

Koncept Fleximat – ett flexibelt måltidssystem där patienten får välja vad och när hen vill äta.

Inledning

Konceptet för Region Sörmlands flexibla måltidssystem är framtaget för att på en övergripande nivå förklara vad det innebär. Till konceptet finns en framtagen process som presenteras på Insidan. Styrdokument och andra dokument som förklarar hur måltidssystemet fungerar länkas i Fleximatprocessen på Insidan *Tillhandahålla Fleximat*. Konceptet och processen är framtagna för att kvalitetssäkra systemet och leverera en optimal måltidsupplevelse. Vidare krävs en tydlig styrning och regelbunden kvalitetsuppföljning i såväl produktionskök som på vårdavdelningarna.

Hela konceptet är kvalitetssäkrat genom FAMM modellen¹ för att belysa *helheten av måltiden* (mötet, rummet, produkten, styrsystemet och stämningen).



Bakgrund

Region Sörmlands vision om "Sveriges friskaste län" har lyft fram måltidsfrågorna som en viktig del för att nå målet. Det har därför varit naturligt att utveckla våra patientmåltider till att bli absolut i toppklass, för att möta framtidens krav och förväntningar.

¹ Edwards A. S. John & Gustafsson, Inga-Britt (2008). The Five Aspects Meal Model. *Journal of Food Services*, 19.

Många av våra matgäster är äldre multisjuka människor, som finns i riskzonen att drabbas av undernäring. De är i stort behov av goda och näringsriktiga måltider under sin vistelse på sjukhus. Det finns också matgäster som har andra behov där måltiderna ses som en del av den fortsatta rehabiliteringen. Vikten av att äta rätt är betydande för att uppnå och behålla en god hälsa.

Vision

Region Sörmland har ett flexibelt och modernt måltidssystem som utgår från patientens behov, med god mat och minskat matsvinn.

Med vårt måltidssystem får patienten själv välja vad och när hen vill äta. Måltidsvärden serverar god mat i en trevlig miljö och ger ett gott bemötande. Med flexibla måltider är det lättare att äta upp och mat som hamnar i magen är medicin.

Mötet

Hur vi möter varandra i och kring en måltidssituation är en viktig del i skapandet av en god måltidsupplevelse. Mötet bör präglas av ömsesidighet, tillit och empati. Det är en central utgångspunkt för att kunna ge god omvårdnad och för att måltiden ska bli så bra som möjlig utifrån patientens behov. Som patienten kan det vara svårt att bedöma den medicinska behandlingen, medan det är lättare att relatera till måltidsupplevelsen.

Bemötande

Mötet mellan människor är viktigt för att skapa en god måltidsservice, detta gäller både möten mellan måltidsvårdar, vårdpersonal, patienter och närstående.

Som måltidsvärd är det viktigt att vara serviceinriktad. Målet är att patienterna ska känna sig välkomnade och bemötas på ett trevligt sätt, precis som på vilken restaurang som helst.

I mötet med patienten är det viktigt att patienten får menyn presenterad för sig samt att måltidsvärden ger tid till att skapa dialog kring menyn. Patienten ska få information om hela utbudet och det är även viktigt att patienten själv får välja på vilken plats måltiden ska intas.

Det är viktigt att patienten blir erbjuden samtliga måltider enligt måltidsordningen. Somliga patienter kan behöva trugas vid vissa måltidstillfällen då aptiten kan vara nedsatt. Då har måltidsvärden en viktig roll i att inspirera kring måltiden. Märk skillnad på hur mellanmål kan serveras: ”önskar du mellanmål?” eller ”här kommer jag med smörrebröd!”.

Med andra ord är det viktigt att inte bara fråga patienten om hen vill ha mellanmål utan istället marknadsföra vilka mellanmål som erbjuds.

