

Vård- och omsorgsförvaltningen  
**Tjänsteskrivelse till äldrenämnden**

Datum:  
2021-10-18

Diarienummer:  
ALN- 2021-00027

Handläggare:  
Jonas Nord, Gülperi Saritas

## Ökad nöjdhet av mat- och måltidssituationen inom särskilt boende

### Förslag till beslut

1. **att** godkänna utredningen och lägga den till handlingarna, samt
2. **att** uppdra till förvaltningen att genomföra utredningens förslag på åtgärder för hur den av brukarna upplevda nöjdheten med mat serverad på kommunens särskilda boenden för äldre kan ökas och återrapporterar till nämnden under första halvåret 2022.

### Sammanfattning

Utifrån ärendet och dess att-satser genomfördes en utredning av nöjdheten av mat- och måltider på egen regis vård- och omsorgsboenden. Utredningen grundar sig i en enkätundersökning riktad till brukare på boendena. Utredningen visar att det finns en övergripande nöjdhet med mate- och måltider men och aktiviteter att genomföra för att öka nöjdheten.

Förslag till åtgärder är att följa de pågående processer som just nu är igång beträffande mat och måltidssituationen på vård- och omsorgboende, nya riktlinjer, centralisering av tillagning till Bolandsköket samt utbildningsinsatser. Ytterligare förslag är att genomföra satsningar gällande övriga måltider på de enheter som uppvisat låga resultat i undersökningen samt att utreda möjligheten till ökad variation och valfrihet på luncher och middagar.

### Ärendet

Maten och måltidssituationen är viktig för den enskilde inom äldrenämndens biståndsbedömda verksamheter. Det gäller både upplevd smak, näringsinnehåll och själva måltidssituationen. Den enskildes delaktighet och påverkansmöjlighet på den mat som serveras är också viktig. Socialstyrelsen undersökningar visar att det har skett mindre förändringar, både positiva och negativa, i nöjdhet med mat och måltidssituationen på vård- och omsorgboende i Uppsala de senaste tre åren. I relation

till brukarens nöjdhet uppdrogs förvaltningen att utreda nöjdheten hos brukare inom vård- och omsorgsboenden i egen regi samt att återkomma med förslag på åtgärder för att öka nöjdheten. Följande att-satser har legat till grund för utredningen:

1. **att** uppdra åt förvaltningen att utreda hur den av brukarna upplevda nöjdheten med mat serverad på kommunens särskilda boenden för äldre kan öka.
2. **att** förvaltningen återkommer till nämnden med förslag på åtgärder för hur den av brukarna upplevda nöjdheten med mat serverad på kommunens särskilda boenden för äldre kan ökas.

### **Föredragning**

Det fanns fram till september fyra olika leverantörer av mat till egen regins boenden. Inom Måltidsservice tillreddes och levererades maten i Seniorrestaurangers kök, i skolmatsalars kök och i eget tillagningskök. Därtill levererades mat även från Dafgård.

Utredningen grundar sig på enkäter som skickades ut till 13 vård- och omsorgsboenden med olika leverantörer av maten. Enkäterna besvarades av brukare på boenden och sammanlagt har 163 svar kommit in.

Svaren på enkäterna visar att det finns en övergripande nöjdhet med maten. Det finns dock skillnader mellan nöjdheten med luncherna och nöjdheten med middagarna och det finns vissa skillnader mellan de olika leverantörerna. Vad brukarna var minst nöjda med gällande lunch och middag var smaken och variation på rätterna.

Vad gäller övergripande nöjdhet av övriga måltider, exempelvis frukost, mellanmål och fika, låg den högre än luncherna och middagarna. Det skiljer sig dock mellan de olika enheterna som ingick i undersökningen.

Överlag anser en majoritet av brukarna att måltidsmiljön är bra. Vidare upplever de att de kan påverka delar av sin mat och måltidssituation men inte andra.

### **Beredning**

Ärendet har beretts av avdelningen för systemledning, enheten för strategiskt stöd samt avdelningen för kvalitet och utveckling.

### **Ekonomiska konsekvenser**

Utgångspunkten för ärendet är att införandet inte ska medföra merkostnader för äldrenämnden.

### **Beslutsunderlag**

- Tjänsteskrivelse daterat 18 oktober 2021
- Bilaga 1, Utredning mat och måltider
- Bilaga 2, Enkät mat och måltider

Vård- och omsorgsförvaltningen

Lenita Granlund  
Förvaltningsdirektör

Förvaltning eller nämnd eller enhet  
**Rapport**

Datum:  
2001-10-07

Diarienummer:  
ALN- 2021-00027

Handläggare:  
Jonas Nord & Gülperi Saritas

Version/DokumentID:

# Utredning: Ökad nöjdhet av mat- och måltidssituationen inom särskilt boende

# Innehåll

Sammanfattning .....	3
Inledning .....	3
Bakgrund .....	5
Undersökningen .....	5
Resultat .....	6
Lunch.....	6
Middag.....	8
Övriga måltider .....	10
Övriga faktorer .....	12
Måltidsmiljö.....	12
Anpassning och Påverkan .....	13
Sammanfattning och diskussion av resultat .....	13
Pågående processer och förslag till åtgärder .....	14
Pågående processer .....	14
Bolandsköket.....	14
Utbildningsmaterial .....	14
Nya riktlinjer.....	15
Förslag till åtgärder.....	15

## Sammanfattning

På uppdrag av äldrenämnden har Vård- och omsorgsförvaltningen genomfört en utredning utifrån nedanstående uppdrag:

1. **att** uppdra åt förvaltningen att utreda hur den av brukarna upplevda nöjdheten med mat serverad på kommunens särskilda boenden för äldre kan öka.
2. **att** förvaltningen återkommer till nämnden med förslag på åtgärder för hur den av brukarna upplevda nöjdheten med mat serverad på kommunens särskilda boenden för äldre kan ökas.

Resultatet visar en övergripande nöjdhet med luncherna och middagarna på de vård- och omsorgsboenden som deltagit i undersökningen. Alla leverantörer (eget tillagningskök, seniorrestauranger, skolkök och Dafgård) har en nöjdhet som ligger över 3 på en skala från 1 till 5. Dafgård ligger högst överlag medan skolköken ligger högst av den mat som levereras av Måltidsservice. Anledningar till att brukarna inte är nöjda var främst variation på maten och smaken på maten. Samma resultat visas oavsett om alla svar eller endast svar från brukare som ligger under medel tas med.

