

# Måltidsobservationer på särskilt boende i Malmö stad 2018

Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen



Upprättad  
Datum: 2019-03-22  
Version: 1.0  
Ansvarig: Jenny Ekblad och Gizella Nemeth  
Förvaltning: Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen  
Enhet: FoU, kvalitet och utbildning, och staben, säbo

## Innehållsförteckning

<b>Bakgrund</b> .....	<b>3</b>
<b>Syfte</b> .....	<b>3</b>
<b>Metod och material</b> .....	<b>3</b>
Måltidsobservationer.....	3
Medobservatörer.....	5
Observationsmall.....	5
Rummet.....	5
Mötet.....	6
Mat och dryck.....	6
Styrsystem – organisation och rutiner kring måltiden.....	6
Atmosfär och stämning.....	7
Analys enligt FAMM.....	7
<b>Resultat</b> .....	<b>7</b>
Rummet.....	8
Rumsmiljö.....	8
Meny.....	9
Dukning.....	9
Möten med gott bemötande.....	10
Samtal.....	11
Mat och dryck.....	11
Dryck.....	11
Presentation av maten.....	11
Mat.....	12
Efterrätt.....	13
Styrsystem – organisation och rutiner kring måltiden.....	13
Servering.....	14
Gemensam omsorgsmåltid.....	15
Äthjälp.....	15
Disk och avplock.....	16
Ljud och buller.....	16
Atmosfär och stämning.....	17
Övrigt som framkommit vid måltidsobservationerna.....	18
Anhöriga.....	18
Återkoppling till boendet.....	18
Kostombud.....	18
<b>Diskussion</b> .....	<b>19</b>
Metoddiskussion.....	19
Förbättringsområden.....	20
Miljön.....	20
Bemötande.....	20
Presentation av maten och valmöjlighet.....	21
Möjlighet att ta maten själv.....	21
Gemensam måltid.....	21
Personalens arbetssätt.....	22
Samtal vid måltiderna.....	22
Trevnad.....	23
Systematisk kvalitetsutveckling.....	23
Kostombud.....	24
Förbättringsarbete inom måltider.....	24

## Bakgrund

Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningens målsättning är att hålla en god kvalitet i måltidssituationen på Malmö stads vård- och demensboenden. I Malmö stad finns det 42 särskilda boende som drivs av kommunen.

Måltider är en betydelsefull stund på dagen där tillfälle ges till social gemenskap men också för att bidra till en god livskvalitet.

Varje år genomförs en brukarundersökning av Socialstyrelsen där brukarna får svara på en enkät om vad de tycker om äldreomsorgen och sitt vård- eller demensboende. Enkäten har totalt 27 frågor där utvecklingen kan följas från föregående år. Frågorna handlar om trivsel och nöjdhet med de insatser som utförs på boendet, brukarens hälsotillstånd samt personalens tid, bemötande och vilket förtroende brukaren har för personalen. Två av frågorna är relaterade till måltiden, den ena om måltiden är en trevlig stund på dagen och den andra om hur maten smakar.

Måltidsobservationer på särskilt boende i Malmö stad är ett led i att öka måltidskvaliteten och öka kvaliteten inför nästa brukarundersökning.

## Syfte

Syftet med detta dokument är att beskriva, analysera och sammanfatta det som framkommit i nedan beskrivna utförda måltidsobservationer på särskilt boende i Malmö stad under 2018, med fokus på förbättringsåtgärder.

## Metod och material

### Måltidsobservationer

Enhetschefgruppen för särskilt boende beslutade att måltidsobservationer skulle utföras på de fem särskilda boende med lägst positiva svar på fråga 24, *Hur nöjd eller missnöjd är du med sammantaget med ditt boende?* i brukarundersökningen år 2017. Uppdraget gick till Marie-Louise Appelgren (MLA) och Jenny Ekblad (JE). Under februari till april utfördes 19 måltidsobservationer på alla boeenheter på dessa fem särskilda boende.

Vidare beslutades om att göra måltidsobservationer på alla särskilda boende som på frågan 9 *Upplever du att måltiderna på ditt äldreboende är en trevlig stund på dagen?* fått rött i indexet, dvs mellan 25 och 64 (i samma brukarundersökning, dvs. 2017). Det var totalt 19 särskilda boenden och Gizella Nemeth (GN) fick uppdraget att utföra måltidsobservationer på dessa. Av de 19 boendena var det fyra från ovanstående grupp som ingick även i denna (där MLA och JE har utfört måltidsobservationer), vilket innebär att 15 boenden var aktuella, se tabell 1. På två boenden utfördes måltidsobservationerna av boendet själva, vilket innebär fyra vardera, dvs. totalt åtta observationer. Av dessa var det ett boende som gjorde detta med handledning av GN och det andra gjorde det på egen hand. Ett boende tackade nej till måltidsobservationer och ett annat boende hade genomfört egna observationer och därefter gjort en del

förändringar så det inte var aktuellt att ha med dessa i analysen eller att göra fler observationer.

Av de återstående elva boendena utfördes måltidsobservationer med start på det boende med lägst index för att sedan gå uppåt i listan. Detta innebär att 43 måltidsobservationer utfördes på elva boenden av GN. Totalt har 70 måltidsobservationer på 18 särskilda boenden i Malmö stad utförts.

**Tabell 1. Särskilda boende i Malmö stad där måltidsobservationer utförts under 2018.**

Boende	Fråga 9	Fråga 24	Antal enheter	Huvud-observatör	Med-observatör
Celsiusgatan*	30	55	4	MLA	Kostombud
N Bulltoftav. 63*	33	38	3	MLA	Kostombud
Lotsgården	33	83	3	GN	Kostombud
Gyllebogården*	35	59	6	JE	Kostombud/usk
Rosenholm	43	86	3	GN	Kostombud
Högåkersringen	50	80	2	GN	Kostombud
Heleneholm*	53	56	4	MLA eller JE	Kostombud
Hylliehemmet	55	71	5	GN	Kostombud
Husiegård	55	69	4	Handledning	Egen obs
Blomstergården	56	89	3	GN	Kostombud
Vittlingen	25	67	4	VL	Tryggheten?
Dekoren	57	87	4	GN	Kostombud
Västergård	58	74	4	GN	Kostombud
Kasper	60	79	5	GN	Kostombud
Visheten	61	70	4	GN	Kostombud
Storskarven	61	88	5	GN	Kostombud
Trevnaden	62	78	5	GN	Kostombud
Fosietorp*	75	63	2	MLA eller JE	Annan
<b>TOTALT</b>	<b>13 säbo</b>	<b>5 säbo</b>	<b>70</b>		

Huvudobservatörer: GN= Gizella Nemeth, JE= Jenny Ekblad, MLA= Marie-Louise Appelgren och VL= Veronica Lundman

\* Första omgången måltidsobservationer, totalt 5 särskilda boende som utgick ifrån lågt index på fråga 24 i brukarundersökningen 2017, *Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt boende?*

Övriga måltidsobservationer gjordes utifrån lågt index på fråga 9, *Upplever du att måltiden är en trevlig stund på dagen?*

Vittlingen och Tryggheten har genomfört måltidsobservationer på varandras boenden. Tryggheten utgår från analys då de gjort måltidsobservationer vår 2017 och höst 2017 och därefter gjort stora förändringar, och är därför inte relevant att inkludera i analysen.

## Medobservatörer

Alla måltidsobservationer har utförts av två personer, huvudobservatör och medobservatör. Medobservatören har mestadels varit ett kostombud, antingen från boendet eller från ett annat boende, medarbetare på boendet eller av administrativ personal som kvalitetsutvecklare och värdegrundsbildare. På boendet som utförde egna måltidsobservationer gjordes detta av två kostombud som fått handledning av GN. Återkoppling har gjorts på varje boende till respektive sektionschef av huvudobservatör skriftligt och/eller muntligt.

## Observationsmall

Observationsmallen för måltid bygger på den vetenskapligt framtagna modellen FAMM – Five Aspects of Meal Model, dvs. en modell som belyser fem aspekter på måltiden. Dessa aspekter skapar tillsammans hela måltidssituationen och samspelet mellan de fem delarna är avgörande för en god måltidssituation.

Modellen som är framarbetad av Restauranghögskolan, Grythyttan används inom många olika områden bland annat för måltider inom äldreomsorgen.