Bemötandet och samarbetet mellan måltidsvärd och vårdpersonal är centrala förutsättningar för att skapa bästa möjliga måltidsservice för patienterna. Vårdpersonalen ansvarar för att ordinera kosten vilket innebär att det krävs bra kommunikation med måltidsvärdarna. Dessutom behöver vissa patienter ätstödjande åtgärder vilket också måste beaktas och kommuniceras om personal sinsemellan. Dessa samtal kräver respekt för varandras uppgifter, kunskaper och erfarenheter. Vidare är det även viktigt med ett respektfullt bemötande i samtal som sker med patient, närstående eller i patientens närhet.

Etik

Region Sörmland har ett etiskt program som utgör en gemensam etisk värdegrund vilken tar fasta på vardagsetiken med tonvikt på bemötandefrågor och förhållningssätt i hälso- och sjukvården. Hälso- och sjukvårdslagen utgår ifrån att alla som besöker vården ska behandlas lika. Patienter förväntar sig ett vänligt, engagerat och korrekt bemötande.

Vi vill att alla ska vara välkomna och bemötas väl, oavsett hur eller i vilken av våra verksamheter vi möts. Och oavsett vem hen är.

Personcentrerad vård

Personcentrerad vård handlar om att kunna erbjuda vårdtjänster som är anpassade efter behov och resurser hos patienten. När vården blir en tjänst blir mötet mellan profession och patient mer jämlikt och ett naturligt partnerskap ingås. I partnerskapet möts personen av värdighet, medkänsla och respekt, detta skapar ökad kvalitet i mötet med patienten.

Inom måltidsservicen är det viktigt att arbeta i linje med personcentrerad vård. I vårt flexibla måltidssystem kan patientens individuella behov bli tillgodosedda eftersom konceptet skapar utrymme för flexibilitet. Som måltidsvärd och vårdpersonal är det viktigt att vara lyhörd för patientens behov och önskemål genom att sätta patienten i centrum.

Rummet

Hur rummet är utformat har stor betydelse för upplevelsen av måltiden. Det är viktigt att tänka på att flera olika faktorer påverkar patientens upplevelse av måltidsmiljön, exempelvis färg, ljus, ljud, temperatur, möbler, textilier och dukning. Rummet bör vara rent och snyggt och erbjuda en lugn och trivsamt miljö. Alla patienter ska erbjudas likvärdig måltidsmiljö och därför inrymmer konceptet en rumsstandard som främjar måltidsmiljön.

Vårdrummet

Det är svårt att skapa en trevlig måltidsmiljö i ett vådrum. Om det är möjligt för patienten att gå till måltidsrummet ska den måltidsplatsen väljas i första hand. I annat fall är det viktigt att se till att sängbord är undanplockat och rent innan servering. Att vädra rummet samt stänga av TV är andra åtgärder för att skapa en bättre måltidsmiljö i vådrummet.

Måltidsrummet

Måltidsrummet ska skilja sig från övriga sjukhusmiljön och inbjuda till en trevlig stund. I konceptet för vårt flexibla måltidssystem är måltidsrummen ombyggda för att leva upp till detta. Det innebär att det inte finns utrymme för personliga utsmyckningar utan gestaltningsprogrammet ska efterföljas. Måltidsvärden ansvarar för att säkerställa att måltidsrummet alltid ser snyggt och rent ut. Vid ombyggnation ska det tytrum som fastställts i dokumentet PTS (program för teknisk standard) samt gestaltningsprogrammet användas som mallar och styra hur avdelningskök och måltidsrum utformas.

Gestaltningsprogrammet är framtaget tillsammans med inredningsarkitekt och möbelleverantör. När måltidsrum och avdelningskök byggs om och anpassas innebär det sedan att avdelningarna hyr ett möblerat rum.

