

Mat och måltider

Vård- och omsorgsnämndens verksamhetsspecifika riktlinje för mat och måltider, bilaga till Riktlinje för Norrköpings kommuns kostverksamhet

Diarienummer: VON 2015/0061-3 739



Riktlinjen har antagits av vård- och omsorgsnämnden 2015-01-22

Riktlinjen utgår från Norrköpings kommuns övergripande riktlinje och andra styrande dokument som handlar om mat och måltider. Dokumentet beskriver hur vård- och omsorgsnämndens verksamheter ska tillgodose behov av stöd med mat och måltider och utgångspunkter för mat och måltider i verksamheten. Varje verksamhetsområde ska ta fram en rutin för mat och måltider och undersöka kundnöjdheten hos brukarna.

Innehållsförteckning

1. INLEDNING	3
1.1 SYFTET MED RIKTLINJEN	3
1.2 RIKTLINJE FÖR NORRKÖPINGS KOMMUNS KOSTVERKSAMHET	3
1.3 VÅRD- OCH OMSORGSNÄMNDENS VERKSAMHETSSPECIFIKA RIKTLINJE	3
1.4 LOKALA VÄRDIGHETSGARANTIER FÖR ÄLDRE	4
1.5 HANDBOK FÖR PERSONER MED FUNKTIONSNEDSÄTTNING	4
2. FÖRTYDLIGANDE AV ORD	4
3. MYNDIGHETSUTÖVNINGENS UTREDNING OCH BESLUT	5
4. OLIKA SÄTT ATT TILLGODOSE BEHOV AV STÖD MED MAT OCH MÅLTIDER	6
4.1 SKÖTA SIN MATHÅLLNING SJÄLV	6
4.2 BEHOV AV STÖD MED MAT OCH MÅLTIDER	7
4.2.1 Matdistribution	7
4.2.2 Sociala måltider	7
4.2.3 Matlagning i hemmet	7
4.2.4 Tillfälliga insatser enligt LSS där mat och måltider ingår	7
4.3 MOTTAGNINGSKÖK	8
4.4 TILLAGNINGSKÖK	8
4.5 GEMENSAM HUSHÅLLSKASSA	8
5. UTGÅNGSPUNKTER FÖR VERKSAMHETEN	9
5.1 ATT UPPNÅ HÄLSA GENOM MAT OCH MÅLTIDER	9
5.1.1 Förebyggande arbete	9
5.1.2 Måltidsordning	9
5.2 HÅLLBAR UTVECKLING	10
5.3 MÅLTIDSMILJÖ	10
5.3.1 Rummet	11
5.3.2 Mötet	11
5.3.3 Maten	12
5.3.4 Övergripande förutsättningar	12
5.4 GENOMFÖRANDEPLAN	12
5.4.1 Personer med annan etnisk bakgrund	13
5.4.2 Personer med medicinska behov kring näring och mat	13
6. VERKSAMHETSOMRÅDENAS RUTIN FÖR MAT OCH MÅLTIDER	13
6.1 UPPFÖLJNING AV KUNDNÖJDHET	13

1. Inledning

Den här riktlinjen är verksamhetsspecifik för vård- och omsorgsnämndens verksamheter och tar sin utgångspunkt i kommunens riktlinje för kostverksamhet¹. Den rör alla verksamheter som på något sätt hanterar mat och måltider till vård- och omsorgsnämndens brukare.

1.1 Syftet med riktlinjen

Syftet med riktlinjen är att ha en gemensam grund för mat och måltider inom vård- och omsorgsnämndens verksamhetsområden. Verksamheterna ska:

- följa Norrköpings kommuns övergripande riktlinje¹,
- servera mat och måltider som håller hög kvalitet och som följer de svenska näringsrekommendationerna (SNR),
- erbjuda en trevlig måltidsmiljö,
- arbeta utifrån brukarens önskemål och behov, sjukdomstillstånd, funktionsnedsättning och med ett åldersperspektiv,
- erbjuda förebyggande insatser för att undvika övervikt, undervikt, ohälsa och eller felnäring.

1.2 Riktlinje för Norrköpings kommuns kostverksamhet

Norrköpings kommun har en övergripande kostriktlinje¹ som är till för alla kommunala och privata verksamheter som tillagar, beställer och serverar mat på uppdrag av Norrköpings kommun. Den är till för att kvalitetssäkra måltidsverksamheten och ska bidra till en hållbar utveckling.

