



**ETT MATERIAL FRÅN MÅLTID SVERIGE OM
Service och värdskap i vård och omsorg
En guide till bättre måltider**

Utmaningar och möjligheter för att skapa bra måltidsupplevelser!

För att vara framgångsrik i mötet med andra människor behöver du både kunna ge service och visa värdskap. Det är olika sidor – men av samma mynt!

Inledning

Det är en fördel om du gått utbildningen tillsammans med din arbetsgrupp, men innehållet går bra att ta till sig även om du inte gjort det.

I texten används ordet gäst eller äldre i stället för brukare eller patient. Fokus är måltidens förutsättningar för äldre på särskilt boende, korttidsenheter och sjukhus.

Du är viktig!

Du som arbetar med att servera måltider är den viktiga länken mellan kök och matgäst. Genom att möta gästen, förstå dennes problem och behov kan du verkligen göra skillnad!

Ett fungerande samarbete med övrig vård/omsorgspersonal är viktigt. Att ni har fungerande rutiner för dialog och rapportering gör att ni tillsammans i tid kan förebygga problem relaterade till måltidssituationen.

Denna broschyr är framtagen av Måltid Sverige i samarbete med Kungälv kommun. Broschyren baseras på utbildningen Måltider för äldre – den viktiga måltiden, där vård och värdskap möts.

Författare: Maria Biörklund Helgesson, leg dietist, fil dr, RISE och Lars Eriksson, fil dr, forskare i måltidskunskap, Örebro universitet.

Sakkunnig: Hanna Settergren, leg dietist, Kungälv kommun.

Illustrationer: Tove Hennix

Copyright: Måltid Sverige (April 2024)



Den viktiga näringen

Många äldre inom vård och omsorg har på grund av sjukdom och/eller fysiska eller psykiska nedsättningar problem med att äta. Försämras aptiten, med minskat matintag som följd, kan detta leda till ofrivillig vikttnedgång och så småningom ett försämrat näringstillstånd. De negativa konsekvenserna kan bli flera, till exempel:

- Förlust av muskler – svaghet, nedsatt rörelseförmåga, nedsatt förmåga till rehabilitering
- Försämrat immunförsvar – ökad risk för infektioner
- Försämrad sårhäkning – ökad risk att utveckla sår i huden
- Glömska – förvirring – apati

Vid hög ålder försämras också våra sinnen, det vill säga syn, hörsel, lukt, smak och känsel. Det är därför viktigt att du som arbetar med måltiden och serverar mat och dryck förklarar, beskriver och anpassar måltiden utifrån varje gästs behov och förutsättningar. Här krävs en kombination av att agera professionellt – att ge service och värdskap – och att se varje gästs behov.

Du som serverar mat och dryck, oavsett om det är inom vård- och äldreomsorgen eller på sjukhus, kan påverka! En bra måltidsupplevelse gör skillnad!

Service och värdskap – två viktiga ord för att förstå servering av måltider

Vad är service?

När du är på ett café eller en restaurang vill du att personalen serverar det du beställer. När du beställer kaffe, vill du inte ha te. Bra service innebär att du får det som du beställt *och blivit lovad*.

När du beställer, vill du också få det levererat ganska snabbt – du vill inte vänta i flera timmar på en kopp kaffe. Bra service innebär att du får det du beställt *vid en tidpunkt som är rimlig*.

När du beställer något vill du också veta var produkten blir levererad. Oftast vill du få varan där du själv befinner dig. Du vill inte gå eller åka långt till en annan plats för att ta emot det du beställt. Bra service innebär att du får det du beställt *på en plats som du förväntar dig*.

Att ge service innebär att "serva". Gästen förväntar sig att servicen går att lita på, att tiden hålls och att platsen för leverans inte ändras. Service kan ofta mätas – i bra eller dålig service. Service följer ofta en manual.

Vad är värdskap?

När du är på ett café eller en restaurang vill du att personalen inte bara serverar dig det du beställer – du vill också mötas av värdskap. Bra värdskap innebär att du blir uppmärksammas och *möts med vänlighet och värme*.

Bra värdskap märks när personalen visar uppskattning för att det är just du som är gäst på caféet eller restaurangen. Ett bra värdskap visas genom val av ord och tonfall, men även genom kroppsspråk och mimik.

Bra värdskap innebär att gästen får återkoppling och inte behöver vänta på personalens respons. Ett ord eller en blick kan räcka för att bekräfta den andra. Då förstår gästen att hon eller han blivit sedd och kan då invänta sin tur.