Måltidsmiljö

För många patienter är måltiderna dagens höjdpunkt. En trevlig och inbjudande måltidsmiljö kan bidra till en bättre aptit, ökad energi och i förlängningen ett snabbare tillfrisknande. Maten, liksom medicinerna, är också en del av den medicinska behandlingen. Konceptet utgår från FAMM-modellen som är ett bra verktyg för att skapa en god måltidsmiljö. Modellen utgår från de fem aspekterna mötet, rummet, produkten, styrsystemet och stämningen.

Dekorationer, dukning och högtider

Utsmyckningen av måltidsrummet ska efterfölja framtaget gestaltningsprogram, vilket innebär att det inte finns plats för personliga utsmyckningar. Tänk på att skapa en trevlig måltidsmiljö för patienterna genom att se till att måltidsrummet alltid är rent och snyggt. Riktiga växter och blommor får inte förekomma på vårdavdelningarna, enligt gällande hygienregler. I gestaltningsprogrammet finns konstväxter att köpa in.

Duka snyggt till patienten vid servering och se till att patienten har tillgång till samtliga kryddor och tillbehör som kan behövas. Vid högtider är det trevligt att duka extra fint samt dekorera med passande servetter.

Menyer

Tryckta menyer finns att dela ut till patienterna. Den tryckta menyn är på svenska, men menyn finns även utskrivbar på engelska. Vid uppdatering informeras verksamheterna för utbyte av menyerna. Menyerna innehåller bilder på maträtterna samt symboler för att vara lättförståeliga för alla.

Utrustning på avdelningen

I fastställd utrustningslista framgår gränsdragningar, vilka produkter som ska köpas in samt inköpsmetod. Produkterna är framtagna tillsammans med gestaltningsprogrammet. Det är viktigt att de angivna produkterna köps in för att efterfölja konceptet, det finns med andra ord inte utrymme för egna tolkningar.

Övergripande utrustning som diskas i produktionsköket köps in av enheten Måltider. Inventarier som tillhör rummet köps in i byggprojektet av Fastighetsservice. Avdelningarna ansvarar för att köpa in utrustning som dekoration, köksredskap, viss serveringsutrustning och vissa inventarier.

Utrustning från produktionsköket

Huvudrätter, mellanmål och desserter serveras på porslin, som ägs av enheten Måltider. På vissa enheter ägs glas, bestick, muggar, brickor och övrigt porslin av Måltider och beställs i kostdatasystemet Matilda. På övriga enheter ägs det av avdelningarna själva. Mellanmål och desserter serveras på stapelbart porslin med lock. Vissa mellanmål och desserter serveras i engångsmaterial, som miljövänlig plast och papp. Dessa källsorteras i rätt sopkärl efter att patienten ätit. Porslin och lock skickas sedan tillbaka till köket i diskvagnarna.

Produkten

Produktframtagning

Vi utgår från råvaror med hög kvalitet, som följer säsongen och som uppfyller de aktuella upphandlingskraven.

Våra kockar har, tillsammans med våra måltidsutvecklare, tagit fram och utvecklat recepten och menyn. Vi har utgått från våra egna recept men anpassat tillagningsmetoder så att de blir mer skonsamma och näringsbevarande. Råvarorna är noga utvalda så att smaker och konsistenser bibehålls. Alla recept är näringsberäknade och fokus är små proteinrika och energi- och näringstäta portioner.

Menyn ska tilltala så många som möjligt och bjuda på variation både i smaker, utseende, form, konsistens och typ av maträtt och råvaror. Det ska finnas en god variation av fågel, fisk, kött och vegetariskt. Ordinarie meny ska täcka behovet för de flesta av våra patienter.

Tillagning

Tillagningen sker enligt noggrant anpassade recept. Det är viktigt att råvarorna tillagas på ett skonsamt sätt, för att behålla kvalitén efter att de värmts upp igen före servering. Fisken rimmas dessutom före tillagning för att bevara saftighet och konsistens. Vissa av recepten är anpassade för att tillagas på låg värme under natten.