1.3 Vård- och omsorgsnämndens verksamhetsspecifika riktlinje

Den här riktlinjen ska förtydliga hur vård- och omsorgsnämndens verksamheter utifrån den övergripande riktlinjen ”Riktlinje för Norrköpings kommuns kostverksamhet” ska arbeta med frågor som rör mat, måltider och näring.

Brukare som behöver stöd med mat och måltider kan få det utfört på olika sätt inom vård- och omsorgsnämndens verksamheter, såsom att:

- kostenhetens kök eller upphandlad verksamhet lagar maten,
- verksamhetens personal lagar mat eller värmer mat i brukarens hem,
- verksamhetens personal lagar mat inköpt av flera brukares egna medel i det gemensamma köket².

Den här riktlinjen ska tydliggöra hur vi ska förhålla oss beroende på hur situationen ser ut för brukaren, vilket påverkar ansvaret kring mat och måltider för vård- och omsorgsnämndens verksamheter.

¹ Se vidare ”Riktlinje för Norrköpings kommuns kostverksamhet”

² Se vidare ”Riktlinjer för gemensam hushållskassa”

1.4 Lokala värdighetsgarantier för äldre

I Socialtjänstlagen (SoL) finns den nationella värdegrunden för äldreomsorgen som handlar om att personal ska arbeta för att den äldre personen får ett värdigt liv och känner välbefinnande. Vård- och omsorgsnämndens lokala värdighetsgarantier³ lyfter fram kost som ett viktigt område. Där framgår att den enskilde ska få välja minst mellan två rätter, samt att den enskilde ska tillfrågas om han eller hon vill äta ensam eller ihop med andra.

1.5 Handbok för personer med funktionsnedsättning

En handbok är framtagen som riktar sig till personal inom verksamhet för personer med funktionsnedsättning för att de ska kunna stödja personer med funktionsnedsättning kring kost och motion⁴.

2. Förtydligande av ord

Ord, begrepp	Förtydligande
Gemensam hushållskassa	Brukare i bostad med särskild service kan ha gemensam hushållskassa, om man äter måltider som tillagas gemensamt. För de brukare som deltar förvaltar enheten brukarnas gemensamma hushållskassa för matinköp, inköp av förbrukningsartiklar till matlagningen och måltider på daglig verksamhet. Vid inköp till brukarens egna hem använder brukaren sina egna medel.
Kommunens kostverksamhet	Kommunens kostverksamhet bedrivs där offentlig måltid tillagas och eller serveras, se vidare under offentlig måltid.
Matdistribution	Matdistribution är en biståndsbedömd insats för den som inte kan laga mat själv. Matdistribution är färdiglagad portionsförpackad mat som levereras hem till brukaren.
Mottagningskök	Mottagningskök tar emot färdiglagad mat från ett tillagningskök. Verksamhetens mottagningskök ansvarar för maten från att vi tar emot maten vid dörren. Ett mottagningskök ordnar tillbehör såsom sallad, bröd, dryck.
Lunchhjälp eller måltidsservice	Lunchhjälp och måltidsservice innefattar att värma eller tillaga mat. Lunchhjälp eller måltidsservice innefattar även att personal finns med under måltiden, när brukaren inte äter när han eller hon är ensam eller inte själv kan inta sin mat.
Nutrition	Enligt socialstyrelsens termbank betyder nutrition både näring och näringstillförsel.
Offentlig måltid	Med offentlig måltid avses den mat som tillagas och eller serveras vid kommunens mottagnings- och tillagningskök. Kommunen ansvarar för hela kedjan från inköp till servering, brukaren

³ Se vidare ”Lokala värdighetsgarantier inom äldreomsorgen i Norrköpings kommun”

⁴ Se vidare ”Handbok kost och motion för personal som arbetar med unga vuxna inom vård och omsorg”