1. **Rummet** är platsen där måltiden intas. Här är det viktigt med dukning, ljud, ljus, färg och form.
2. **Mötet** handlar om bemötande och hur samspelet fungerar mellan personal och personal samt brukare.
3. **Mat och dryck**, handlar om alla matkomponenter och drycker som serveras under måltiden samt portionsstorlek och tillbehör.
4. **Styrsystemet** handlar om rutiner och organisation kring maten och måltidssituationen.
5. **Atmosfären/stämningen** är resultatet av hur väl de olika aspekterna samspelar. Måltidssituationen ger en helhetsupplevelse.

Observationsmallen är uppbyggd på de fem områdena i FAMM och består av 53 frågor inom de olika områdena; inom rummet 11 frågor, mötet 8 frågor, mat och dryck 11 frågor, styrsystemet 18 frågor samt inom atmosfär och stämning 5 frågor.

För att kunna tolka resultatet av måltidsobservationerna kommer här en beskrivning av vad som har varit i fokus under observationerna under varje del av FAMM. Med detta menas vad det är konkret som observatörerna har tittat efter. Detta är för att läsaren själv ska kunna förstå och tolka materialet på det sätt som observatörerna har utgått ifrån.

## Rummet

Det faktiska rummet och miljön påverkar hur måltidssituationen uppfattas av brukarna. En restaurang som är stökig och smutsig påverkar hur måltiden upplevs. Här uppmärksammas helheten och detaljerna i rummet och om färg och form hänger samman och bildar en helhetsupplevelse. Om rummet till exempel har en öppen planlösning med kombinerat matrum och tv-rum, behöver helheten observeras för att se hur detta påverkar måltidssituationen.

Annat som observeras är om rummet är anpassat för målgruppen med plats för t.ex. rullstolar och rullatorer. Om rummet är inbjudande och trevligt eller om det är smutsigt och slitet eller rent och fräscht. Om tavlor eller gardiner hänger snett och hur det ser ut i fönsterkarmar och hur möblerna ser ut. Finns det tillräckligt med dagsljus och/eller belysning och hänger lamporna över matbordet? Kan dukningen anses tilltalande? Finns det blommor och hur ser de ut? Hänger duken fint på bordet och är den ren? Hur ser matvagnen ut?

### **Mötet**

Mötet handlar om bemötande och det påverkar upplevelsen av måltidsituationen. Om vi t.ex. är på en restaurang som har god mat men personalen inte är uppmärksam och är otrevlig, blir upplevelsen av måltiden negativ. Här uppmärksammas hur personalen bekräftar brukarna genom att se och höra dem. Arbetar personalen på ett sådant sätt att måltiden blir en höjdpunkt på dagen för brukarna? Eller är det mest en vardagsrutin, en arbetsuppgift som utförs utan eftertanke? Hur serveras maten? Får brukarna frågan om portionsstorlek? Vilka drycker erbjuds och serveras brukarna? Är brukarna delaktiga i sin egen måltidssituation? Får brukarna stöd att vara självständiga? Blir alla brukare sedda och uppmärksammade?

### **Mat och dryck**

Mat och dryck ger oss, förutom näring, en känsla av välbefinnande då vi använder våra sinnen för att uppleva smak, konsistens, doft och synintryck. Här uppmärksammas hur maten smakar, och hur maten upplevs hänger bl.a. ihop med vad det finns för tillbehör, portionsstorlek, uppläggning och vad det finns att dricka till. Hur ordnar personal med mat och dryck genom val av tillbehör som serveras till maten? Får brukarna frågan om portionsstorlek, alltså hur mycket mat de vill ha? Hur presenteras mat och dryck skriftligt och muntligt av personalen? Är portionsstorlek individuellt anpassad? Ser maten tilltalande och aptitlig ut? Vad får brukarna att dricka till och får de välja? Saknas det något tillbehör? Följer personalen de basala hygienreglerna?

### **Styrsystem – organisation och rutiner kring måltiden**

Bra rutiner och en god organisation gör att maten kommer till brukarens tallrik på ett smidigt och trevligt sätt. Här uppmärksammas hur rutiner och organisering fungerar runt maten och måltidssituationen. Är det för många eller för få personal i måltidssituationen? Vet alla vem som ska göra vad? Är personalen mer aktiv med vissa brukare än andra? Stressar personalen sig igenom måltiden eller sitter de med i lugn och ro? Får brukare vänta orimligt länge på sin mat? Hur och var läggs maten upp? Får de brukare som kan lägga upp sin mat själv? Uppmuntras brukarna till att vara delaktiga och självständiga? Är hjälpsituationen värdig för de som behöver stöd? Räcker maten och blir alla mätta?

## Atmosfär och stämning

Måltiden är så mycket mer än maten. En god atmosfär och stämning påverkar hela måltidssituationen. Atmosfären och stämningen är ett resultat av hur väl alla delarna i FAMM samspelar. Här uppmärksammas känslan och upplevelsen av hela måltiden. Är det en rofylld och angenäm måltidsstund? Kan brukarna njuta och äta sin mat i lugn och ro, eller finns det störningsmoment som distraherar? Finns det störande ljud eller buller under måltiden? Pratar personalen högt med varandra? Pratar personalen om sådant de inte bör? Är det mycket spring i matsalen? Sitter brukarna och personalen rofyllt vid borden? Har personalen bråttom att avsluta måltiden? Dukar personalen av innan alla har ätit färdigt?

## Analys enligt FAMM

En sammanfattning och analys har gjorts av de 70 måltidsobservationerna på de 18 särskilda boendena sammantaget. Fokus har varit på förbättringsmöjligheter. Analysen har utgått ifrån upplägget av mallen för måltidsobservationerna som baseras på FAMM (Five Aspects of Meal Model) samt *rutin för måltider, måltidsmiljö och smakportioner* (antagen av enhetschefnätverket Säbo 2017-12-13). Under hösten 2018 har rutinen omarbetats så att den baseras på FAMM och så att den blev mer användarvänlig och konkret. Den uppdaterade *rutinen för måltider, måltidsmiljö samt riktlinjer för måltid* antogs 2019-01-22.

Analys och redovisning av de 70 måltidsobservationerna följer samma upplägg som den uppdaterade rutinen. Detta innebär att redovisningen baseras på de fem områdena i FAMM, men också en ordning som handlar om måltiden och personalens arbetssätt. Detta innebär ett förhållningssätt för dygnets alla måltider, goda matvanor, hygien, samt riktlinjer för smakportioner, dvs. omsorgsmåltid. Ordningen gällande måltiden handlar om *att förbereda, tänka på och göra inför måltiden* (dvs. rummet, rumsmiljö, meny och dukning), *att tänka på och göra under hela måltiden* (dvs. möten med gott bemötande, mat och dryck, presentation av maten och valmöjlighet samt efterrätt), *att tänka på gällande arbetsfördelning och organisation inför och under måltiden* (dvs. styrsystem – organisation och rutiner kring måltiden och äthjälp), samt *att tänka på för en god stämning inför och under måltiden* (dvs. atmosfär och stämning).

## Resultat

Sammanlagt har måltidsobservationer gjorts av 70 luncher på 70 boendeenheter på 18 av Malmö stads särskilda boenden under 2018. Måltidsobservationerna kan ses som en ögonblicksbild av lunchen den aktuella dagen som observationen utfördes. Redovisningen av måltidsobservationerna görs övergripande med exempel, då det var stor spridning mellan boendena men också inom samma boende dvs. på de olika boendeenheterna, vilket gör att det är svårt att generalisera och kvantifiera.

## Rummet

### Rumsmiljö

Det är stor skillnad i hur rumsmiljöerna för måltidsmiljö på olika boende och på de olika boendeenheter ser ut och vilket skick de är i. Många av boendena är slitna och det kan skilja sig markant mellan olika boendeenheter på samma boende. En del boenden har ytterst begränsade möjligheter och utrymmen lokalmässigt, medan andra har mer generösa ytor och förutsättningar. Detta har lösts på olika vis, med varierande resultat. Grunden kan vara god men det blir inte inbjudande. Ibland ger rummet ett varmt men stökigt intryck. All inredning är inte anpassad efter brukarnas behov. Till exempel används en balkong till förvaring, och kan då ej användas av brukare.