Det finns sällan en standard för hur du ska arbeta för att visa bra värdskap. Däremot går det att öva sig i att bli bättre på att vara *uppmärksam på andra*, att inte utgå från egna behov utan istället visa intresse och värme för en annan människa.

Värdskap är svår att mäta. Värdskap är unikt: Det innebär att se den andre och förstå vad just hon eller han behöver.

Sammanfattning - orden service och värdskap

- Service innebär att leverera det som någon önskar. Service kan du öva dig i genom att följa en instruktion. Service är ofta repetitiv och den är mätbar.
- Värdskap är att visa vänlighet och värme. Värdskap baseras ofta på en unik persons behov. Det går att öva sig i att bli bra på värdskap – men värdskap är svårare att mäta.



Det mänskliga värdskapet

I det mänskliga värdskapet är du personlig i mötet med den andra. Du är en medmänniska som visar respekt och värme. Du kan vara professionell – men du behöver inte vara privat.

Du behöver inte berätta om dig själv och vad du tycker eller känner.

Hur mycket värdskap ska man ge?

- **Första intryckets värdskap** sker i ett kort möte, kanske i en korridor där du som personal möter en annan människa. Då kan värdskapet vara en hälsning eller ett leende. Ett första intryck kan ofta göra ett stort avtryck på hela upplevelsen.
- **Ett personligt värdskap** är den kontakt som en person upplever under en längre tid, t ex under en dag eller under en längre vistelse. I det personliga värdskapet ges möjlighet att förmedla något mer betydelsefullt som känns värdefullt att berätta.
- **Ett terapeutiskt värdskap** är en djupare kontakt som en person etablerar med någon ur personalen under en längre tid. Värdskapet blir individanpassat. Kanske ges det tid för den äldre att förmedla en längre berättelse om sitt eget liv.

Det materiella värdskapet

I det materiella värdskapet ingår rum, möbler och föremål som finns och används vid måltiden.

Även om rum, möbler och föremål inte är i din smak, eller om de är slitna och kanske upplevs som "tråkiga", kan du vara försiktig med dem och hantera dem med omsorg. Du kan placera glas och bestick på en bricka så att det ser trevligt ut, stolar och bord kan placeras på ett inbjudande sätt i rummet. En persienn som hänger snett kan behöva justeras. När du visar omsorg om det materiella, visar du även omsorg om matgästerna.

Hur fungerar det materiella värdskapet?

Välkomna till bords. Om en servett är framlagd på bordet blir det en signal om att det är förberett för måltid – "här ska du få sitta". Dukning vid en plats vid bord blir ofta betydelsefull. Det blir ett personligt värdskap riktad till just en speciell människa.

Omsorg pågår hela tiden. Ett glas som välter eller disk som lämnas kvar på bordet ska torkas upp eller tas bort direkt. Arbetet med att göra fint pågår hela tiden. Det är inte roligt att sitta vid ett bord som är smutsigt och där disken står kvar. Bordet och rummet värderas "just nu" när matgästen sitter där och äter.

En möbleringsplan, en karta, som visar hur möblerna ska stå i rummet är en god hjälp. Fotografier är också ett bra stöd för att beskriva hur rummet ska se ut.

Arbetet med rummet och föremålen blir aldrig klart. Rummet görs fint hela tiden – för både matgäster och personal.



Ett bra värdskap och ett bra rum

- Det personliga värdskapet visas genom vänlighet och värme.
- Det materiella värdskapet visas när rummet är i ordning.
- Måltiden har då bra förutsättningar för att bli lyckad!



Ett bra rum, men ett dåligt värdskap

- När det personliga värdskapet saknas, då kan ordningen i rummet ersätta det som saknas av det personliga.
- Måltiden kan bli bra – i alla fall.



Ett bra värdskap, men ett stökigt rum

- När det materiella värdskapet saknas, då kan den trevliga personalen ersätta det som saknas i det materiella.
- Måltiden kan bli bra – i alla fall.



Dåligt värdskap och stökigt rum

- När det materiella värdskapet saknas och när det personliga värdskapet saknas!
- Måltiden har dåliga förutsättningar – det blir sällan en bra måltid!

Sammanfattning

Måltidsarbetet är ett ständigt pågående arbete. Måltiden är något som pågår i ett rum och på en plats, ofta vid ett bord.