Pedagogisk måltid	betalar enligt fastställd taxa. Personal äter tillsammans med en eller flera brukare på schemalagd arbetstid som en social träning och har sin utgångspunkt i genomförandeplanen, som mest en medarbetare vid varje bord.
Social måltid	Enligt "Riktlinje för Norrköpings kommuns kostverksamhet" innebär social måltid att det finns möjlighet till sällskap vid måltiden för den som önskar oavsett boendeform. I hemtjänsten innebär social måltid att personalen efter beslut sitter med vid brukarens måltid. I särskilt boende innebär social måltid att personal efter beslut äter sociala måltider tillsammans med matgästen eller brukaren. Detta kan även kallas lunchhjälp eller måltidsservice.
Särskilt boende	Särskilt boende är ett samlingsbegrepp för boenden beviljade utifrån socialtjänstlagen (SoL) och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS).
Tillagningskök i kommunen	Här tillagas mat, ofta till flera verksamheter. Tillagningskök är i kommunens verksamhet kostenhetens kök och personal, som kan vara belägen på ett särskilt boende eller en skola. Tillagningskök kan också benämnas som kommunal restaurang. Även privata utförare kan ha tillagningskök.

3. Myndighetsutövningens utredning och beslut

Vård- och omsorgskontorets myndighetsutövning har till uppgift att utreda behov och bevilja insatser för enskilda personer enligt SoL och LSS⁵. Mat och måltider är områden där vanor och livsstil påverkar våra beteenden och behov.

När myndighetsutövningen ska utreda behov kring mat och måltider ska hänsyn tas till brukarens måltidsordning och de önskemål brukaren har kring den egna måltiden. Handläggaren har att ta reda på brukarens behov av stöd och dennes uppfattning kring eventuella svårigheter och hur dessa ska lösas. Det är också viktigt att försöka beskriva vilka delar i mat och måltider som brukaren kan behöva stöd i, för att undvika slentrianmässiga standardlösningar. Därefter kan förslag på insatser diskuteras.

När myndighetsutövningen utreder behov kring mat och måltider ingår det ofta som en del bland flera behov. Brukaren kan ha beslut om följande insatser där mat och måltider kan vara en del⁶:

- hemtjänst enligt SoL,
- boendestöd enligt SoL,
- dagverksamhet enligt SoL,
- korttidsboende enligt SoL,
- bostad med särskild service för barn och vuxna enligt LSS,

⁵ Socialtjänstlagen och Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade

⁶ Se vidare i riktlinjer för respektive insats

- personlig assistans enligt LSS,
- avlösarservice i hemmet enligt LSS,
- korttidsvistelse utanför det egna hemmet enligt LSS,
- daglig verksamhet enligt LSS.

För insatser enligt Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade ingår mat och måltider som en del i omvårdnadsbegreppet⁷. Där framgår att om brukaren behöver stöd med att äta, dricka och förflytta sig krävs att brukarens specifika behov tillgodoses.

4. Olika sätt att tillgodose behov av stöd med mat och måltider

Behovet av stöd kring mat och måltider kan tillgodoses på många olika sätt i ordinärt och särskilt boende enligt SoL och LSS.

I ordinärt boende kan brukaren få stöd med mat och måltider i form av matdistribution, hjälp att värma lunchmat samt att ta fram och göra iordning tillbehör. Man kan även få hjälp med frukost, mellanmål samt att tillreda enklare kvällsmat. Att tillreda enklare måltid kan vara att göra en omelett eller att förbereda eller tillreda en del av en måltid med de moment som den enskilde inte kan göra själv. Stödet kan också handla om att planera och strukturera, som pedagogiskt stöd kring inköp, planera veckans måltider, hitta lämpliga recept med mera.

På dagverksamhet ingår mat och måltider som en del av strukturerade aktiviteter, vilket det kan göra även i andra insatser som till exempel på servicebostad och särskilt boende.

I taxesytemet⁸ framgår vad brukaren ska betala beroende på vilket stöd kring mat och måltider brukaren har.

4.1 Sköta sin mathållning själv

I ordinärt boende lagar ofta brukaren sin mat själv. En del köper färdiglagad mat i affären, eller från någon restaurang. Det finns de som har stöd med inköp och på så sätt klarar sin mathållning på egen hand. Att ordna sin mat själv kan även ske i särskilt boende. Brukaren får då hantera maten i den egna bostaden, men kan äta maten i den gemensamma matsalen.