Det är stor variation i om rummet kan upplevas som hemtrevligt, anpassat för målgruppen eller institutionslikt. En boendeenhet gav ett kallt och vitt intryck vilket inte är bra ur ett demensperspektiv. Möbler kan vara slitna och ibland har det varit smutsigt på stolsdynor, på bordsben och stolar samt diskmaskin. Rummet har ibland upplevts som smutsigt och med matrester på golvet. Det kan också vara tavlor som hänger på sned, gardiner eller persienner som hänger på sned eller är olika långa. Ibland hänger det kvar gamla dekorationer från något firande och det förekommer vissna blommor eller tomma blomkrukor i anslutning till eller på matborden. Detta gör upplevelsen av rummet mindre trivsamt.

Ibland har det möblerats om och inredningen har inte följt med. Detta rör sig mestadels om lampor som inte är centrerade över borden och ger därför inte rätt belysning, men det förekommer även tavlor som inte hängt med vid omflytt. Några boende är dunkla, andra ljusa. Ofta är det inte tillräckligt med dagsljus då gardiner eller persienner är stängda och fördragna vilket gör det ytterligare dunkelt. Ibland är belysningen inte tillräcklig, t ex taklampor som är tända, men inte belysning över borden. Någon boendeenhet har inga lampor över borden, ibland är lamporna inte centrerade över matbordet.

Ibland är det övermöblerat vilket gör att det blir trångt för brukare med rullatorer och rullstolar. Detta kan göra brukare oroliga om de inte når sin rullator under måltiden. Det finns inte alltid plats för personal att sitta med vid matborden, mer än vid matningssituation. På något ställe finns det inte alls plats för personalen att sitta med vid borden. På något ställe är det trångt vid borden för fötter och rullstolar. Någon brukare behöver ducka för matlampan när hen sätter sig till bords.

Ofta tenderar det praktiska att styra i många lägen, som att det t ex förvaras hjälpmedel bredvid en soffa. På några avdelningar har stora synliga sopkärll stått i matrummet och vid något tillfälle har sopsorteringspåsen stått på diskbänken. Det finns även anslagstavlor med brukarrelaterade uppgifter i några matsalar. Det har förekommit kontor med dator mitt i matsalen och någon har haft dörren öppen in till närliggande kontor under måltiden. Även någon dörr till soprum har stått öppen. På något ställe stod matvagnen och surrade och burrade i närheten av där brukarna sitter och ska äta. På några avdelningar satt det många lappar på köksluckorna vilket gav ett rörigt intryck.



På vissa boende är matsalen ett genomgångsrum, vilket blir stökigt med onödigt mycket spring under måltiden av t ex av vaktmästare och frisör. Under någon måltid förekom även utprovning av hjälpmedel av sjukgymnast.

Att välja plats i matsalen går oftast inte då de flesta boendeenheter har fasta platser för brukarna. Detta är anpassat efter vilka som inte trivs ihop, hur stor plats rullstolar och rullatorer tar, och vem som behöver hjälp av personalen som också ska få plats att sitta bredvid.

Temperaturen i matrummet har vid flertalet tillfällen upplevts kall av de boende. Oftast har personal inte hörsammat detta och gjort någon ansats till åtgärd. Det har förekommit fönster som inte går att stänga helt. Ibland har det vädrats friskt, och dörr eller fönster har inte alltid stängts trots kommentarer från brukarna om att det är kallt i rummet.

Det finns också flertalet boenden med enheter där det gjorts en tydlig ansats att skapa en trivsamt miljö för brukarna. Ett uttryck för detta kan vara ”institutionstrevligt”. Flertalet boenden omnämns som ombonade och hemtrevliga.

## **Meny**

De flesta boendeenheter har en whiteboard där dagens rätt skrivs upp. Vid flera tillfällen har det inte stått något alls på tavlan. På flertalet boendeenheter finns ingen synlig meny. Några få har haft en meny på bordet för brukarna i form av en bordsryttare. Någon hade små namnskyltar för varje brukare. Menyn finns ibland också i ett veckoblad, men det är inte alltid som den överensstämmer med den maträtt som serveras.

## **Dukning**

Oftast är borden färdigdukade i god tid före måltiden, likväl som brukare som redan sitter till bords. Någon dukar samtidigt som maten kommer på bordet. Några dukar med bestick när brukarna sitter vid borden. Ibland kompletteras dukningen under måltiden, ibland får brukarna vänta på t ex bestick för att kunna börja äta den serverade maten.

Dukningen ger ett blandat intryck. Det finns allehanda varianter på bordsdekorationer, många har gjort en tydlig ansats med färgkoordinerad dukning. Någon hade stora blomdekorationer på matbordet och på ett annat ställe var de fina snittblommorna på bordet ett givet samtalsämne under måltiden.

På ett annat ställe var det enkelt dukat med bordstabletter, hushållspapper och vatten- samt saftkanna. Ytterligare ett hade avskalad dukning med skrynklig duk på bordet. Någon demensavdelning hade en helt vit servis. På några ställen användes hushållsrulle istället för servetter. Det förekom att en tunn pappersservett användes istället för assiätt när smörgås serverades till soppa.

På flera ställen saknades det kryddor på borden men de flesta använde kylbricka för dryck till maten. Ett ställe använde plasttallrikar då en personal hade ont i handleden.

### **Möten med gott bemötande**

Genomgående har medarbetarna ett gott bemötande gentemot brukarna. Märkbart var att det goda bemötandet inte höll genom hela måltiden. Det förekom också att brukare bekräftades olika och att det var något ojämnt i uppmärksamhet. Ibland var uppmärksamheten felriktad. Några få av medarbetarna hade ett trist bemötande och interagerade inte med brukarna eller interagerade inte mer än nödvändigt. Många av personalen var svaga på att delta i och understödja en gemytlig måltidssituation. Ett exempel på bristande bemötande var en brukare som sov igenom hela lunchen vid bordet där personalen inte bekräftade eller åtgärdade situationen, varken för brukaren som sov och därmed missade sin måltid eller för övriga brukare som satt vid bordet. En annan fick inte hjälp med att se var maten låg på tallriken, beroende på brist i uppmärksamhet hos personalen. En brukare fick haklapp på sig en halvtimme innan måltiden startade, andra fick på haklapp utan att bli tillfrågade innan.

Andra exempel på bristande bemötande var personal som inte hälsade när de kom in i matsal eller kök. Det förekom personal som pratade om privata saker under måltiden och gick in och ut ur köket under pågående måltid. Vid tillfälle pratade personal med varandra om en brukare och andra pratade jobb under måltiden. Det hände också att personal pratade om en kollega som "sjukat" sig. Vid ett tillfälle hyssjade personal på kollegor att de skulle dämpa sig eller vara tysta. Det har förekommit tillrättavisande av kollegor och vikarier inför både brukare och medarbetare, samt diskussioner mellan två personal (ordinarie och vikarie) kring mängden dryck framför brukaren. Även personal som ifrågasatte annan efterrätt till brukare inför brukaren, där ingen samsyn fanns hos personalen.

Det har också observerats personal med oacceptabelt bemötande som viskat och gjort miner bakom ryggen på brukare. Några har haft en trist attityd mot observatörerna. Någon personal har varit kort i tonen, på gränsen mot otrevlig, vid tilltalande eller egentligen mer tillrättavisning av brukare.

Genomgående har medarbetarna varit medvetna om den pågående måltidsobservationen. En del personal har förberett sig inför observationen vilket varit synligt att de ansträngt sig och att brukarna har upplevt detta annorlunda. Medobservatörerna har också sett att det inte brukar vara så som det var vid observationen.

Vid flertalet tillfällen har personalen varit märkbart nervösa och spända. På ett ställe var personalen allmänt pressade och stela, de hade ingen jämn interaktion med brukarna och ingen uttalad ansvarsfördelning. Någon personal som uppenbart var stressad av situationen förklarade sina handlingar inför brukare med demenssjukdom. Hen förklarade och pratade i mun på brukarna. Även några få brukare har upplevts irriterade av att observatörer var på plats under måltiden. Detta kan förklaras med att personalen inte har informerat brukarna om måltidsobservationerna, trots att det har varit deras ansvar. På något ställe

var det en brukare med demenssjukdom som var märkbart irriterad på observatörernas närvaro och detta måste vägas mot betydelsen av att observationen blir genomförd.

### **Samtal**

Det var stor variation i hur personalen stöttade till samtal under måltiden. En del gjorde det inte alls och många var märkbart tysta. En del pratade individuellt med en brukare i taget. Ibland pratades det vid ett matbord och så var det tyst vid ett annat. Ofta var det tyst vid borden och det verkar som att personalen inte riktigt vet vad de ska prata med brukarna om. Ibland har det varit ett lågmält tilltal och tyst under hela måltiden.