Att vara närvarande och uppmärksam på gästen under måltiden är en viktig roll för måltidspersonalen. Du som är närmast gästen kan i tid upptäcka när aptit minskar och förstå vilka insatser som kan stödja. Det är viktigt att rapportera avvikelser och följa upp insatser som utförs.

Måltiden är en del av vården och omsorgen. Du som arbetar med måltiden ska känna till vad den innebär. Du behöver förstå och veta vad som är betydelsefullt för att gästen ska kunna tillgodogöra sig den på bästa sätt. Vi har valt att förklara måltiden genom tre olika tidssekvenser; före, under och efter måltiden.

Före måltiden

- Är "mise en place" * klar?
- Har du koll på om någon har behov av konsistensanpassad mat?
- Finns det en menytafla och är den uppdaterad?
- Finns rätt bestick?
- Är rummet och bordet i ordning?
- Ser det inbjudande ut?
- Kan något behöva ordnas innan "gästerna" kommer, så att de känner sig mer välkomna?

** Mise en place – betyder "allt på plats". Det innebär att allt som behövs inför ett arbetspass finns nära till hands och att nödvändiga förberedelser är gjorda i god tid.*

Under måltiden

Observera om maten äts upp!

- Är det någon som vill ha mer sås? Eller kanske mer sylt?
- Behöver någon hjälp?
- Ser det trevligt ut vid bordet?
- Är det något som kan bli bättre just nu?

Du som är tillsammans med matgästerna – dina observationer är mycket viktiga!

