de är informerade

Status utrustning

- Varmluftsgn Electrolux i behov av utbyte då den i princip inte går att reparera enligt servicefirma.
- Kyl monter i matsal. Dags och bytas ut då den knappt går att reparera enligt servicefirma.

Övriga punkter enligt Stockholms Stads agenda:

- Ekonomisk uppföljning?
- Samverkan
- Tid för nästa möte?
- Avtalet löper ut juli 2021-förlänga

Tack för uppmärksamheten!