Vid ett tillfälle var en brukare märkbart orolig gällande att betala för maten. Detta svarades inte på ordentligt av personalen så att brukaren kunde släppa sin oro. Vid ett bord gav personal uppmaningar som öppna munnen och åt nu, istället för att föra ett samtal med brukaren som fick äthjälp.

På flera boende märktes att det fanns språksvårigheter mellan boende och mellan boende och personal. En personal pratade med brukaren på dennes hemspråk vilket hade en positiv och lugnande effekt.

### **Mat och dryck**

#### **Dryck**

Dryck serverades oftast före maten. En del personal erbjöd flera val av dryck, andra inte. En del brukare fick valmöjlighet, andra inte. Vid tillfälle hälldes dryck upp innan brukare hade satt sig vid bordet. Det fanns inte alltid möjlighet för brukaren att själv ta mer att dricka. De flesta avdelningar hade kylbrickor på borden så att brukarna själva kunde ta mer dryck. Vid flera tillfällen var det för stora bringare på 1½ liter, med blandad saft eller juice, vilket var för tungt för de flesta att kunna hälla själva. På ett ställe serverades bara saft, inga alternativ erbjöds. Vid flertalet observationer har brukare fått dryck upphällt utan att bli tillfrågade. På andra boenden har det funnits stora valmöjligheter gällande dryck som öl, saft, juice, mjölk, vatten och mineralvatten. Det har förekommit att brukare har haft med egen dryck som läsk eller smaksatt mineralvatten till matbordet. Någon enstaka har blivit serverad ett glas vin till maten.

#### **Presentation av maten**

Märkbart var att de flesta av medarbetarna inte presenterade maten samlat och tydligt för brukarna vid serveringen. Detta innebär att alla brukare inte får maten presenterad för sig och vet därför inte vad de får att äta. Inte alltid finns det möjlighet att läsa på tavla eller veckomatsedel vad det är som serveras. Märkbart många av medarbetarna visste inte vad det är för mat de serverade och vilka matkomponenter som bör höra till måltiden. Medarbetarna smakade inte regelmässigt på maten och därför visste de inte hur den smakar och vad som passar till. Medarbetarna kan inte alltid förklara vad det är för sorts mat, då de inte vet vad t ex en persiljejärpe eller sej med hummersås är. Rätter som

”Cajsa Warg” men även annat med svårtydda namn, kan vara svårt för personal att veta vad det är. Det finns också bristande kunskaper om vilka tillbehör som passar till och som bör erbjudas till maten. På ett ställe kommenterade personal att lingonsylt inte passar till maträtten som just hade serverats till brukarna, och där flertalet brukare hade valt lingonsylt som tillbehör. Dessa bristande kunskaper i matkultur kan troligtvis förklaras med att personalen tillhör en annan generation än brukarna och/eller har en annan kulturell bakgrund. Det innebär att de inte har kunskap eller kulturell förståelse för hur maträtter komponeras och vilka tillbehör som passar till.

Några brukare fick frågan om de ville ha mat, men inte hur mycket. Även vid erbjudande om mer mat så ställdes frågan till några, men inte till alla. Vissa blev tillfrågade om portionsstorlek, men inte de med konsistensanpassad mat som t ex patéer. Timbalkosten upplevdes som vit och färglös, och var ej snygg på tallriken. De som åt timbalkost fick ingen tydlig presentation av maten. På ett ställe fick brukarna som åt konsistensanpassad mat ingen bekräftelse eller förklaring utan tallriken ställdes bara framför brukaren.

## **Mat**

Det var stor skillnad på känsla och upplevelse kring maten när boendet själv hade lagat den i huset eller om den kom från storkök. En del negativa synpunkter gällande utseende och smak framkom på maten från Matildenborg. Även portionsstorlekarna fick kritik då maten inte alltid räckte till att ta om, t ex upplevdes köttfärsbiffarna vara för stora. Någon uttryckte missnöje med den vegetariska maten.

Maten var genomgående fint upplagd, men det lilla extra som dekoration eller piff saknades ofta. Många gånger lades maten upp utanför synhåll eller bakom ryggen så att brukaren inte såg eller hade möjlighet att välja vad och hur mycket den ville ha att äta. Någon la upp all mat i köket på tallrikar utan synhåll för brukarna, och ställde sedan fram maten framför brukarna utan kommentar. I detta fallet serverades soppa och efterrätt. På samma boende, men på en annan boendeenhet lades all mat med tillbehör upp på tallrikar på köksbänken. Ingen fick frågan om något gällande maten. Serveringen av maten skedde inte bordsvis.

Oftast serverades maten från serveringsvagn antingen direkt från kantiner eller upplagd på serveringsfat. Ibland ställdes serveringsvagnen så brukarna inte såg när personalen la upp maten. Sällan ställes karotterna direkt på bordet så att brukarna själva kunde ta. På ett ställe gjordes det, men det märktes att det var ovant för brukarna.

På flera olika boenden noterades att många eller flertalet brukare hade kunnat ta maten själva. Men där lades och hölls mat och dryck upp av personal trots att brukarna hade klarat av att vara aktiva och delaktiga i serveringen av sin mat. Det som noterades var att boendeenheter (somatisk) där det skulle kunna fungera att ha karotter på borden, valde att inte ha det. Ofta var förklaringen att brukarna inte önskade detta, eftersom alla inte kunde hantera att lägga upp på ett snyggt eller hygienmässigt sätt. Samtidigt fanns det boendeenheter (med demenssjuka) där det skulle vara mer troligt att utgå ifrån att brukarna inte

själva kunde förse sig med mat pga. olika svårigheter, som ändå hade karotter på borden och gav brukarna möjlighet att ta själva.

Ett exempel på en god servering var på en enhet som serverade soppa med tillbehör. Varje brukare fick erbjudande om crème fraiche till soppan samt erbjudande om olika sorters färdigbredda mackor. Till efterrätt serverades ostkaka och här blev alla tillfrågade om de ville ha sylt och/eller vispgrädde till.

De flesta som behövde få maten delad i mindre blev erbjudna det. Detta sköttes inte alltid snyggt, utan det blev stökigt på tallriken. Någon brukare fick maten delad i för stora bitar, vilka var svåra att få in i munnen. En annan fick maten mosad och hoprörd på mindre smakfullt sätt. På ett annat ställe delades maten ej så aptitligt och utan att tala om för brukaren vad som gjordes.

En del brukare lämnade mat, då de har dålig aptit eller fick för stor portion. Det var inte alltid brukarna fick frågan om mer mat. Vid ett tillfälle frågade någon efter mer mat och då var det slut. Vid något tillfälle ställdes ett serveringsfat fram på bordet vid påfyllning, men inte annars.

### **Efterrätt**

Efterrätt serverades ofta som just efterrätt och det presenterades inte vad det var som t ex glass eller kräm osv. Det fanns oftast ingen valmöjlighet kring efterrätten, men ibland kunde brukarna få välja vilken sorts kräm de ville ha. Oftast lades eller hälldes det på grädde rutinmässigt till alla, utan möjlighet att välja mjölk eller avstå. Ibland förbereddes efterrätten under varmrätten. Det förekom mycket ofta att efterrätten var färdigupplagd eller lades upp utom synhåll för brukarna och utan möjlighet att få påverka mängden eller tillbehör. Ett exempel var en brukare som var mycket förtjust i fruktsallad och fick denna färdigportionerad med grädde. Brukaren ville inte ha grädde men personalen valde ändå att servera brukaren detta utan åtgärd. Vid ett tillfälle saknades en efterrätt, brukaren fick kräm istället utan kommentar eller förklaring. Det var tydligt vid observationen att brukaren hade sett fram emot just den efterrätten som övriga fick, men personalen gjorde sig inte besvär att kunna lösa detta med att t ex efterfråga på en annan boendeenhet i huset.

På ett fåtal avdelningar har brukarna erbjudits kaffe till efterrätten. Det har också förekommit att enstaka brukare har blivit nekade kaffe efter maten och blivit hänvisade till eftermiddagskaffet kl. 14.30.

### **Styrsystem – organisation och rutiner kring måltiden**

Arbetsfördelningen mellan personal har i de flesta fall varit god under måltiden. På en del boendeenheter var personalen väl samkörda och visste hur de skulle arbeta på bästa sätt genom att innan måltiden dela upp vem skulle göra vad och vid vilket bord. På några boenden var det tydlig ordning på arbetsfördelningen så att brukarna snabbt fick mat vid samma bord och kunde äta samtidigt. Personal satte sig därefter vid varsitt bord för att stötta brukarna under måltiden.