Beträffande övriga måltider så uppvisas en högre nöjdhet jämfört med lunch och middag även om det finns en stor spridning mellan enheterna. Resultatet visar att där det finns en lägre grad av nöjdhet gällande övriga måltider så är den enhetsberoende.

Vad gäller anpassning och påverkan på tid och plats så visar resultatet att brukarna kan påverka plats där maten serveras i högre utsträckning än de kan påverka vilken tid maten ska serveras. Påverkansgraden är högre beträffande övriga måltider. Det kan vara så att tiden för måltiderna, särskilt lunch och middag är svårare att anpassa än platsen de intas på.

Gällande måltidssituation och måltidsmiljön är brukarna nöjda. På de frågor som berör måltidsmiljön, exempelvis dukning, matro och ljudvolym, finns det en stor majoritet som svarat att måltidsmiljön upplevs som bra. Det visar att det främst är kvaliteten på maten, dess smak och brist på variation som drar ned nöjdheten hos brukarna.

Förslag till åtgärder är att följa de pågående processer som just nu är igång beträffande mat och måltidssituationen på vård- och omsorgsboende, nya riktlinjer, centralisering av tillagning till Bolandsköket samt utbildningsinsatser. Ytterligare förslag är att genomföra satsningar gällande övriga måltider på de enheter som uppvisat låga resultat i undersökningen samt att utreda möjligheten till ökad variation och valfrihet på luncher och middagar.

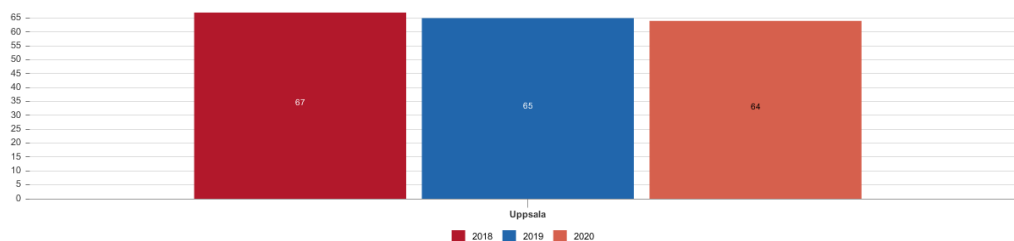
## Inledning

Mat och måltidssituationen är central för den enskilde inom äldrenämndens biståndsbedömda verksamheter och en del av deras vardag som påverkar deras glädje, hälsa och social gemenskap. Måltidssituationen är uppdelad av flera komponenter, bland annat upplevd smak, näringsinnehåll, måltidsmiljö och den enskildes påverkansgrad på sin egen mat.

Socialstyrelsens brukarundersökning ”Undersökningen av äldres uppfattning om kvaliteten i hemtjänst och äldreboenden” visar att nöjdheten med måltidsmiljön under

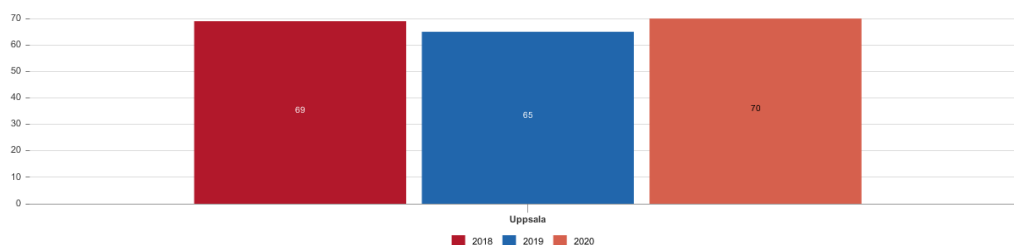
de senaste åren har sjunkit<sup>1</sup>. Dock är förändringen liten från en andel på 67 procent 2018 till 64 procent 2020.

Diagram 1, Brukarundersökning, Måltidsmiljö



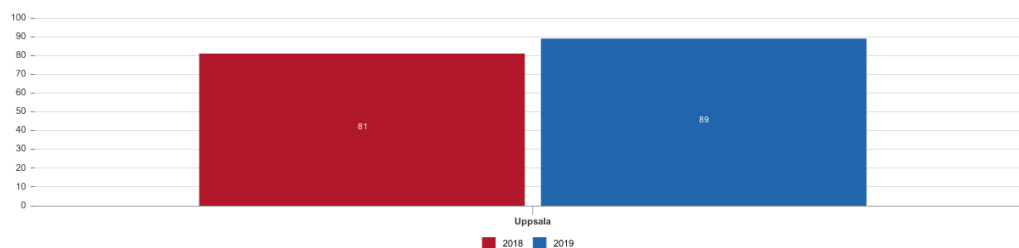
När det kommer till nöjdhet med maten visar samma brukarundersökning att nöjdheten ökat de senaste tre åren, om än marginellt. Från 69 procent 2018 till 70 procent 2020.

Diagram 2, Brukarundersökning, Maten



Vidare visar Socialstyrelsens *kommun- och enhetsundersökning* att arbetet med genomförandeplaner och mer specifikt den enskildes önskemål kring mat och måltider har förbättrats mellan åren 2018 och 2019. Andelen genomförandeplaner som innehåller önskemål kring mat och måltider har ökat från 81 procent 2018 till 89 procent 2019.

Diagram 3, kommun- och enkätundersökning, Genomförandeplaner



Mat och måltidssituationen kommer alltid vara en subjektiv upplevelse. Vad som är gott och hur en trevlig måltidssituation kommer vara olika för enskilda personer. Dock går det att ge brukare förutsättning för att ha en trevlig måltidssituation, bland annat genom att skapa möjligheter för brukarna att ha en trevlig och lugn måltidsmiljö samt att kvaliteten på maten håller en hög standard. Vad som är nöjdhet kan också diskuteras. Utifrån Socialstyrelsens undersökningar kan vi se att majoriteten av brukarna är nöjda och att nöjdheten inte skiljer sig särskilt från år till år. Den övergripande nöjdheten kan dock ses i samband med mål och ambitioner och det finns alltid utrymme för utveckling.

<sup>1</sup> Diagrammet visar andel av svarande som uppgivit svaret att måltidsmiljön oftast eller alltid är en trevlig stund på dagen.