⁷ Se vidare i Socialstyrelsens ”Bostad med särskild service för vuxna enligt LSS Stöd för rättstillämpning och Handläggning” artikelnr 2007-101-6 samt ”Stöd till barn och unga med funktionsnedsättning Handbok för rättstillämpning vid handläggning och utförande av LSS-insatser” artikelnr 2012-6-57

⁸ Se vidare ”Tillämpningsanvisningar för taxesytem 2014 – SoL-insatser och hemsjukvård”

4.2 Behov av stöd med mat och måltider

4.2.1 Matdistribution

För personer i ordinärt boende som behöver stöd med mat är matdistribution det vanligaste sättet att lösa det. Det finns många rätter att välja bland, brukaren får hem rätter för 1 vecka i taget. Rätterna varierar efter årstid och det finns rätter för olika behov och önskemål. Maträtterna är kylda och värms när brukaren vill äta.

4.2.2 Sociala måltider

Träffpunkt tillhandahålls som en service för kommunens invånare och då behövs ingen utredning eller något beslut. På de flesta träffpunkter kan man äta lunch och man kan även gå dit för att träffa andra och delta i aktiviteter.

För att motverka social isolering kan den som har matdistribution även beviljas ”mat på träffpunkt”.

Personal kan finnas med under måltiden om brukaren har svårt att äta när han eller hon är ensam eller inte själv kan inta sin mat, det kallas lunchhjälp eller måltidsservice. Det kan ske både i det egna hemmet eller på träffpunkt.

I särskilda boendeformer kan måltider ätas i de gemensamma utrymmena eller i den egna bostaden. I servicebostadens gemensamhetslägenhet⁹ förekommer det att de som vill lagar mat tillsammans eller att brukarna köper färdig mat för att äta tillsammans.

4.2.3 Matlagning i hemmet

Det finns situationer när matlagning i brukarens hem beviljas. Det kan handla om att barnfamiljer behöver få stöd kring mat och måltider. Det kan också handla om att brukaren är sjuk och behöver speciellt stöd kring mat och måltider, som till exempel vid ätstörningar.

Vid personlig assistans är personal brukarens förlängda arm och gör insatser utifrån hur brukaren skulle ha gjort på egen hand. Det gäller också mat och måltider. Avlösarservice sker i brukarens hem och sköts på det sätt som familjen önskar, vilket kan innebära att laga eller ordna måltider. I till exempel en servicebostad utformas ofta stödet kring mat och måltider enskilt i den egna bostaden.

4.2.4 Tillfälliga insatser enligt LSS där mat och måltider ingår

När brukaren har korttidsvistelse utanför hemmet enligt LSS lagar personalen på korttidsboendet maten. Om insatsen utförs som helgresor beror mat och måltider på vad det är för typ av resa. Ofta äter alla som är med på resan på enklare restaurang och hotell.

⁹ Servicebostad ingår som en boendeform i bostad med särskild service enligt LSS

På läger används anläggningar med tillagningskök som serverar mat. En aktivitet på läger kan vara att till exempel grilla på kvällen.

4.3 Mottagningskök

När en verksamhet tar emot mat från någon annan som har tillagat den sker det i ett mottagningskök. Mottagningskök finns framförallt på träffpunkter och i särskilt boende enligt SoL. Det vanligaste är att kostenheten levererar färdig mat till vård- och omsorgsnämndens verksamheter. Middagsmålet och kvällsmålet levereras i stort sett alltid, frukost gör de flesta själva.

När en verksamhet har ett mottagningskök är det tillagningsköket som ansvarar för kvaliteten på kosten och att kommunens riktlinje för kostverksamhet följs. De ansvarar även för att svenska näringsrekommendationer följs.

Kyl- och varmhållningskedjan får inte brytas. Det är tillagningsköket som har ansvar för detta fram till lämnandet hos mottagningsköket. Efter mottagandet ansvarar verksamheten för kyl- respektive varmhållningskedjan.

Ett mottagningskök ska ha rutiner för bedömning av kvaliteten på serverad mat genom regelbundna stickprov. Bedömningen ska omfatta temperatur, utseende, smak och portionsstorlek och uppgifterna ska dokumenteras skriftligt.

4.4 Tillagningskök

Tillagningskök är kommunala restauranger som finns på några särskilda boenden, träffpunkter och skolor¹⁰. Där lagas mat, som levereras till fler enheter än den där verksamheten är belägen. En del tillagningskök är belägna vid en träffpunkt dit man kan gå och äta eller ta med mat därifrån. Vid de kommunala tillagningsköken ansvarar kostenheten för personal och hela processen kring mat.

4.5 Gemensam hushållskassa

I en gruppbostad kan all mat lagas i det gemensamma köket och då har brukarna en gemensam hushållskassa¹¹.