På andra boendeenheter fanns ingen tydlig ansvarsfördelning kring måltiden och arbetsfördelningen upplevdes som oplanerad. Det förekom också personal som inte hade någon tydlig kommunikation eller samarbetsvilja. Ett exempel var där vikarie och praktikant ej visste vad de skulle göra. De blev ”lämnade” längre perioder i köket och det märktes att de var osäkra på vad de skulle göra.

Vid de flesta tillfällen har det varit lagom mycket personal i matsalen. Vid tillfällen med många personal i matsalen har det varit påtagligt att arbetsfördelningen har varit otydlig och att personalen har gjort andra saker i matsalen som inte är relaterade till måltiden. På en boendeenhet var en vikarie ensam i matrummet med brukarna under måltiden. Hen fick resa sig och hjälpa brukare samt servera efterrätt. Hen lämnade också matrummet helt vid ett tillfälle. Det var för lite personal stundtals. På en annan boendeenhet blev brukarna lämnade ensamma i matsalen under flera långa tillfällen under måltiden. En brukare satte i halsen och hostade rejält vid flera tillfällen utan att det fanns någon personal som hade uppsikt över situationen. Detta uppfattades som obehagligt för brukaren, men även för övriga matgäster.

En boendeenhet hade avlösning och rapport mitt i måltiden. På ett annat ställe rapporterade sjuksköterskan, till personal som satt vid ett matbord, om en brukare som blivit dålig. På ett ställe gick personalen ut med en brukare och rökte innan alla hade avslutat måltiden med efterrätten. Detta gjorde att alla andra brukare reste sig och gick, och kvar satt en brukare själv som inte var klar. På ett annat slamrade personal med upplägg av efterrätten under måltiden, vilket störde matron.

## Servering

Vid servering av maten var det inte så många av personalen som hade förkläde på sig. Ett fåtal av personalen smakade på maten innan servering och få satt med vid borden och åt smakportion. Ibland serverades mat och dryck utan presentation och inkludering av brukaren, där ingen tydlig bekräftelse gavs brukarna. Vid de flesta tillfällen har det suttit personal vid ett eller flera av matborden. Ganska ofta har personal rest sig för att göra annat eller för att byta bord under måltiden.

De brukare som åt på sina rum fick oftast sin mat innan de som åt i matsalen serverades. Ibland var serveringen av maten ostrukturerad. Ibland var väntan på maten lång och under lång tystnad då en del brukare fick vänta orimligt länge på att få sin mat, även vid samma bord. Ibland var det den som suttit längst som fick maten sist och ibland serverades det lite hipp som happ mellan borden vilket gjorde att brukare vid samma bord fick vänta orimligt länge på sin mat. Det blev då ingen gemensam måltid när den som fått sin mat först nästan var klar när den sista fick sin tallrik.

En brukare som frågade efter mat upprepade gånger fick maten sist och fick då också hjälp. En brukare ville få annat serverat och fick då vänta på att pasta skulle kokas. Detta meddelades varken brukaren eller övrig personal i matsalen, som frågade brukaren om hen inte skulle äta något. Väntan på maten blev därför lång, medan de andra åt.

Ibland serverades efterrätten trots att brukare fortfarande åt av huvudrätten. Detta påverkar ätandet av huvudrätten när efterrätten ställs fram på bordet innan huvudrätten är slut.

### **Gemensam omsorgsmåltid**

På många boendeenheter satt någon personal ner vid något av matborden under delar av måltiden. Men detta förekom långtifrån på alla och sällan under hela måltiden. Det förekom också att personalen inte satte sig ner utan istället gick runt och hjälpte till där det behövdes, eller vistades i köket under tiden brukarna åt. På någon enstaka avdelning lämnades brukarna själva under långa perioder under måltiden och det var ganska tyst under tiden. På något ställe satte sig personalen efter måltiden när brukarna drack kaffe och samtalade.

Få av personalen smakade på maten som de skulle servera brukarna och vet därför inte hur maten smakar. Det var ganska få av personalen som åt smakportion av samma mat som brukarna. När brukarna frågar varför personalen inte äter har det några gånger kommit olämpliga svar såsom att personalen bantar. Det har också förekommit att personal som sitter med vid borden har ätit annan mat eller enbart av efterrätten. Det har också förekommit att personal sparar mat i kylen för att äta senare, istället för att sitta med vid bordet och på så vis delta i en gemensam måltid.

Vid flera observationer har det varit brukare som vandrat eller rört sig runt i matsalen eller förflyttat sig till sina rum under måltiden. Det har också förekommit ett antal personal som kom och gick i köket under måltiden för att fixa med sin mat.

Under en måltid var det en brukare med annat språk än svenska som reste sig och avvisade maten, och gick iväg. Ingen nämnvärd insats gjordes till att ”fånga in” och inkludera personen i måltiden. Vid en annan måltid var det en brukare som rosslade och hostade och ville in på rummet, då hen blev ledsen. Brukaren fick vänta till efter måltiden då två personal kunde hjälpa åt.

Placeringen av brukare med olika behov vid olika men hopsatta bord gjorde att alla inte inkluderades så att det upplevdes som en gemensam måltid för alla brukare. Anmärkningsvärt på ett ställe var att brukare fick byta bord under måltiden, utan förklaring. På ett annat boende fick brukare byta plats under måltiden för att ge plats åt personal som skulle ge äthjälp åt någon annan brukare.

### **Äthjälp**

Oftast var stämningen under hjälp- och stödsituationen god, men ibland upplevdes personalen vara forcerad och stressad. I ett fall var hjälpsituationen tydligt forcerad, vilket blev bättre när personal byttes av. I en annan situation skyndade personal på och matade på innan brukaren tuggat ur och svalt, för att kunna gå på rast sedan. Det förekom också personal som sprang ifrån och svarade på larm samt öppnade dörren under matningssituationen. På ett ställe upplevde observatören äthjälpen som snabbt och effektivt utförd. Det hände även att serveringsansvarig personal gick ifrån brukaren under måltiden. På en

annan boendeenhet fick samma brukare äthjälp av tre olika personal under samma måltid.

Det var inte alltid brukarnas sittställning uppmärksammades vilket innebär att de inte sitter optimalt för att kunna äta på bästa sätt. Det kan vara för högt eller för lågt, för långt ifrån bordet eller att brukaren halkar ner i rullstolen under måltiden. I en mindre god matningssituation var tallriken en bit bort så att brukaren inte kunde se vad som det var hen fick i munnen. Sittpositionen var inte gynnsam och personalen hade ingen ögonkontakt med brukaren.

Det finns inte alltid ordentlig plats vid bordet för den som ger äthjälp, vilket i ett exempel innebar att det inte blev optimal vinkel vid matning och istället för att använda servett, skrapades maten av. Ibland stod personalen upp istället för att sitta ner och ibland matades två brukare samtidigt, vilket kan skapa stress för både personal och brukare. Ett annat exempel var en personal som inte tilltalade de två brukare som hen satt emellan. Några brukare har blivit matade från fel håll. En brukare hamstrade mat under matningen, vilket inte uppmärksammades. Några brukare blev matade som skulle kunna äta själv, men inte ville detta. Ibland fick brukare som skulle behöva stöttning för att äta, inte korrekt hjälp. Ett exempel var en brukare som knappt åt, men fick stöd av personal under korta stunder, men satt själv långa stunder och fick då inte i sig något.

### **Disk och avplock**

Ibland dukades det av fastän alla inte var klara med huvudrätten, och efterrätten serverades. En del ville ha efterrätt direkt och ville inte vänta tills alla vid bordet var klara. Detta beror också på hur fort alla vid samma bord fick maten serverad. På några ställen dukades det av innan alla var klara, vilket skyndade på serveringen av efterrätten. En brukare avslutade varmrätten innan hen ätit klart, för att börja på efterrätten. Det förekom också flera brukare som tog mycket god tid på sig att äta. I dessa fall dukades borden av innan brukaren hade ätit klart. Alla andra brukare hade då lämnat eller var på väg att lämna matbord och matrum. Ibland var det svårt att vänta in att alla hade ätit klart innan efterrätten serverades. Några brukare hade bråttom från borden och personalen påskyndande därför måltiden för att de skulle hinna äta efterrätten innan de gick till sina lägenheter. Andra brukare åt långsamt och satt kvar länge.