Äldrenämnden har givit vård- och omsorgsförvaltningen i uppdrag att utreda mat och måltidssituationen på kommunens egna vård- och omsorgsboende. Uppdragen ser ut som följer:

1. **att** uppdra åt förvaltningen att utreda hur den av brukarna upplevda nöjdheten med mat serverad på kommunens särskilda boenden för äldre kan öka.
2. **att** förvaltningen återkommer till nämnden med förslag på åtgärder för hur den av brukarna upplevda nöjdheten med mat serverad på kommunens särskilda boenden för äldre kan ökas.

## Bakgrund

Måltidsservice är den leverantör som huvudsakligen levererar maten på vård- och omsorgsboenden i egen regi. Vidare så tillagas maten från Måltidsservice till vård- och omsorgsboendena i egna tillagningskök på exempelvis Bernadotte, på våra seniorrestauranger, exempelvis Leopold samt i skolrestauranger, exempelvis Almunge skola. Vidare finns det några vård- och omsorgsboenden där maten levereras av Dafgård. Det finns alltså en variation var maten tillagas beroende på vilket boende den enskilde brukaren bor på. Vidare är det endast lunch och middag som levereras, övriga måltider tillhandahålls av boendet själva.

Det är därför svårt att se variationer utifrån Socialstyrelsens brukarundersökning gällande brukares nöjdhet på våra olika enheter då de sammanslås i den statistiken. I Socialstyrelsen nöjdhetsundersökningar slås även olika svarsalternativ samman, exempelvis svarsalternativen *oftast* och *alltid*, beträffande måltidssituation vilket gör det än svårare att urskilja någon sorts faktiskt nöjdhet. Ytterligare problematik med Socialstyrelsens nöjdhetsundersökningar, särskilt när det gäller områden som mat och måltider, är att det i dem även försöker ges en helhetsbild av mat och måltidssituationen. I den enskildes vardag är dock mat och måltidssituationerna uppdelade i frukost, lunch, middag och mellanmål. Ytterligare faktorer som möjlighet till påverkan på sin egen mat och måltidssituation, valfrihet etc. finns inte heller med i deras undersökningar. Ytterligare en problematik som brukar framhållas vad gäller de större nationella brukarundersökningarna är att det är oklart vem som fyller i dem, huruvida det är den enskilde eller deras anhöriga.

## Undersökningen

För att kunna svara på utredningsuppdragen krävdes en egen undersökning. Undersökningen genomfördes via enkäter<sup>2</sup> som besvarades av brukare på vård- och omsorgsboenden. Enkäterna konstruerades utifrån de olika måltiderna lunch, middag samt även övriga måltider. Vidare ställs frågor kring måltidsmiljö och möjlighet till inflytande.

Enkäten har skickats ut till 13 vård- och omsorgsboenden utifrån fyra kategorier:

1. Boenden som har tillagningskök,
2. Boenden med mat som levereras från Seniorrestaurangkök,
3. Boenden med mat som levereras från skolkök,
4. Boenden med mat som levereras från Dafgård.

---

<sup>2</sup> Se Bilaga 1



Minst två boenden per kategori har fått besvara enkäten.

Enkäterna har skickats ut till boenden som sedan genom deras personal har givit dem till deras brukare för svar. Tillskillnad från Socialstyrelsens undersökningar kan vi vara säkra på att brukaren själv har svarat på enkäten. Dock bör tilläggas att respondenterna kan vara påverkade av att de ger svaren i det sammanhang där de bor och där deras vård- och omsorg utförs med personalen nära. Det kan påverka svaren brukaren ger.

Antal svarande är 163 stycken. Det finns en förhållandevis jämn fördelning mellan de tre första kategorierna medan brukare som har Dafgård som leverantör är något färre. Det är svårt att generalisera populationen i undersökningen till hela populationen på egen regis boende men resultaten av enkätundersökningen visar tendenser och kan ge oss en fingervisning om hur det ser ut kring mat- och måltidssituationen på vård- och omsorgsboenden i egen regi samt inom vilka områden nämnden och förvaltningen kan genomföra åtgärder för att förbättra kvaliteten på mat- och måltidssituationen. Alla respondenter har inte svarat på alla frågor så antal svarande kan skilja sig mellan frågorna. Vid för stort bortfall har inte frågorna tagits med i utredningen.

De två enheterna som har Dafgård som leverantör har haft ett lågt antal svarande i förhållande till de som har Måltidsservice som leverantör. Svaren från de olika enheterna har också skiljt sig en del. Den ena enheten har uppvisat höga resultat med liten spridning utifrån svarsalternativen medan den andra enheten har uppvisat en mer diversifierad svarsbild. Det gör det svårt att analysera resultaten från enheter med Dafgård som leverantör. Svaren har dock tagits med i undersökningen men de bör ses med viss skepsis.

I ett optimalt läge utan en pandemi hade förvaltningens tjänstepersoner själva kunnat dela ut enkäten vilket kan ge en större upplevelse av neutralitet för respondenterna. Vidare skulle undersökningen utvidgas till att även innefatta observationer av måltidssituationen kompletterat med samtal med brukare vilket tyvärr inte har varit genomförbart under pandemin. Detta skulle kunna åtgärdas vid eventuella kommande undersökningar<sup>3</sup>.

## Resultat

### Lunch

Den övergripande nöjdheten med luncherna ser förhållandevis lika ut inom de tre första kategorierna. Nöjdheten ligger mellan 3,29 och 3,72 på en femgradig skala där eget tillagningskök får lägst snitt och skolkök får högst snitt. Svaren är fördelade på hela skalan och alla leverantörer har fått både ettor och femmor samt svar däremellan.

Tabell 3, Nöjdhet lunch, skala 1-5

Nöjdhet Lunch			
Eget kök	Seniorrestaurang	Skolkök	Dafgård
3,29	3,48	3,72	4,3

<sup>3</sup> Se Förslag till åtgärder

När respondenterna besvarar frågan om smaken på luncherna hamnar alla leverantörer något lägre än på den övergripande nöjdheten. Leverantörerna har samma inbördes ordning där eget tillagningskök ligger lägst på 3,21 och skolkök ligger på 3,57 på en femgradig skala. Respondenterna har även här gett från ettor till femmor till samtliga leverantörer.