När maten tillagats kyls maten snabbt ned i stora nedkylningsrum. De kalla komponenterna läggs sedan upp på porslinsallrikar där såsen separeras och hålls upp i en såsskål som står placerad på tallriken. Här är det viktigt med ett estetiskt tilltalande upplägg för att locka fram aptiten hos patienterna.

Tallriken placeras i ett plasttråg och försluts sedan i modifierad atmosfär, som består av koldioxid och kväve. Varje förpackning förses med en etikett innehållande information om maträtt, uppvärmningsinstruktioner, tillagningsdatum, sista användnings-datum samt förvaringsinformation.

Logistik

Huvudförrådet av maträtter finns i produktionsköket. Vagnar packas efter beställning och står i kylrum fram till leveranstillfället. Leveransen sker utifrån avdelningens behov och kapacitet. Vagnarna är specialdesignade för att möjliggöra bästa möjliga ergonomi för brukarna.

På varje avdelning finns en diskvagn där avdelningarna packar ner smutsig disk som transporteras till produktionskökets centraldisk. Rent disk gods levereras sedan tillbaka till avdelningarna.

Servering

Patienterna väljer själva när och vad de vill äta. Utbudet finns tillgängligt på avdelningen under hela dygnet. Enheten Måltider äger matlådorna fram till att de tas ut från kylskåpet inför servering till patient. Varje uttag registreras i ett kostdatasystem.

Närstående har möjlighet att köpa huvudrätterna, smårätter samt desserter och äta tillsammans med patient.

Maten förvaras i kylskåp på avdelningen och värms upp i speciella mikrovågsugnar enligt angiven instruktion på etiketten. Mikrovågsugnarna är programmeringsbara och varje maträtt har ett eget uppvärmningsprogram.

Måltidsvärden håller upp såsen på tallriken efter uppvärmning. Råkosten och kolhydratstillbehöret serveras vid sidan av varmrätten. Patienten får rätten serverad på bricka vid bordet i måltidsrummet eller i vådrummet.

Utbudet

Det finns ett brett utbud och alltid något att välja på under dygnet. Menyn består av olika huvudrätter, smårätter och desserter.

Huvudrätterna är små till storleken, men energi- och näringstäta. Patienten får själv välja tillbehör till huvudrätten, som till exempel potatismos, kokt potatis, pasta, ris och bulgur. Till huvudrätten serveras dagens råkost.

Genom att erbjuda många olika smårätter och desserter kan patienternas totala matintag över dygnet öka. Dessa produkter placeras i montern för att patienterna ska få möjlighet att se utbudet och på så sätt locka till aptit.

Årstider

Det finns en meny för vår/sommar samt en meny för höst/vinter. På så sätt kan menyn säsongsanpassas efter tillgång på råvaror, som är viktigt ur ett hållbarhetsperspektiv.

Under särskilda helgdagar, som påsk, midsommar och jul, erbjuds en anpassad meny med klassiska rätter och tillbehör för det valda tillfället. Ordinarie menyutbud finns också tillgängligt under dessa helgdagar.

Specialkost

Den ordinarie menyn täcker behovet för flera olika koster. I menyn finns både laktosfria, glutenfria, komjölksproteinfria, lättuggade, flytande, vegetariska (lakto ovo) och fläskfria alternativ. Det finns även ett utbud av rätter som tilltalar barn.

Patienter som får dialysbehandling har en egen meny med utvalda maträtter från ordinarie meny. Vissa avdelningar har timbal i sitt ordinarie utbud, övriga avdelningar beställer vid behov.

För specialkoster som magtarmkost, post OP-kost, gelékost samt fettreducerad och proteinreducerad kost finns ett specialkostkök som anpassar utbudet efter behov. Dessa specialkoster måste förbeställas i kostdatasystemet Matilda.