Någon började diska när efterrätten serverades och det förekom personal som stökade i köket under måltiden. Det förekom att diskmaskinen var igång under måltiden. Det har också hänt att personal plockat ur diskmaskinen under efterrätten.

På ett ställe stod en eftermiddagskaka i ugnen samtidigt som lunchen serverades och åts, detta gjorde att det doftade kaka och kanel i matrummet.

### **Ljud och buller**

Oftast var det en del spring i köket före måltiden vilket oftast lugnade sig när alla brukare fått mat. Men vid flertalet tillfällen var det personal som kom och



gick i matsalen under måltiden. Det förekom också personal som kom och gick i köket, och det hördes tydligt när de samtalande. Det förekom också att personal reste sig upp under måltiden för att göra olika saker. Bland annat var det en del ”spring” av personal mellan matbord och köksdel.

Vid flertalet tillfällen svarade personal i telefon vid matbordet, eller så reste sig personal och gick ifrån. Larm ringde under måltiderna och ibland lät det från närliggande rum ut i matrummet. Ibland var det personalens privata mobiler som ringde under måltiden. En personal som satt vid ett matbord ringde sjuksköterskan under måltiden för att prata om en brukare. På något boende var det personalsnack och privatsnack som störde under måltiden.

Det var ändå förhållandevis sällan slammer och ljud som störde. Det har varit ljud från korridor, då dörrar inte har stängts eller kunnat stängas. Någon tvättmaskin hördes i matrum då dörren stod öppen. Det har också förekommit att tv eller radio stått på under delar av måltiden innan de har stängts av. På någon boendenhet stod radion på under hela måltiden. Det har också förekommit att diskmaskin har satts på före eller under måltiden vilket medför en del buller och oljud.

Ibland var det personer utifrån som anhöriga eller hantverkare som går igenom eller vistas i anslutning till matsalen. Ibland har brukare som inte äter, vistats i matsalen och stört de som äter. Det har också förekommit att sjuksköterska har pratat med personal om brukare under måltiden.

## **Atmosfär och stämning**

Genomgående var det lugnt under måltiderna och brukarna var inte märkbart oroliga. Men det förekom också att brukare var oroliga och gick in och ut i matsalen, vilket gjorde att det blev rörigt i matrummet. Det förekom också brukare som inte åt, men ändå uppehöll sig i anslutning till matsalen vilket störde de ätande. Någon brukare som åt på sitt rum kom och satte sig vid borden när hen hade ätit klart, för att få det sociala. Även anhöriga eller andra vistades ibland i matsalen under måltiden vilket var ett störande moment då de inte deltog i den gemensamma måltiden.

Några personal ansträngde sig tydligt för att samtala med brukarna under måltiden, och för att skapa sammanhang och samtalsingångar. På andra ställen var det märkbart tyst och det förekom inga samtal och ingen stöttning under måltiden. Förvånansvärt många av personalen var helt tysta. Det förekom också att ingen personal nämnvärt pratade med brukarna, de sökte inte kontakt eller bekräftade brukarna. Observatörerna upplevde att personalen ibland inte visste vad de skulle samtala med brukarna om.

På något boende förekom det personalsnack och privatsnack som störde under måltiden. Det förekom också att det inte var någon bra stämning bland personalen. Det var stor skillnad i vilken stämning det var under måltiden på olika boendenheter på samma boende, vilket påverkade trivseln när brukarna åt. Observatörerna upplevde att på de boendenheter som personalen satt med vid borden när brukarna åt, var det lugnare och mer trivsamt. Personalen

bidrog till att skapa en god stämning och att samtala med brukarna. Brukarna satt kvar och åt längre och de samtalande med varandra och med personalen.

## **Övrigt som framkommit vid måltidsobservationerna**

### **Anhöriga**

Inga anhöriga deltog i de observerade måltiderna. Några anhöriga hjälpte sina närstående till och från bordet, och en anhörig hjälpte sin närstående att äta på balkongen. Oftast har anhöriga avvikit i anslutning till måltiden eller väntat på brukares rum. Men det har också förekommit att anhöriga uppehållit sig i matsal och pratat med personal under pågående måltid, vilket har stört övriga brukares måltidsro. På ett boende var det uttalat att anhöriga undanbads att medverka i måltiden och de hänvisades istället till brukarens lägenhet. Anledningen som angavs var platsbrist i matsalen och oro hos övriga brukare.

### **Återkoppling till boendet**

Återkoppling av vad som framkommit i måltidsobservationerna har gjorts till alla sektionschefer skriftligt, men också muntligt till alla boenden utom två. Den muntliga återkopplingen med cheferna har varit givande för både sektionschef och huvudobservatörer. Några sektionschefer har märkbart känt sig trängda och speciellt kring åtgärder som upplevdes inte gick att påverka, t ex miljö och budget. I det stora hela uppfattas det som att det finns en stor igenkänning hos sektionschefen.

### **Kostombud**

Så gott som alla medobservatörer har varit kostombud. Alla sektionschefer har skickat information till kostombuden men några enstaka kostombud var inte förberedda eller fick rätt förutsättningar inför måltidsobservationerna. Majoriteten av kostombuden har varit intresserade, villiga att lära sig och seriöst tagit sig an uppgiften att utföra måltidsobservationer. De har varit tillmötesgående och professionella i sitt arbete och de har kommit med kloka tankar, reflektioner och förklaringar. De har varit kritiska men gav också beröm vid observationerna. Ett exempel på en kommentar från ett kostombud var: ”Personalen var duktiga. Det var lugnt och fint med allt.” Generellt har kostombuden varit mycket engagerade i sitt arbete och i de brukare som bor på respektive boende. Ett exempel är ett kostombud som köpt med sig egen ananas för att kunna baka en kaka till fikat på eftermiddagen.

## Diskussion

### Metoddiskussion

Att det kommer någon okänd utifrån och gör måltidsobservation på boendet har naturligtvis påverkat både personal och brukare. En del personal blev märkbart stressade, spända och nervösa över observatörernas närvaro. Personal som var stela och spända i observationen påverkade i sin tur brukarna. Någon personal uppgav att de har blivit ”uttittade” förut och uppträdde därför avvaktande. Någon praktikant reagerade också över att bli observerad. Oftast blev det mer avslappnat efter varmrätten var avklarad och efterrätten var serverad. Kanske brukarna mer uppskattar samtal då och stressen kring måltiden och observationen har lagt sig.

Under observationerna har det också tydligt framgått att personal på vissa ställen har ansträngt sig och förberett sig inför observationerna och att det som observerades inte var som vanligt. Ibland har det varit tydligt att det har piffats och dekorerats extra i matsalen just för att det var måltidsobservation. Ett exempel var där brukarna själva fick servera sig mat från karotter och det märktes tydligt att de var ovana vid detta. Ett annat exempel som observerades var en personal som tog på sig förkläde inför serveringen, och frågade sen varje brukare vad den ville ha på sin tallrik och hur mycket. Brukarna kommenterade senare under måltiden, när de fick reda på av en annan personal att måltiden observerades, att personalen som serverade denna dag var ovanligt trevlig, använde förkläde och frågade hur mycket de ville ha att äta. Även på några andra ställen har brukarna avslöjat att personalen vanligtvis brukar bete sig annorlunda, men även medobservatörer eller annan personal har kunnat berätta hur det vanligtvis går till. På ytterligare ställen har det bekräftats vid samtal med sektionschef.

Måltidsobservationerna utfördes först på fem boenden med lägst i indexet på fråga 24, dvs. hur nöjd eller missnöjd brukaren sammantaget är med sitt boende (tabell 1). Därefter startade måltidsobservationer på de boenden som fått rött i indexet på fråga 9, dvs. om brukaren upplever att måltiden är en trevlig stund på dagen. Detta var totalt 19 särskilda boenden, varav fyra av boendena som observerades baserade på fråga 24, redan var inkluderade. Detta tyder på att upplevelsen av en trivsam måltid hänger ihop med brukarnas nöjdhet med sitt boende.