Tabell 4, Smak lunch, skala 1-5

Smak Lunch			
Eget kök	Seniorrestaurang	Skolkök	Dafgård
3,21	3,32	3,57	4,2

Respondenterna uppvisar på frågan om anledning till att de inte var nöjda en varierad upplevelse. På den här frågan kunde de fylla i flera svarsalternativ och alla alternativ blev ifyllda av någon. Det som dock sticker ut är att det finns för lite variation på maträtterna, att maten var smaklös och att de inte själva fick bestämma portionsstorlek.

Tabell 5, Om ej nöjd lunch, Anledning, hela populationen

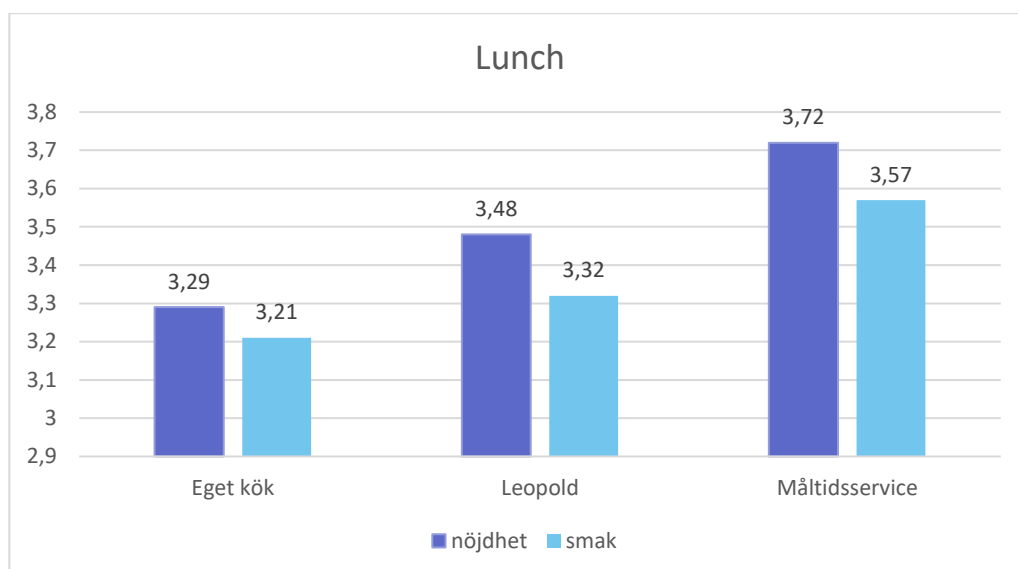
Om ej nöjd, anledning				
	Eget kök	Seniorrestaurang	Skolkök	Dafgård
Ej bestämma port	5 (15%)	9 (17%)	13 (19%)	0
Ej påverka uppl	4 (12%)	9 (17%)	8 (12%)	0
Ej rätt tillbehör	2 (6%)	3 (6%)	3 (4%)	1 (50%)
För lite variation	8 (24%)	17 (31%)	27 (39%)	0
Smaklös mat	12 (35%)	13 (24%)	15 (22%)	1 (50%)
Maten är kall	3 (9%)	3 (6%)	3 (4%)	0

När endast svaren från respondenter som ligger under medel i nöjdhet tas med får vi ungefär samma fördelning och det är fortsatt variation, smaklöshet och portionsstorlek som är de faktorer som påverkar nöjdheten mest beträffande lunchen.

Tabell 6, Om ej nöjd lunch, Anledning, respondenter under medel

Om ej nöjd, anledning				
	Eget kök	Seniorrestaurang	Skolkök	Dafgård
Ej bestämma port	5 (16%)	6 (15%)	9 (18%)	0
Ej påverka uppl	4 (13%)	4 (10%)	6 (12%)	0
Ej rätt tillbehör	2 (6%)	2 (5%)	2 (4%)	0
För lite variation	7 (22%)	15 (37%)	19 (39%)	0
Smaklös mat	11 (34%)	12 (29%)	11 (22%)	0
Maten är kall	3 (9%)	2 (5%)	2 (4%)	0

Diagram 4, Nöjdhet och smak, lunch



Överlag går det att säga att respondenterna är förhållandevis nöjda med luncherna. Det beror såklart på ambitionsnivå och vad en anser är nöjdhet men på en femgradig skala är den övergripande nöjdheten med luncherna, över alla leverantörer, 3,5.

Vad brukarna anser om smaken är något lägre med 3,37 på en femgradig skala vilket också tyder på att det finns en generell nöjdhet hos respondenterna om vi antar att nöjd är lika med 3.

Vad som är anledningen till att respondenterna inte är nöjda finns smaklöshet, variation och bestämmande av portionsstorlek som de vanligaste anledningarna. Samma resultat visar sig när respondenter som ligger över medel tas bort ur analysen. Det ger en hänvisning till tre områden som bör arbetas vidare med för att öka den övergripande nöjdheten med luncherna på vård- och omsorgboenden i egen regi.

Tabell 7, Möjlighet till påverkan, Lunch

Möjlighet till påverkan				
	Eget kök	Seniorrestaurang	Skolkök	Dafgård
Ingen möjlighet	16 (44%)	17 (40%)	24 (40%)	9 (53%)
Liten möjlighet	4 (11%)	4 (10%)	9 (15%)	1 (6%)
Mer eller mindre möjlighet	11 (31%)	13 (31%)	15 (25%)	1 (6%)
Mer möjlighet	2 (6%)	6 (14%)	10 (16%)	0
Stor möjlighet	3 (8%)	2 (5%)	2 (3%)	6 (35%)

## Middag

Det är inga stora skillnader kring respondenternas nöjdhet med middagen jämfört med luncherna. Nöjdheten ligger i samma spann som luncherna men vid middagarna ligger eget tillagningskök strax högre än seniorrestaurangerna medan skolköken har mest nöjda respondenter även här.

Tabell 8, Nöjdhet middag, skala 1-5

Nöjdhet Middag			
Eget kök	Seniorrestaurang	Skolkök	Dafgård
3,34	3,32	3,68	4,43

Samma resultat visar sig gällande smaken på middagarna. Skolköken ligger något högre än eget tillagningskök och seniorrestaurangerna även skillnaderna även här är små.