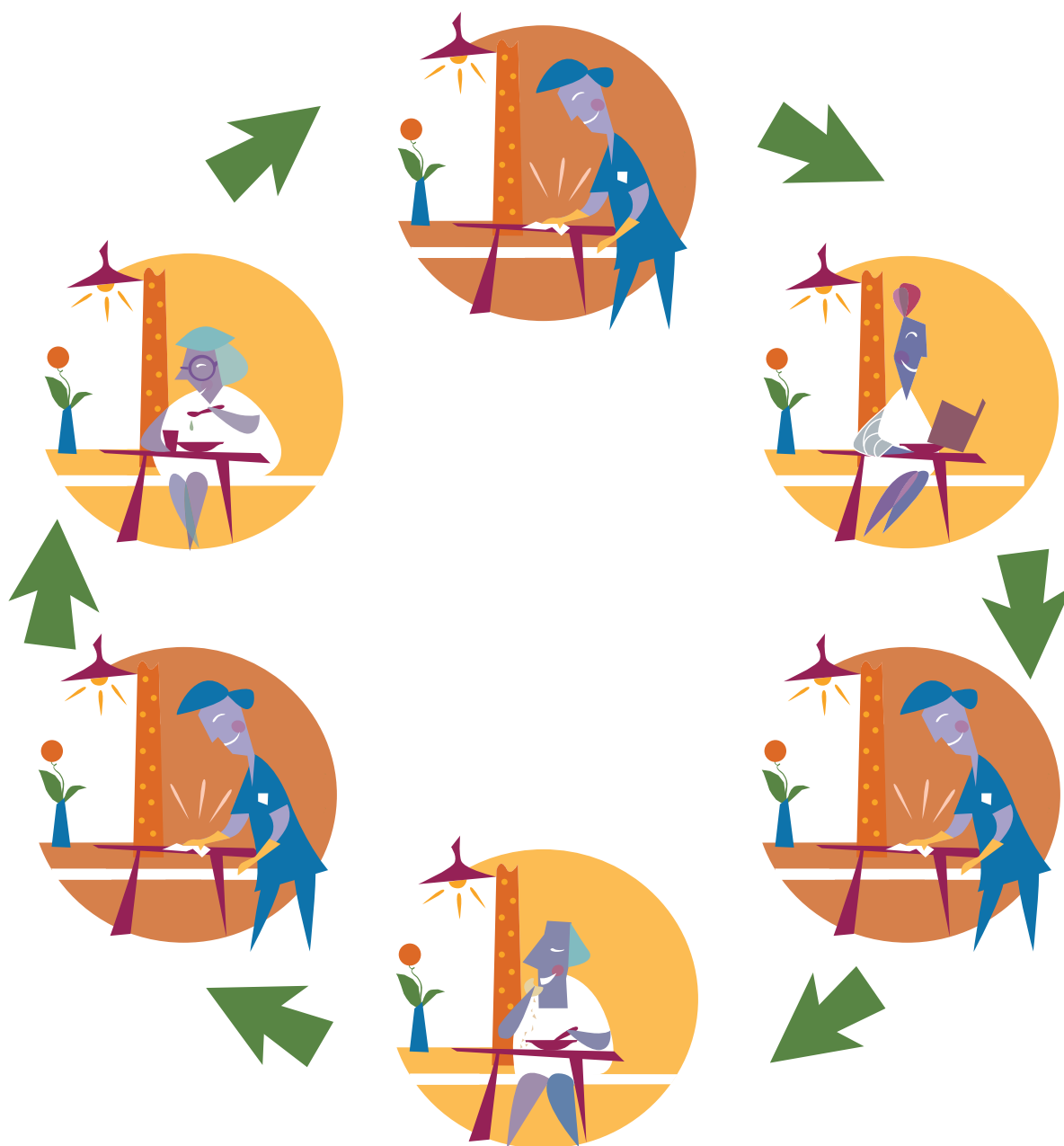
Efter måltiden

- Rapportera om mycket mat lämnas kvar. Det kan vara tecken på ätproblem. Behov kan finnas för att förändra omsorgsinsatser och bemöta nya uppkomna behov.
- Gör i ordning både bordet och rummet efter måltiden, så att nästa person som ska äta kan få en trevlig måltidsupplevelse.

Värdskapet pågår hela tiden – före, under och efter måltiden!

Inför varje tillfälle då en enskild gäst ska äta en måltid finns en ny möjlighet för dig som personal att visa värdskap!

Arbetet med att förbereda måltiden, att delta under måltiden samt göra i ordning efteråt är ett arbete som pågår hela tiden. Så fort en gäst har ätit klart och lämnat bordet, behöver bordet göras rent och fint igen så att det är trivsamt när nästa gäst ska sätta sig.



Avslutningsvis en checklista

Här ges exempel på vad vård- och omsorgspersonal behöver checka av före, under och efter måltid. Ta gärna fram en checklista som är anpassad för era gäster och utifrån era förutsättningar.

FÖRE MÅLTID:

- » Presentation av maten gärna på en menytavla.
- » Är rummet i ordning?
- » Bordsplacering – placera gästerna på ett bra sätt utifrån deras behov och möjligheter.
- » Lär dig menyn själv – både för att förstå vad maten innehåller och för att kunna presentera den och veta vilka olika tillbehör som ska erbjudas.
- » Tag reda på om någon gäst har specifika eller ordinerade behov – kanske en annan konsistens på maten, kanske äthjälpmiddel, dålig aptit, viktnedgång m.m. Ta gärna fram en översiktslista för att underlätta ditt arbete.
- » Gör en "mise en place"-station för extra tallrikar, bestick, dryck, tillbehör m.m.
- » Erbjud valmöjligheter från meny och mellanmålsutbud som motsvarar gästens behov, till exempel mer energi- och näringsrik mat till den som har dålig aptit.
- » Fråga gästen om vilka maträtter och tillbehör den önskar.

UNDER MÅLTID:

- » Ge en muntlig presentation av maten.
- » Låt matgästen "göra själv" det den kan och klarar. Erbjud möjlighet för gästen att själv ta mat eller bli serverad.
- » Lägg upp maten fint och tilltalande på tallriken – om inte gästen tar själv.
- » Var uppmärksam om någon behöver hjälp med att äta.
- » Fråga gästen om tillbehör, kryddning, temperatur på maten och om påfyllning.
- » Fråga även om vilken dryck som önskas till matens smakbild, t ex lättöl, mjölk eller vatten.
- » Låt gästen få ta den tid som hon / han behöver för att äta.
- » "Känn av" om gästen vill ha sällskap eller vill småprata.

EFTER MÅLTID:

- » Fråga gästen hur maten smakade och om det var en bra måltidsstund.
- » Lämnas mycket mat kvar? Fråga gästen vad det beror på.
- » Duka inte av förrän alla ätit klart och lämnat bordet, – stressa inte med avdukningen. Dessert serveras direkt efter mat.
- » Måltiden är en viktig aktivitet, oftast det som förgyller vardagen. Låt den därför ta den tid som den behöver.
- » När bordet är avdukat och rummet iordningsställt, börjar planeringen och arbetet inför nästa måltid.
- » Rapportera observerade ätproblem vidare.