Måltidsobservationerna startade på de boenden med lägst index och gick sedan uppåt på listan. Under analysarbetet var uppfattningen att när drygt hälften av måltidsobservationerna hade analyserats (39 st.) så skulle det inte framkomma så mycket nytt. Antagandet att kvaliteten i måltidssituationen borde öka och att det inte fanns lika mycket förbättringspotential kring måltidssituationen, visade sig inte stämma i takt med att siffrorna i indexet ökade. Istället var det markant att det ofta verkade vara en av boendeenheterna på boendet som var svag och skiljde sig åt från de andra. Detta återkom på flertalet boenden och kan vara en förklaring till det förhållandevis låga indexet.

En annan reflektion som gjordes var att på de boenden där maten lagades på plats, dvs där de lagade maten själva förekom knappast några specialkost. De

boenden som fick maten levererad från storkök som t ex Matlidenborg, var motsvarande siffra för specialkost ca 30%. Varför det är så kan naturligtvis diskuteras.

## **Förbättringsområden**

Analysen av de 70 måltidsobservationerna visar fem övergripande förbättringsområden. Dessa är miljön, bemötandet, presentation av måltiden och valmöjlighet, att brukaren inte erbjuds att ta maten själv, samt att personal inte alltid sitter med vid bordet och på så vis kan bidra till en gemensam måltidsupplevelse. Ytterligare områden som tas upp är personalens arbetssätt, samtal vid måltiderna samt trevnad där det också finns god förbättringspotential.

## **Miljön**

Gällande måltidsmiljön är det stor variation i hur denna är utformad och hur mycket som går att förändra. Boendena och boendeenheterna har mycket olika förutsättningar lokalmässigt. De flesta har öppen planlösning vilket innebär att matrum och dagrum är kombinerat och det är svårt att avgränsa. En del har tillsynes mycket goda förutsättningar med generöst med plats. Andra har det trångt och ytterst begränsat med utrymme. På de flesta ställen har det gjorts en ansats att göra det så bra som möjligt. Ibland blir det en obalans i rummet och det blir inte trivsamt. På en del enheter var det smutsigt, stökigt och förvaringsplats där det var matrum. Detta borde vara förhållandevis enkelt att åtgärda.

## **Bemötande**

Gällande mötet så var bemötandet ojämnt. Det var stora skillnader på olika enheter, men även bemötandet av brukare på samma avdelning vid samma tillfälle skilde sig åt. En del brukare får veta vad som serveras medan andra inte får den informationen. En del brukare får frågan om mat respektive dryck och valmöjlighet gällande dryck eller matkomponenter och portionsstorlek, men alla får inte den möjligheten. Bemötandet håller inte hela vägen och var generellt ojämnt. Ibland pratas det med vissa brukare men inte med andra. Ibland var det tyst vid ett bord medans det pratades vid det andra.

I observationsmallen är det svårt att få med nyanserna, dvs. hur ofta detta sker. Om det är varje gång och om det är samma eller olika brukare som drabbas. Det vore intressant att även observera hur varje brukare bemöts av varje personal, om det är vissa brukare som bemöts sämre än andra. En annan intressant sak att observera i mer detalj är hur personalen bemöter varandra.

På en del boendeenheter var det många som äter på sina rum. Vad detta beror på kan det bara spekuleras i. Att brukaren upplever att det inte är trivsamt i matsalen, att sällskapet vid bordet inte är trevligt, eller att brukaren har svårt att äta snyggt eller har dålig aptit kan vara olika anledningar till att brukare väljer att äta på sitt rum. Vilket bemötande och vilken valfrihet de brukarna får är inget som har studerats i måltidsobservationerna. Hur ofta detta förekommer och hur måltidssituationen är borde studeras ytterligare.

## **Presentation av maten och valmöjlighet**

När det gäller presentation av dagens meny är den på de flesta håll bristfällig. Oftast presenteras inte måltiden och dess komponenter för brukarna på ett samlat sätt. Brukarna får inte alltid veta vad det är som ligger på tallriken, utan ibland ställs bara en färdigupplagd tallrik framför brukaren. När det gäller påfyllning av mat är det oftast några brukare som får erbjudande om mer mat, men inte alla. Detta kan bero på att en del brukare redan från början fick en stor portion och orkade därför inte äta upp. Många brukare sa till när personalen la upp mat att de ville ha en liten portion. Det kan vara en anledning till att personalen inte frågar igen. Det kan också vara så att det inte finns mat så att det räcker. Ett exempel var att vissa styckeportioner som t ex biffar var så stora att brukaren inte orkade äta upp en hel, och då räckte det inte till att ta om då det var beräknat en per person.

När det gäller presentation av efterrätten förekom detta nästan inte alls utan den benämndes i princip bara som efterrätt när den ställdes fram på borden framför brukarna. Något undantag har varit när det har serverats flera olika sorters kräm, då har valmöjlighet getts. Men det var sällan valmöjlighet av de olika matkomponenterna gavs gällande efterrätten.

## **Möjlighet att ta maten själv**

På få av boendena gavs brukarna möjlighet att själva ta för sig av maten. Det som var påfallande var att på flera boenden hade flertalet brukare själva kunna ta maten om de fått stöd i varierande grad, men detta förekom inte. Däremot på flera boendeenheter där det var svårigheter med att ha karotter på borden, dvs. på demsenheten, fick brukarna ändå möjlighet att ta själva. Att ha serveringsfat och karotter på borden ger brukarna en större delaktighet i måltiden, men också en valfrihet gällande portionsstorlek och mängd av de olika matkomponenterna och tillbehör. Det kan också stimulera aptiten då det enkelt går att ta mer när maten står på borden, samt att brukaren blir påmind om att äta när mat och tillbehör står på matborden. Om det dessutom hade suttit en personal vid varje matbord under måltiden hade de haft möjlighet att hjälpa brukarna och stötta där det behövs. Detta hade också bidragit till en gemensam måltidsupplevelse.

## **Gemensam måltid**

Observatörerna upplevde oftast ingen tydlig ”vi-känsla” under måltiden, vilket gjorde att måltiden inte blev någon gemensam upplevelse. En förutsättning för en gemensam måltidsupplevelse är att alla vid samma bord får maten ungefär samtidigt, så att ingen behöver sitta och vänta på maten. En annan förutsättning är att det sitter en personal vid varje bord som på olika sätt kan stötta i måltidssituationen. När personal inte sitter med vid borden blir det ingen gemensam måltid, ingen som stöttar till samtal, utan mer en arbetsuppgift eller rutin som ska klaras av. Inte heller kan personalen stötta brukarna på ett bra sätt. På några få ställen åt all personal smakportion. Sannolikt påverkar detta stämningen positivt att all personal satt ner och åt tillsammans med brukarna. Detta bidrar också till en lugnare måltidssituation och en gemensam måltidsupplevelse och att måltiden blir till dagens stora händelse och en social aktivitet.

## Personalens arbetssätt

Observatörernas upplevelse vid måltiderna är att personalen vill väl och ”gör så gott de kan”. Det finns personal som är mycket engagerade och har ett respektfullt och gott personligt bemötande och som verkligen ser brukaren och dennes behov. De gör mycket för att måltiden ska bli en social guldstrand på dagen. Tyvärr finns det också personal som vet hur de ska göra, men inte alltid gör det eller förstår varför det har betydelse att göra det för brukaren.

Med den nu antagna *rutin för måltider, måltidssituation samt riktlinjer för smakportioner* (20190122) finns det tydligt beskrivet hur personalen ska arbeta mot brukaren i måltidssituationen. Rutinen är också väl överensstämmande med vad som står i den nationella värdegrunden för äldreomsorgen. Det är rimligt att förvänta sig att all personal har ett gott personligt bemötande mot alla brukare genomgående. Att personalen arbetar mot individanpassning för brukarna och stödjer deras självbestämmande så att brukaren kan vara delaktig i sin måltidssituation. Ett sätt att göra detta är att korrekt kunna presentera maten och vilka komponenter den består av för varje brukare vid varje måltid. För detta krävs ingen restaurangutbildning, men det måste finnas en vilja hos personalen att arbeta med ett brukarperspektiv så att brukaren har möjlighet till delaktighet och valmöjlighet i sin måltidssituation. Detta stimulerar också till att öka energi- och näringsintaget och med tanke på att många brukare har dålig aptit och kan vara i risk för undernäring är detta en viktig del i god livskvalitet.

Personalen upplever att de gör ett bra jobb om de gör saker i god tid och är effektiva, för så ska det vara enligt normen. Att varje dag, vid varje måltid fråga varje brukare om vad den vill dricka till maten kan upplevas som tjatigt, då en del brukare alltid dricker samma sak och vill ha samma. Att fråga kan också ge upphov till irritation hos brukaren och personalen ser det som en service eller omsorg då de redan vet vad brukaren vill ha. Det är en avvägning för personalen som känner brukaren bäst.