Tabell 9, Smak middag, skala 1-5

Smak Middag			
Eget kök	Seniorrestaurang	Skolkök	Dafgård
3,26	3,07	3,67	4,18

I likhet med anledningar till varför respondenterna inte är nöjda med lunchen är det variation och smaklöshet som sticker ut som anledning. Att inte få bestämma portionsstorlek finns också med som en anledning i likhet med lunchen.

Tabell 10, Om ej nöjd middag, Anledning, hela populationen

Om ej nöjd, anledning				
	Eget kök	Seniorrestaurang	Skolkök	Dafgård
Ej bestämma port	6 (17%)	7 (15%)	8 (12%)	1 (33%)
Ej påverka uppl	4 (11%)	7 (15%)	6 (9%)	0
Ej rätt tillbehör	2 (6%)	3 (6%)	1 (2%)	0
För lite variation	10 (28%)	16 (33%)	25 (38%)	1 (33%)
Smaklös mat	11 (31%)	13 (27%)	21 (32%)	0
Maten är kall	3 (8%)	2 (4%)	4 (6%)	1 (33%)

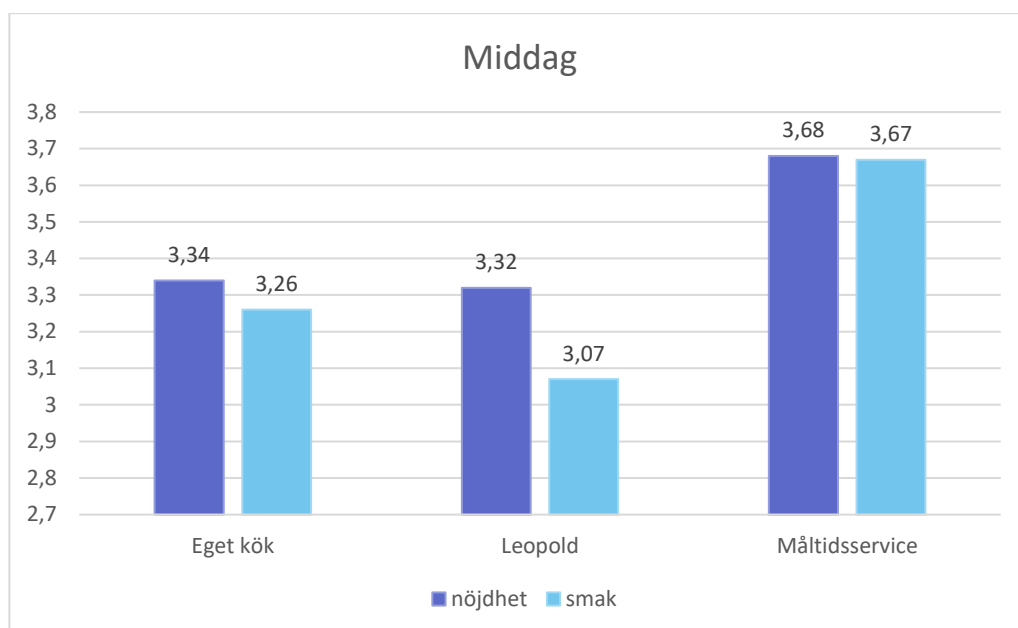
Vid borttagande av de respondenterna som svarat över medel för nöjdhet blir resultatet liknande. Det är smaklöshet och variation som är de största anledningarna till att respondenterna inte är nöjda med middagarna.

Tabell 11, Om ej nöjd middag, Anledning, respondenter under medel

Om ej nöjd, anledning				
	Eget kök	Seniorrestaurang	Skolkök	Dafgård
Ej bestämma port	4 (13%)	4 (10%)	7 (16%)	0
Ej påverka uppl	2 (6%)	4 (10%)	4 (9%)	0
Ej rätt tillbehör	2 (6%)	3 (8%)	0	0
För lite variation	10 (31%)	15 (38%)	15 (35%)	0
Smaklös mat	11 (34%)	12 (31%)	15 (35%)	1 (50%)
Maten är kall	3 (9%)	1 (3%)	2 (5%)	1 (50%)

Överlag visas samma resultat som för luncherna, den övergripande nöjdheten ligger på 3,45 på en femgradig skala, över alla leverantörer, och det övergripande resultatet för smaken på middagarna ligger på 3,33 vilket inte skiljer sig särskilt mycket från luncherna. Med antalet i populationen respondenter är det svårt att se några större skillnader mellan lunch och middag.

Diagram 5, Nöjdhet och smak, middag



På frågan om huruvida brukarna har möjlighet att påverka middagarna så liknar det svaren på påverkan av luncherna med endast små skillnader. Det går att se även här att möjlighet till påverkan ligger främst på de alternativ som visar på en mindre möjlighet till påverkan, alltså >3 på en skala från 1-5.

Tabell 12, Möjlighet till påverkan, Middag

Möjlighet till påverkan				
	Eget kök	Seniorrestaurang	Skolkök	Dafgård
Ingen möjlighet	18 (50%)	18 (43%)	24 (40%)	13 (76%)
Liten möjlighet	2 (6%)	4 (10%)	11 (18%)	0
Mer eller mindre möjlighet	12 (33%)	15 (36%)	14 (23%)	3 (18%)
Mer möjlighet	1 (3%)	3 (7%)	9 (15%)	0
Stor möjlighet	3 (8%)	2 (5%)	2 (3%)	1 (6%)

## Övriga måltider

Övriga måltider levereras av varje enskild enhet och har därför inte samma leverantörer som vid lunch och middag, därav har analysen gjorts för dels alla enheter som deltog i studien, dels för enskilda enheter. Övriga måltider inbegriper frukost, mellanmål, fika etcetera. När svarsunderlagen delas upp per enhet kan det finnas enheter med få respondenter och enheter där svarsfrekvensen är så låg att de räknas bort. Därav presenteras resultatet med enheter högst och lägst. Resultatet ska även ses som tendenser och inte som signifikativt.

När det gäller den övergripande nöjdheten av övriga måltider ligger genomsnittet på 4,03 på en skala från 1 till 5. Däremot kan vi se att det till skillnad från lunch och middag finns stora skillnader mellan enheterna. Den enhet som fick högst nöjdhet från brukarna fick 4,7 på en femgradig skala medan den enhet som hade lägst fick 2,86. Övriga enheter finns på en skala däremellan.