¹⁰ Tillagningskök finns 2014 på S:t Persgatan, Nils Åbergs gata, Linköpingsvägen, Bygdevägen, Sågvägen och Råsslaskolan.

¹¹ Se vidare ”Riktlinjer för gemensam hushållskassa”

5. Utgångspunkter för verksamheten

Mat och måltider är ett komplext område, oavsett vilken insats brukaren är beviljad. En utgångspunkt för verksamheterna är att arbeta utifrån evidensbaserad praktik. Nedan följer vad verksamheter behöver tänka på för att uppnå god kvalitet för brukarnas mat och måltider.

5.1 Att uppnå hälsa genom mat och måltider

Maten, ätandet och kroppen tillsammans är viktigt för att förebygga kostrelaterade problem och ohälsa. Med maten, ätandet och kroppen menas¹²:

Maten

Maten avser kvaliteten på den mat som ligger på tallriken och innefattar livsmedelsval, inköp, transport, lagring, tillagning, servering och näringsberäkning.

Ätandet

Ätandet påverkas av måltidsordningen och antalet måltider per dygn. Även måltidsmiljön såsom bland annat bordsplacering, dukning, tallrikar, bestick, färgsättning, möblering, ljudnivån, sittställning och om man äter ensam eller tillsammans med andra påverkar aptiten och ätandet.

Kroppen

Nutritionsrelaterade problem kan bero på till exempel sjukdom eller livsstil. Brukare kan behöva få stöd med en genomgång av levnadsvanor, medicinska problem, läkemedel och fysisk funktion¹³.

5.1.1 Förebyggande arbete

Förebyggande arbete kring mat och måltider är en viktig uppgift för vård- och omsorgsnämndens verksamheter och kan innebära både individuellt stöd eller stöd i grupp. Det kan handla om att ordna grupper som lagar hälsosam mat tillsammans, att få tips om enkla, goda och nyttiga rätter att laga, att skapa möjligheter att få äta tillsammans under trevliga former, eller att inspirera kring mat och måltider på andra sätt.

5.1.2 Måltidsordning

En rekommenderad måltidsordning¹⁴ innehåller tre huvudmål och däremellan mellanmål, totalt mat vid sex tillfällen. Måltiderna ska vara jämnt fördelade över

¹² Se vidare ”Näring för god vård och omsorg en vägledning för att förebygga och behandla undernäring”, Socialstyrelsen

¹³ Se vidare i direktiv på intranätet som finns framtagna och som rör detta.

¹⁴ Måltidsordningen grundar sig på expertsynpunkter, som är lägsta graden av evidens, se vidare ”Näring för god vård och omsorg en vägledning för att förebygga och behandla undernäring”, socialstyrelsen 2011

dygnets vakentimmar så att nattfastan inte överstiger 10-11 timmar. De brukare som behöver extra mellanmål ska kunna få det oavsett tid på dygnet. Verksamheten måste alltid ta hänsyn till brukarens egna önskemål.

Livsmedelsverket rekommenderar följande måltidsordning och energifördelning för sjuka personer inom vård och omsorg under en dag:

Måltid	Cirka tider	Energifördelning (%)
Frukost	07.00-09.00	15-20
Mellanmål förmiddag	10.00-11.00	10-15
Middag	12.00-13.00	20-25
Mellanmål eftermiddag	14.30-15.30	10-15
Kvällsmat	17.00-19.00	20-25
Mellanmål kväll, natt		10-20

5.2 Hållbar utveckling

Den övergripande kostriktlinjen i Norrköping är ett styrande dokument och är framtagen för att verksamheterna ska bidra till en hållbar utveckling. I den framgår att vi ska verka för hållbara inköp, hållbar ekonomi och kompetens.

Genom att handla med hänsyn till miljö, klimat, hälsa, etik, ekonomi och arbetsmiljö medverkar vi till ett hållbart samhälle. Genom att följa ramavtal, säsongsanpassa inköp och arbeta för så få leveranser som möjligt minskas transporttillfällen. I och med minskat matsvinn bidrar det till en hållbar ekonomi. Där mat tillagas och serveras ska personalen ha den kunskap och kompetens som behövs för att säkerställa hög kvalitet på mat, mathantering och livsmedelshygien. Därför behöver personal ha möjlighet att fortbilda sig inom dessa områden.