## Samtal vid måltiderna

Observatörerna upplevde att personalen ibland inte hade så mycket att säga till brukarna under måltiden. I personalens ansvar ingår att göra måltiden till en trivsam stund på dagen och att uppmuntra till samtal. En boendeenhet hade fina snittblommor på matborden vilket blev ett givet samtalsämne under måltiden. På ett annat boende hade den stora klockan i matsalen inte ställts om till sommartid, vilket också gav upphov till flera samtal kring detta ämne.

Måltidsobservationerna har visat att det är skillnad på enheter för demenssjuka och de som har mer somatisk inriktning. Det kan vara problematiskt att veta hur brukare med kognitiv sjukdom ska bemötas på bästa sätt. Det kan vara svårt att föra samtal med varandra och fokus kan behöva vara på att äta under måltiden. Det varierar också utifrån vilket skick brukarna är i och hur dagsformen är.

## Trevnad

Omtanke och tanke på detaljer så som personligt bemötande gör stor skillnad för brukaren. Det kostar ingenting extra utan istället bidrar det till trivsel för både brukare och personal. Det är små detaljer som gör stor skillnad för brukarna. Personalen arbetar i brukarnas hem där brukarna lever sina sista dagar av sina liv. Samtidigt som individerna ska vara i fokus, behöver alla boendes behov uppmärksammas och jämkas samman i fråga om utrymme, vanor och önskningsar. Vem som får företräde i den gemensamma miljön och hur mycket utrymme det finns för självbestämmande och delaktighet är ett intressant område för vidare fördjupning.

## Systematisk kvalitetsutveckling

I december 2017 antogs *Rutin för måltider, måltidsmiljö och smakeportioner* av enhetscheferna för särskilt boende (2017-12-13), vilken reviderades 2018-08-29. Under arbetet med måltidsobservationerna blev det tydligt att även rutinen behövde vara baserad på de fem områdena i FAMM. Rutinen omarbetades och 20190122 antogs *Rutin för måltider, måltidsituation samt riktlinjer för smakeportioner*. Rutinen beskriver och styr personalens arbete med måltider och måltidssituation på särskilt boende. Denna ska följas och sker inte detta ska det förankras med sektionschefen.

Under tiden som måltidsobservationerna utfördes, dvs. under vår och höst 2018, upptäcktes att observationsmallen för måltid behövde revideras och uppdateras. Mallen behövde kompletteras med del frågor och den behövde bli mer lättanvänd och pedagogisk. Mallen behövde leda in användaren i ”rätt tänk” för att bedömningar som utförs av olika observatörer på olika boende ska ha så lika förutsättningar som möjligt. Vidare behövde mallen kompletteras med en handlingsplan för att boendena enkelt ska kunna följa upp de förbättringsområden som framkommit i observationerna.

Baserat på erfarenheterna av de sjuttio utförda observationerna och tillsammans med en revidering av rutinen, utvecklades en ny observationsmall. Den nya mallen går att använda som en helhet med alla fem delar i FAMM eller som fem separata delar beroende på var fokus behöver vara. Mallen fungerar i sin nya form som ett arbetsmaterial vilket gör det möjligt att direkt följa upp rutinen som rör det valda området samt att göra en handlingsplan direkt i mallen. Mallen har blivit mer användarvänlig och tydlig, så att fler kan börja använda den kontinuerligt. Den kan också användas som ett diskussionsunderlag för att börja arbeta med måltidsfrågor på särskilda boenden.

En observationsmall för måltid underlättar att följa upp och säkerställa god kvalitet på måltiderna. På lång sikt syftar arbetet till att höja måltidskvaliteten för brukare på särskilt boende och att måltiderna blir till dagens höjdpunkter. Det är också ett sätt att medvetandegöra måltidernas betydelse samt ge brukarna möjlighet till delaktighet och valmöjlighet efter förmåga och önskemål.

## Kostombud

Ett syfte med måltidsobservationerna har varit att kostombuden på särskilt boende ska lära sig att använda observationsmallen för att hitta förbättringsområden. Att titta efter de fem områdena i FAMM är en lärande process där fokus är på förbättringsmöjligheter. Att ha med ett kostombud som utför måltidsobservationen tillsammans med huvudobservatören, som inte själv arbetar på särskilt boende, har gjort att de kan förklara verksamhetens rutiner, vanor och hur det ”brukar gå till”. En förutsättning för att kostombuden ska kunna utföra ett bra arbete med observationerna är att de får tillräckligt med avsatt tid före, under och efter observationstillfället. Det är inte alltid kostombuden har fått genomgång av mallen innan observationen och inte alltid de ens har fått mallen för påseende innan. Det har också förekommit att kostombuden inte har läst igenom mallen även om de fått den i god tid före observationen.

Vid utförandet av måltidsobservationerna var kostombuden inte på den egna boendeenheten, men att utföra måltidsobservationer har ändå satt igång en process med tankar kring sin egen arbetsplats. Generellt har medvetenheten kring den egna boendeenheten ökat, vilket bidrar till ett förbättringsarbete även där, vilket har bekräftats av sektionschef. Att utföra måltidsobservationer och kunna se förbättringsmöjligheter är en lärprocess där de omarbetade observationsmallarna har en tydlig pedagogisk och lärande inriktning.

I kostombudens uppdragsbeskrivning står att de rekommenderas att ansvara för att måltidsobservationer utförs årligen på boendet, för att kunna se förbättringsmöjligheter och arbeta med dessa frågor på ett strukturerat sätt. Det är sektionschefens skyldighet att se till att personalen har förutsättningar att kunna utföra detta systematiska förändringsarbete.

## Förbättringsarbete inom måltider

Måltidsobservationerna har visat att det finns en del förbättringsåtgärder att göra gällande måltider och måltidsmiljö på särskilt boende. De sjuttio observationerna visade att det var stor skillnad mellan boenden, men också inom samma boende. Det finns olika förutsättningar, men att sätta måltiden i fokus som en av dagens höjdpunkter är möjligt att arbeta med för all personal på alla boenden. Att måltiden prioriteras och får ta tid istället för att det bara är en arbetsuppgift som ska utföras är ett viktigt synsätt att arbeta vidare med. Att arbeta personcentrerat och med brukaren i fokus borde vara en självklarhet liksom att arbeta efter den nationella värdegrunden med delaktighet och självbestämmande. Ett stöd i detta arbete för personalen är *Rutin för måltider, måltidsmiljö samt riktlinjer för smakeportioner* som är det dokument som styr arbetet kring måltider på särskilt boende och beskriver hur personalen ska arbeta. Om all personal på särskilt boende följer rutinen kommer boendet långt i det systematiska kvalitetsarbetet kring måltider. För att implementera rutinen och att kunna vidareutveckla och förbättra kvaliteten kring måltider och måltidssituation krävs det ett systematiskt arbete som får lov att ta tid och utrymme under en längre tidsperiod. Med tanke på att verksamheten är föränderlig när det gäller både brukare och personal, och att brukarna äter många gånger per dag, är arbetet med måltider en ständigt pågående aktivitet.



Måltiden ska vara en av dagens höjdpunkter för brukarna. Alla aspekter kring måltiden ska beaktas så som att det ska vara socialt och trevligt, men också en näringsmässigt bra sammansatt och god måltid. Bemötandet ska anpassas efter brukaren och vara trevligt och personligt. Personalen ska prata om mat och måltider på ett positivt sätt som en del i en god livskvalitet och ett bra förhållningssätt. Kostombuden har ett extra ansvar för mat och måltider på boendet, men inte hela ansvaret. Det vilar även på övrig personal att måltiden är en trivsamt stund på dagen.

Sammanfattningsvis är *Rutin för måltider, måltidsmiljö samt riktlinjer för smakportioner* och *Mallen för måltidsobservationer (nummer 1–5)* ett stöd och hjälp för kostombud, personal och sektionschefer på särskilt boende att systematiskt arbeta med goda måltidssituationer för brukarna. I mallarna inkluderas också ett formulär för handlingsplan inom de fem olika områdena i FAMM, ett verktyg som kostombud och sektionschef kan använda i det långsiktiga och systematiska kvalitetsarbetet för att förbättra måltider på särskilt boende i Malmö stad.