Tabell 12, Nöjdhet övriga måltider

Nöjdhet övriga måltider		
Medel	Lägst	Högst
4,03	2,86	4,70

Fördelningen av hur nöjda brukarna är som följer:

Tabell 13, Fördelning nöjdhet, övriga måltider

Fördelning nöjdhet, övriga måltider		
Alternativ	Antal respondenter	Procent av total svarsfrekvens
inte nöjd alls	3	2,1 %
mindre nöjd	5	3,5 %
mer eller mindre nöjd	35	24,3 %
mer nöjd	43	29,9 %
mycket nöjd	58	40,3 %

Vid nöjdhet med smak på övriga måltider följer resultatet den övergripande nöjdheten. De enheter som ligger lågt gällande nöjdhet ligger lågt även gällande smak och samma för de enheter som ligger högst.

Tabell 13, Smak övriga måltider

Smak övriga måltider		
Medel	Lägst	Högst
3,76	3,14	4,20

Fördelningen för hur brukarna svarat i relation till smak är:

Tabell 14, Fördelning av svar, övriga måltider

Fördelning smak, övriga måltider		
Alternativ	Antal respondenter	Procent av total population
inte nöjd alls	3	2,1 %
mindre nöjd	5	3,5 %
mer eller mindre nöjd	53	36,8 %
mer nöjd	46	31,9 %
mycket nöjd	37	25,7 %

Om vi jämför resultatet för den övergripande nöjdheten med resultatet för smak kan vi se att de skiljer sig lite och att smak ligger något under den övergripande nöjdheten. Det visar på att de övriga måltiderna kan ha andra värden än enbart smak utan smak är en del bland andra faktorer.

På frågan om påverkan ligger svaren för övriga måltider något högre än för lunch och middag. Vi kan se att svarsfrekvensen för de alternativ som ligger 3 eller högre är något högre för påverkan på övriga måltider. Det kan ha att göra med att boendet själva beställer och serverar övriga måltider och kan därför differentiera måltiderna mellan brukare i högre utsträckning.

Tabell 15, Påverkan övriga måltider

Påverkan övriga måltider	
Ingen möjlighet	31 (22%)
Liten möjlighet	19 (14%)
Mer eller mindre möjlighet	46 (33%)
Mer möjlighet	22 (16%)
Stor möjlighet	22 (16%)

## Övriga faktorer

Som nämnt ovan utgörs måltiderna av olika faktorer. Det har visats ovan sig att exempelvis variation på måltiderna utgör en grund för minskad helhetsnöjdhet. I enkäten ställdes frågor gällande olika delar av måltiderna. I den delen av enkäten frågades frågor om brukarnas möjlighet till påverkan. Vissa faktorer som upplägg av mat, portionsstorlek och tillbehör har i denna del inte visat några större utslag utan det är endast enskilda brukare på de olika boendena som uppgett att det skulle vara några problem.

## Måltidsmiljö

När det gäller måltidsmiljön är brukarna överlag nöjda. 9,3 procent av brukarna har svarat att de är mindre nöjd eller inte nöjd alls medan 90,7 procent har svarat att de är mer eller mindre nöjda eller bättre.

Tabell 16, Nöjdhet måltidsmiljö

Fördelning Måltidsmiljö		
Alternativ	Antal respondenter	Procent av total population
inte nöjd alls	7	5 %
mindre nöjd	6	4,3 %
mer eller mindre nöjd	48	34 %
mer nöjd	42	29,8 %
mycket nöjd	38	27 %

I enkäten har frågor ställts som berör olika delar av måltidssituationen, på de frågorna har det endast funnits svarsalternativ ja och nej.

Tabell 17, Måltidsmiljö uppdelad

Måltidsmiljö uppdelad											
Hjälp du behöver		Behaglig ljudvolym		Matro		Fint dukat		Trevligt runtomkring		Städat	
Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej
116	5	87	33	94	23	94	24	105	17	112	7

När måltidsmiljön delas upp i olika delar så visar det i likhet med den samlade bilden av nöjdhet med måltidsmiljön en förhållandevis nöjd brukargrupp. I den sammantagna bilden av de boenden som deltagit i undersökningen är det en stor majoritet av

brukarna som svarar ja i alla olika kategorier med endast mindre skillnader dem emellan. Det skiljer inte heller sig om vi skulle dela upp svaren utifrån boende vilket visar att när det gäller måltidsmiljön så finns det en övergripande nöjdhet hos respondenterna.

### Anpassning och Påverkan

När det gäller brukares påverkan på sin måltidssituation svarar en stor majoritet att de alltid eller ibland kan påverka den. Det ligger ungefär i linje med när frågan delats upp mellan lunch, middag och övriga måltider. Vid lunch och middag ligger påverkansgraden något lägre och vid övriga måltider något lägre.

Tabell 18, Upplevelse av påverkan på sin måltidssituation

Upplevelse av påverkan		
	Antal	Procent
Ja, alltid	31	23 %
Ja, ibland	64	47 %
Nej, aldrig	19	14 %
Inget behov	22	16 %

Brukarna har svarat att beträffande påverkan på var de vill bli serverade sin mat så har en majoritet, 70 procent, svarat att de har möjlighet att göra det. Däremot är det en majoritet (68 av 121) som svarat att de inte har möjlighet att påverka tidpunkten då maten serveras.

Tabell 19, Påverkan av tid och plats för mat

Påverkan på tidpunkt och plats			
Tidpunkt då maten serveras		Plats där maten serveras	
Ja	Nej	Ja	Nej
53 (44 %)	68 (56 %)	80 (65 %)	43 (35 %)

## Sammanfattning och diskussion av resultat

Resultatet visar en övergripande nöjdhet med luncherna och middagarna på de vård- och omsorgsboenden som deltagit i undersökningen. Alla leverantörer (eget tillagningskök, seniorrestauranger, skolkök och Dafgård) har en nöjdhet som ligger över 3 på en skala från 1 till 5. Dafgård ligger högst överlag medan skolköken ligger högst av den mat som levereras av Måltidsservice. Anledningar till varför brukarna inte är nöjda var främst variation på maten och smaken på maten. Samma resultat visas oavsett om alla svar eller endast svar från brukare som ligger under medel tas med. Beroende på ambitionsnivå går det att bemöta resultatet av nöjdheten på olika sätt. Det går att argumentera för att det finns en nöjdhet om svaren är tre eller högre på femgradig skala då det är över medel, vilket är fallet för samtliga leverantörer. Dock kan ambitionsnivån vara högre där resultat som närmar sig fyra eller ännu högre anses vara eftersträfvansvärt.