5.3 Måltidsmiljö

Måltidsmiljön är viktig i alla verksamheter enligt SoL och LSS, både i ordinärt boende, på träffpunkter och i särskilt boende. Oavsett boendeform är brukaren i sitt egna hem och ska ha möjlighet att välja hur han eller hon vill inta sin måltid. Personalen kan dock göra brukaren uppmärksam på förbättringar som kan göras och föreslå dessa. Pedagogisk måltid kan vara ett sätt att stödja brukare kring måltiden. För särskilda boenden och dagverksamheter håller Socialstyrelsen på att ta fram indikatorer för måltidsmiljön¹⁵.

Att servera mat och ordna trevliga måltider är en betydelsefull uppgift och är en del av den personliga omvårdnaden. För att uppnå en positiv måltidsupplevelse finns fyra viktiga faktorer som ska samspara; rummet, mötet, maten och

¹⁵ Se vidare ”Måltidsmiljö inom särskilda boenden och dagverksamheter förslag till indikatorer”, socialstyrelsen 2014

övergripande förutsättningar. De avgör hur helheten uppfattas, det vill säga hur atmosfären blir vid måltiden. Dessa fyra faktorer beskrivs närmare nedan.

5.3.1 Rummet

Rummet handlar om platsen där måltiden intas. Måltidsupplevelsen omfattar färg, ljud, ljus, temperatur, möbler, textilier, rummets utformning och bordets dukning under måltiden. I det gemensamma rummet kan inte allas egna önskemål helt tillfredsställas, för brukarnas önsknings kan vara motsägelsefulla. Grunden för rummet är ändå att det är rent och snyggt, att det är tillgängligt och att brukaren själv får välja var han eller hon vill äta.

Några tips för måltiden:

- varmt ljus får människor att känna sig väl till mods och förlänger en måltid. Det gör också att vi äter mer.
- en varm temperatur i rummet tenderar att minska matintaget, en kall temperatur i rummet tycks öka matintaget.
- musik under måltiden kan öka matintaget och minska uttryck för nedstämdhet och ångest. Det kan få brukaren att sitta längre vid bordet.
- buller och stökiga miljöer minskar matintaget.
- en hemlik miljö ökar matintaget.
- att få ta mat själv från uppläggningsfat och själv välja hur mycket mat man vill ha ökar matintaget.
- ett litet och lugnt rum stimulerar ätandet.
- ta bort onödiga föremål från bordet som kan vara distraherande.
- man bör använda en enfärgad duk eller enfärgade tabletter istället för en mönstrad duk, så att tallrik och bestick syns mot underlaget.
- en tydlig kontrast mellan tallrikens färg och maten förbättrar också matintaget.

5.3.2 Mötet

Hela måltiden påverkas av hur maten är upplagd och serveras samt hur personalen bemöter brukaren i måltidssituationen. Det är viktigt med empati, tillit och förtroende mellan brukaren och personalen. Personalen behöver känna till brukarens önskemål och omvårdnadsbehov för att det ska bli en positiv upplevelse. Mötet handlar även om hur mötet mellan brukare upplevs, om man äter på ett ställe där det finns fler brukare. Mötet personal emellan är också en del av måltidsmiljön. Rutiner, normer och den kultur som finns i verksamheten och bland personalen, allt detta tillsammans påverkar måltiden.

Maten ska serveras på ett trevligt och aptitligt sätt. Att alltid presentera den måltid som serveras är betydelsefullt för en god måltid. Måltider bör präglas av lugn och ro. Att få god tid på sig att äta är viktigt, cirka 20 minuter är ett riktmärke för det¹⁶.

¹⁶ Se vidare livsmedelsverket, www.slv.se

Den sociala interaktionen vid måltiden är viktig mellan alla som är där, både personal och andra brukare. Om personerna är kända för varandra vid måltiden äts det mer. Spända situationer minskar däremot matintaget. Personer som har svårt att äta kan vilja äta enskilt där de inte känner sig iakttagna.

Personal har till uppgift att vara uppmärksam på om det finns ätproblem och stödja brukaren kring det.

5.3.3 *Maten*

Maten, som även innefattar dryck, handlar om smak, doft, utseende, form och konsistens. Menyns variation, utformning och säsongsanpassning ingår liksom brukarens vanor och traditioner samt kulturella och religiösa aspekter kring mat. Att själv kunna påverka och komponera sin måltid är viktigt. För en god upplevelse av måltiden är det viktigt att maten:

- smakar och doftar gott,
- är så nylagad som det går,
- har rätt temperatur,
- stämmer överens med förväntningarna,
- är anpassad till individuella behov och önskemål.