Styrsystemet

I styrsystemet ingår alla övergripande regler, lagar och förordningar och politiska mål som styr över verksamheten. Styrsystemet handlar även om hur vår organisation ser ut. Enheten Måltider som tillhör Verksamhetsservice ansvarar för måltidssystemet och Hälso- och sjukvården är mottagare av systemet. Alla berörda verksamheter måste tillsammans arbeta för att uppnå en optimal måltidsupplevelse för våra patienter.

Beställningssystem

Vi använder oss av kostdatasystemet Matilda.

Egenkontrollprogram på vårdavdelning

Region Sörmlands egenkontrollprogram för avdelningskök (EKP) ska efterföljas. Programmet finns att tillgå på Insidan. På varje avdelning ska senaste versionen av programmet med tillhörande checklistor finnas utskrivet. På vissa avdelningar används digitalt EKP, då används både programmet och checklistor digitalt. Syftet med egenkontrollprogrammet är att säkerställa att livsmedel som tillhandahålls är säkra.

Frekvensen för kontroll och dokumentation ska efterföljas. På Kompetensportalen finns en digital utbildning ”Livsmedelshygien i avdelningskök” som ska genomföras minst en gång per år för alla medarbetare som hanterar patientmåltider på en vårdavdelning.

Hållbarhetsprogrammet

Konceptet utgår från Region Sörmlands Hållbarhetsprogram med tillhörande handlingsplan framtagen av enheten Måltider.

Måltidsordning

Region Sörmland har en fastställd måltidsordning som ska efterföljas. Minst sex måltider ska erbjudas till våra patienter under dygnets timmar. Detta för att minska nattfastan till maximalt 11 timmar samt uppnå god nutritionsstatus hos våra patienter.

Tänk på att mellanmål är lika viktiga som huvudmål och erbjud alltid patienterna detta. Måltidsvårdarna ansvarar för att mellanmål finns att tillgå på vårdavdelningen.

Måltidsvård

Måltidsvärden ansvarar för måltidsmiljön och alla måltider på avdelningen. Måltidsvärden sköter om avdelningsköket och måltidsrummet, beställer livsmedel, iordningställer måltider, erbjuder samt serverar måltider till våra patienter. Måltidsvärden är en självklar och naturlig del i arbetslaget på avdelningen. Samarbete och regelbunden informationsöverföring mellan måltidsvård och vårdpersonal är viktigt för patientsäkerheten och måltidsupplevelsen.

Måltidsvårdsrollen är en del av det flexibla måltidssystemet och ska finnas på avdelningen från morgon till kväll. Måltidsvårdarna tillhör Verksamhetsservice och en teamledare arbetar nära avdelningen som närmaste ledare.

Måltidsvärdarna behöver kunskap inom många olika områden gällande måltider, service och nutrition. För att möta de kompetenskrav som ställs genomför samtliga måltidsvärdar en intern grundutbildning enligt fastställd utbildningsplan.

Gränsdragningslista

För att arbetet ska ske på ett tryggt och säkert sätt är det viktigt att veta vilken roll som ansvarar för vad. Gränsdragningslistor är framtagna på respektive avdelning för att tydliggöra vad vårdpersonal respektive måltidsvärd ansvarar för när det gäller måltidsservicen på avdelning. Under hela arbetspasset behöver det kontinuerligt finnas en dialog och kommunikation mellan vårdpersonal och måltidsvärd.

Kvalitetssäkring

För att säkerställa ett gott resultat finns ett kvalitetsuppföljningsprogram som följer hela processen. Måltidsupplevelsen följs upp kontinuerligt med hjälp av checklistor. Egenkontrollprogram efterföljs, matsvinnsmätningar genomförs och kontinuerlig återkoppling sker mellan produktionskök och avdelningskök. Patient- och produktundersökningar sker enligt fastställd tidsplan.

Måltidsvärden eller den som är ansvarig för avdelningsköket ansvarar för att följa upp måltidsupplevelsen på vårdavdelningen när det gäller mötet och måltidsrummet. Produktionsköket ansvarar för att följa upp produkten och genomföra produktutveckling.