Beträffande övriga måltider så uppvisas en högre nöjdhet jämfört med lunch och middag även om det finns en stor spridning mellan enheterna. Övriga måltider är lättare att anpassa och kan då ges i större utsträckning utifrån den enskilde brukarens



preferenser vilket kan ge en högre nöjdhet. Resultatet visar att där det finns en lägre grad av nöjdhet gällande övriga måltider så är den enhetsberoende.

Vad gäller anpassning och påverkan på tid och plats så visar resultatet att brukarna kan påverka plats där maten serveras i högre utsträckning än de kan påverka vilken tid maten ska serveras. Påverkansgraden är högre beträffande övriga måltider. Det kan vara så att tiden för måltiderna, särskilt lunch och middag är svårare att anpassa än platsen de intas på. Verksamheterna ska servera och varmhålla mat till samtliga boenden vid lunch och middagar vilket blir en stor och lång process att genomföra om den lunchen och middagen skulle vara utspridd över en längre tid.

Gällande måltidssituation och måltidsmiljön är brukarna nöjda. På de frågor som berör måltidsmiljön, exempelvis dukning, matro och ljudvolym, finns det en stor majoritet som svarat att måltidsmiljön upplevs som bra. Det visar att det främst är kvaliteten på maten, dess smak och brist på variation som drar ned nöjdheten hos brukarna.

## Pågående processer och förslag till åtgärder

Det pågår flera processer inom äldreomsorgen i Uppsala för att öka kvaliteten på maten och måltiderna. Innan vi inom ramen för den här utredningen ger förslag på åtgärder beskrivs pågående processer.

### Pågående processer

#### **Bolandsköket**

Under tiden som utredningen genomförts har Bolandsköket, efter flera förseningar, tagits i drift. Bolandsköket är ett storkök och kommer att servera all mat till egen regis vård- och omsorgsboenden med undantag för de som har ett eget tillagningskök. Leveranser av mat från Bolandsköket startade i september 2021. Enligt Måltidsservice ska centraliseringen av matlagningen ge en bättre och jämnare kvalitet av maten samtidigt som effektiviteten i personalresurser och transporter ökar. Då Bolandsköket kommer leverera alla mat på vård- och omsorgsboenden framöver är det svårt att dra några större slutsatser gällande förslag på åtgärder utifrån resultat kopplade till de leverantörer som finns med i denna undersökning.

#### **Utbildningsmaterial**

Under våren och sommaren 2021 har vård- och omsorgsförvaltningen tillsammans med Måltidsservice tagit fram ett utbildningsmaterial gällande mat och måltider.

Utbildningen är tänkt att ge medarbetare en större kunskap kring mat och måltider och vad det innebär för hälsa och goda levnadsvanor. Utbildningen kommer innehålla fyra områden:

1. Näringslära, vad är det och varför är det viktigt att ha kunskap om?
2. Berikning, vad är det och varför är det viktigt att ha kunskap om?
3. Estetisk måltid, brukare berättar hur de önskar sin mat
4. Måltidsmiljö, hur ska omgivningen vara vid måltid för att stimulera aptit.

Förhoppningen är att utbildningen kommer ge en ökad kvalitet på maten och måltiderna och genom det öka brukares nöjdhet med mat- och måltidssituationen.

### **Nya riktlinjer**

Under hösten 2021 har det tagits fram ny *Riktlinje för mat, måltider och nutrition inom äldreomsorgen* (ALN-2021-00455) som riktar sig till samtliga utförare som hanterar mat inom äldreomsorgen i Uppsala. Under hösten påbörjas således en implementeringsprocess över hela äldreomsorgsområdet och då även på vård- och omsorgsboenden, vilket är inriktningen för denna undersökning. Riktlinjerna och implementeringen av den kommer påverka arbetet med mat och måltider och förhoppningsvis öka kvaliteten och brukarnöjdheten med den mat som serveras inom vård- och omsorgsboenden i egen regi.

### **Förslag till åtgärder**

I tjänsteskrivelsen till Riktlinje för mat, måltider och nutrition inom äldreomsorgen står det att implementeringen av riktlinjen ska följas upp inom sex månader från datumet den antogs. Det kommer göras brett inom nämndens verksamheter.

Även resultat av utbildningsinsatserna för mat och måltider kommer att följas upp framöver för att se om de givit resultat i förhållande till brukarnas nöjdhet. En indikator skulle exempelvis kunna vara att följa upp hur många medarbetare som gått utbildningen och även om den har gett resultat för nöjdheten hos brukare utifrån baslinjemätningen som denna undersökning gett.

Då all matproduktion, och leverans av den, centraliseras till Bolandsköket spelar resultatet av denna undersökning, utifrån uppdelande i kategorier, mindre roll. Däremot kan den övergripande nöjdheten ge oss en indikation av nuläget och fungera som en baslinjemätning inför framtida uppföljningar. Enligt Måltidsservice ska kvaliteten öka i och med centraliseringen vilket också kan mätas vid kommande uppföljningar.

Givet ovanstående kommer det finnas behov av kommande uppföljningar för att se huruvida ovanstående processer ger effekt på brukares nöjdhet av mat och måltider. Enkäten som ligger till grund för denna utredning kan också ligga till grund för de uppföljningarna. Det finns då en baslinjemätning att utgå ifrån som kan användas för jämförande undersökningar av mat och måltidssituationen. Enkäten kan anpassas och kompletteras för att kopplas tydligare till de processer som pågår. Vidare bör även möjligheten ses över för att utvidga enkätundersökningen att även inkludera vård- och omsorgsboenden hos privata aktörer.

Ett konkret förslag utifrån resultatet av denna undersökning är att ge egen regi i uppdrag att se över de enheter som ligger lågt gällande "övriga måltider" och genomföra insatser för att öka nöjdheten på de enheterna.

Variation på maten och måltiderna angavs som en av de främsta anledningarna till att brukarna inte var nöjda. Ett förslag är att ge egen regin, förslagsvis i samarbete med Måltidsservice, ett uppdrag att se över möjligheten för brukare till ökad variation av måltider.