Enligt riktlinjen för Norrköpings kommuns kostverksamhet ska maten som vård- och omsorgsnämndens verksamheter serverar vara balanserad, näringsrik och varierad samt följa årstiderna. Måltiderna ska vara anpassade till vardag, helg, storhelg och fest.

5.3.4 *Övergripande förutsättningar*

I övergripande förutsättningar ingår livsmedelslag, hygienrutiner, vilket mathanteringssystem som finns och logistiken för det, samt ledarskap och organisation kring måltiderna. Ekonomin påverkar vad som är möjligt att erbjuda liksom vilka personalresurser som finns att tillgå under en måltid. Planeringen för måltiden och fördelning av arbetsuppgifterna ingår också i övergripande förutsättningar och har påverkan på måltidens utformning och sedan hur den upplevs av brukarna. Det kan behövas en skriftlig planering för hur måltiden ska genomföras för att uppnå en god och jämn kvalitet för måltiderna som serveras.

Övergripande förutsättningar påverkar måltidsmiljön, maten, mötet och rummet. I övergripande förutsättningar ingår även verksamhetens uppföljning av kvaliteten på maten och måltiderna.

5.4 **Genomförandeplan**

I samband med upprättandet av en genomförandeplan tar kontaktman reda på den enskildes önskemål och vanor kring mat och måltider. Alla måltider, mellanmål och nattfastans längd ska planeras utifrån varje enskild individ. Det dokumenteras i genomförandeplanen och när sedan stöd ges kring mat och måltider ska detta vara styrande i hur insatsen utförs.

5.4.1 Personer med annan etnisk bakgrund

Maten är en viktig del av vanor och den kultur en person kommer ifrån¹⁷. För personer med annan etnisk bakgrund är det därför extra viktigt att ta reda på personens önskemål och vanor. Med små förändringar kan ofta maten bli mer lik den mat en person är van vid att äta. De personer som av etiska, kulturella eller religiösa skäl har behov av speciell kost ska så långt det är möjligt också få det. Är det inte möjligt att ordna det via matdistribution, kan verksamheten höra med kostenheten som eventuellt kan ordna det åt brukaren.

5.4.2 Personer med medicinska behov kring näring och mat

En individuell vårdplan kan behöva upprättas utifrån näring, mat och måltider¹⁸. De personer som av medicinska skäl behöver specialkost ska också kunna erbjudas det.

6. Verksamhetsområdenas rutin för mat och måltider

Varje verksamhetsområde ska ta fram en rutin för arbetet kring mat och måltider i sitt område. Rutinen antas av verksamhetschef. I rutinen ska framgå hur verksamhetsområdet arbetar med att konkretisera riktlinjen kring mat och måltider och hur innehållet anpassas för områdets verksamhet. Det ska även framgå hur rutinen kommuniceras till brukarna. Rutinen revideras vartannat år.

Nedanstående punkter är exempel på vad som kan vara aktuella områden att ta med när rutinen för verksamhetsområdet upprättas:

- hur verksamhetsområdet tillser att erbjuda ett varierat utbud av mat,
- hur dygnets alla måltider ska genomföras,
- brukarens delaktighet,
- förebyggande och motiverande arbete tillsammans med brukaren,
- hur arbetet med eventuellt kostteam och kostombud ska bedrivas och vad rollerna innebär,
- rutiner för hygienkontroll,
- samverkan med hälso- och sjukvårdsteamet,
- samverkan med kostenheten eller annan producent,
- kompetensutveckling.

6.1 Uppföljning av kundnöjdhet

Varje verksamhetsområde ansvarar för att utvärdera vad brukarna tycker om maten, måltidsmiljön, servicen, kvaliteten och bemötandet¹⁹. Utvärderingen ska ske vartannat år och kopplas till rutinen. Utvärderingen ska sammanställas och skickas till vård- och omsorgsnämnden och kommunstyrelsen.

¹⁷ Se vidare ”Mångfaldsplan”

¹⁸ Se vidare Socialstyrelsen ” Socialstyrelsen föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2014:10) om förebyggande av behandling och undernäring”

¹⁹ Se vidare ”Riktlinje för Norrköpings kommuns kostverksamhet”