Datum ifyllt:

Verksamhetskod:

Vård- och omsorgsförvaltningen

**Enkät om mat- och måltidssituationen på särskilt boende**

Handläggare:

Jonas Nord, utredare  
jonas.nord@ uppsala.seGülperi Saritas, utvecklingsledare  
gulperi.saritas@ uppsala.se

## Matsituation särskilt boende

Som ett led i att undersöka brukares upplevelse av måltider och måltidssituationen på våra särskilda boenden genomför vi nu en enkät för att undersöka hur DU upplever måltider och måltidssituationen på ditt boende. Målet med undersökningen är att skapa ett kunskapsunderlag för exempelvis verksamhetsutveckling, för framtida strategier och för politiska beslut.

Ditt svar är viktigt för oss för att kunna få en bättre kunskap om måltidssituationen på våra boende.

Ditt svar på enkäten är anonymt och det kommer inte ställas frågor om DIG utan endast om dina upplevelser. Enkäten består av 18 frågor med flertalet svarsalternativ.

Fyll endast i en enkät per person!

Stort tack för din medverkan!

Med vänlig hälsning

Jonas Nord (Strateg) & Gülperi Saritas (Kvalitetsutvecklare)

**Lunch**

1. Hur nöjd är du med luncherna på ditt boende? Gradera mellan 1-5 där 1 är att du inte är nöjd alls och 5 är att du är mycket nöjd. (Markera din upplevelse med ett kryss i rutorna nedanför)

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Inte nöjd alls			Mycket nöjd	

2. Hur smakar lunchen på ditt boende? Gradera mellan 1-5 där 1 är att maten inte smakar något gott alls och 5 är att maten smakar mycket gott. (Markera din upplevelse med ett kryss i rutorna nedanför)

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Inte alls gott			Mycket gott	

3. Om du inte är nöjd med lunchen, vad beror detta på? Välj samtliga alternativ som stämmer.

- Jag får inte själv bestämma portionsstorleken
  - Jag får inte påverka upplägget av maten (ex placering av sås)
  - Jag får inte rätt tillbehör (dryck, sallad, sås eller liknande)
  - Det är liten variation på maträtterna
  - Maten är smaklös
  - Maten är kall
  - Annat .....
- .....

**Middag**

4. Hur nöjd är du med middagarna på ditt boende? Gradera mellan 1-5 där 1 är att du inte är nöjd alls och 5 är att du är mycket nöjd. (Markera din upplevelse med ett kryss i rutorna nedanför)

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Inte nöjd alls			Mycket nöjd	

5. Hur smakar middagen på ditt boende? Gradera mellan 1-5 där 1 är att maten inte smakar något gott alls och 5 är att maten smakar mycket gott. (Markera din upplevelse med ett kryss i rutorna nedanför)

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Smakar inte alls gott

Smakar mycket gott

6. Om du inte är nöjd med middagen, vad beror detta på? Välj samtliga alternativ som stämmer.

- Jag får inte själv bestämma portionsstorleken
- Jag får inte påverka upplägget av maten (ex placering av sås)
- Jag får inte rätt tillbehör (dryck, sallad, sås eller liknande)
- Det är liten variation på maträtterna
- Maten är smaklös
- Maten är kall
- Annat .....
- .....

#### Övriga måltider (Frukost, mellanmål, kvällsmål)

7. Hur nöjd är du med övriga måltider på ditt boende? Gradera mellan 1-5 där 1 är att du inte är nöjd alls och 5 är att du är mycket nöjd. (Markera din upplevelse med ett kryss i rutorna nedanför)

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Inte nöjd alls

Mycket nöjd

8. Hur smakar övriga måltider på ditt boende? Gradera mellan 1-5 där 1 är att maten inte smakar något gott alls och 5 är att maten smakar mycket gott. (Markera din upplevelse med ett kryss i rutorna nedanför)

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Smakar inte alls gott

Smakar mycket gott

9. Om du inte är nöjd med middagen, vad beror detta på? Välj samtliga alternativ som stämmer.

- Jag får inte själv bestämma portionsstorleken
- Jag får inte påverka upplägget av maten (ex placering av sås)
- Jag får inte rätt tillbehör (dryck, sallad, sås eller liknande)
- Det är liten variation på maträtterna
- Maten är smaklös
- Annat .....
- .....

### Upplevelse av påverkan vid beställning av måltider

10. Hur upplever du din möjlighet att välja olika rätter vid **lunchbeställning**? Ange 1-5 där 1 är ingen möjlighet och 5 är stor möjlighet. (Markera din upplevelse med ett kryss i rutorna nedanför)

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ingen möjlighet				Stor möjlighet

11. Hur upplever du din möjlighet att välja olika rätter vid **middagsbeställning**? Ange 1-5 där 1 är ingen möjlighet och 5 är stor möjlighet. (Markera din upplevelse med ett kryss i rutorna nedanför)

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ingen möjlighet				Stor möjlighet

12. Hur upplever du din möjlighet att välja olika rätter vid **övriga måltider**? Ange 1-5 där 1 är ingen möjlighet och 5 är stor möjlighet. (Markera din upplevelse med ett kryss i rutorna nedanför)

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ingen möjlighet				Stor möjlighet

**Måltidsmiljön**

13. Hur upplever du miljön runt omkring dig när du ska äta mat. Ange 1-5 där 1 är inte alls bra och 5 är mycket bra. (Markera din upplevelse med ett kryss i rutorna nedanför)

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Inte alls bra			Mycket bra	

14. Upplever du att:

	Ja	Nej
Du får den hjälp du behöver vid dagens måltider?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det är behaglig ljudvolym i matsalen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det är en behaglig matro i matsalen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det är fint dukat vid måltiderna?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det är trevligt runt omkring dig då du äter dina måltider?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Borden är avtorkade och matsalen städad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Är det något du skulle vilja gjordes annorlunda vad gäller måltidssituationen?

.....

.....

.....

.....

**Anpassning och delaktighet**

16. Upplever du att boendet kan anpassa mat och måltidssituationer utifrån dina önskemål?

<input type="checkbox"/> Ja, alltid	<input type="checkbox"/> Nej, aldrig
<input type="checkbox"/> Ja, ibland	<input type="checkbox"/> Inget behov av anpassningar

17. Upplever du att du kan vara med och påverka din måltidssituation:

	Ja	Nej
Tidpunkt när maten ska serveras?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Plats där maten serveras?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. Hur skulle du vilja att måltidssituationen såg ut om du fick välja?

.....

.....

.....

.....