



**INSTITUTIONEN FÖR KOST-  
OCH IDROTTSVETENSKAP**

# **Måltidsupplevelsen inom äldreomsorgen - inte bara mat**

**En kvalitativ studie på ett särskilt boende i Västra Götalandsregionen**

**Emma Hemmingberg  
Frida Tell**

Kandidatuppsats 15 hp

Program Kostekonomi med inriktning mot ledarskap

Vt 2019

Handledare: Cecilia Magnusson Sporre

Examinator: Anna Post



## INSTITUTIONEN FÖR KOST- OCH IDROTTSVETENSKAP

### Kandidatuppsats 15 hp

Titel:	Måltidsupplevelsen inom äldreomsorgen -inte bara mat. En kvalitativ studie på ett särskilt boende i Västra Götalandsregionen
Författare:	Emma Hemmingberg & Frida Tell
Program:	Kostekonomi med inriktning mot ledarskap
Nivå:	Grundnivå
Handledare:	Cecilia Magnusson Sporre
Examinator:	Anna Post
Antal sidor:	41 sidor (inklusive bilagor)
Termin/år:	Vt 2019
Nyckelord:	Brukare, FAMM, hälsa, måltid, äldre

### Sammanfattning

Allt fler människor i Sverige blir äldre och har behov av extra omsorg. Måltiderna fyller en viktig funktion i arbetet på äldreboenden och är betydelsefull ur flera perspektiv än enbart fokus på maten. FAMM-modellen kan vara en behjälplig modell för att förbättra måltidsupplevelsen (Gustafsson, Öström, Johansson & Mossberg, 2006).

Syftet i denna studie är att utifrån FAMM-modellens aspekter undersöka måltidsmiljön på två avdelningar på ett särskilt boende och jämföra dessa med varandra, för att synliggöra vad som påverkar måltidsupplevelsen. De metoder som använts för att besvara frågeställningarna är enskilda intervjuer med brukare, gruppintervjuer med vårdpersonal samt observationer av måltidsverksamheten.

Resultatet som framkom var att samtliga intervjupersoner på de båda avdelningarna framhåller att kvaliteten på maten är hög. Samtliga brukare uppskattade mötet med personalen vid måltiderna. De framhöll vikten av att få samtala med personalen samt hjälp vid matsituation. Det var något som också personalen lyfte fram som ett viktigt mål för dem i deras arbete, att sitta med vid måltiderna för att bidra till en god social samvaro. Det som skilde avdelningarna åt var att samtliga brukare på den somatiska avdelningen uppskattade gemenskapen brukare emellan samt upplevde en bra helhetsupplevelse av måltiden. På korttidsboendet var de inte lika positiva till den sociala stunden vid måltiderna, vilket kan bero på att brukarna på boendet inte kände varandra på samma sätt och inte skapat relation till varandra och personal.

I studien framkom det att brukarna ansåg att mötet med personalen och produkten, det vill säga mat och dryck var de faktorer som var viktigast för måltidsupplevelsen.

## **Förord**

Vi vill rikta ett stort tack till vår handledare Cecilia Magnusson Sporre för snabb återkoppling och bra feedback. Sedan vill vi tacka alla medverkande, såväl personal som brukare på de två avdelningar där vårt syfte har studerats. Vi vill tacka varandra för ett bra samarbete och nämna att båda två har bidragit lika mycket till denna uppsats.

# Innehållsförteckning

<b>Introduktion</b> .....	5
Syfte.....	5
Frågeställningar .....	5
<b>Bakgrund</b> .....	6
Särskilda boenden.....	6
Brukarenkät .....	6
Äldres hälsa.....	7
FAMM - måltiden som helhetsupplevelse .....	8
<b>Metod</b> .....	13
Design .....	13
Urval.....	13
Datainsamling.....	14
Databearbetning och analys av intervjuerna .....	16
Databearbetning och analys av observationerna .....	16
Triangulering.....	16
Trovärdighet .....	17
<b>Resultat</b> .....	17
Omgivningens påverkan (Rummet).....	18
Betydelsen av umgänge och gemenskap (Mötet) .....	19
Gott omdöme (Produkten).....	20
Det som inte syns (Styrsystemet) .....	20
Helhetsupplevelsen (Stämningen).....	21
<b>Diskussion</b> .....	22
Metoddiskussion .....	22
Resultatdiskussion.....	23
<b>Slutsats</b> .....	27
<b>Referenser</b> .....	29
<b>Bilagor</b> .....	33

# Introduktion

Det tillagas dagligen cirka tre miljoner måltider inom skola, vård och omsorg. Av dessa serveras cirka 360 000 portioner inom äldreomsorgen (Livsmedelsverket, 2019b). Personer som bor på ett särskilt boende äter i regel alla dagens mål där och det är därför av stor vikt att upplevelsen av dessa måltider blir så bra som möjligt, både för aptiten och hälsans skull men också för välmående. Måltiderna är en stor del när det kommer till vård av de äldre i samhället. De är betydelsefulla för att undernäring och andra sjukdomar skall undvikas men även höja livskvalitén för de äldre (Livsmedelsverket, 2019a).

Varje år görs en nationell undersökning inom äldreomsorgen, på uppdrag av Socialstyrelsen. En brukarenkät skickas ut till alla som fyllt 65 år och är mottagare av hemtjänst eller bor på ett särskilt boende, så kallade brukare (Socialstyrelsen, 2013). Det som undersöks är då hur brukarna upplever äldreomsorgen. Med begreppet särskilt boende menas särskilda boendeformer för äldre som är i behov av lättåtkomlig service och hjälp i vardagen (SFS 2001:453). På ett särskilt boende i Västra Götalandsregionen framkom det genom brukarenkäten 2018 att brukarna tycker mycket bra om maten men samtidigt att endast drygt hälften upplevde måltiderna som en trevlig stund på dagen. Detta visar att det är fler faktorer än maten som spelar roll när det kommer till måltidsupplevelsen.

På grund av att siffrorna skiljer sig åt är det relevant att undersöka vilka dessa faktorer är och identifiera samt beskriva vilka andra aspekter som påverkar måltidsupplevelsen på ett särskilt boende. Denna studie sker på uppdrag av kostchef och enhetschef på boendet som deltar i studien. Studien görs på samma boende och med brukare och personal från två olika avdelningar. För att undersöka vilka faktorer som är viktiga samt jämföra skillnader och likheter på de två olika avdelningarna kommer FAMM-modellen (Five Aspects Meal Model) att användas (Gustafsson m.fl., 2006). Denna modell består av fem aspekter, *rummet, mötet, produkten, styrsystemet och stämningen* som är viktiga att arbeta med i alla typer av måltidsverksamheter. Uppsatsen kommer förhoppningsvis att kunna ge en fördjupad inblick i hur brukare på ett särskilt boende uppfattar sin måltidssituation.

Uppsatsens fokus ligger på måltidsupplevelsen och då själva maten inte skattas lågt i brukarenkäten kommer fokus inte att läggas vid den aspekten i uppsats, även om den kommer att beröras. På det aktuella boendet finns i dagsläget inget problem med undernäring, men problemet med detta tillstånd är allvarligt och berör ålderskategorin. En dålig måltidssituation kan med tiden leda till undernäring och är därför relevant att ta upp.

## Syfte

Syftet är att utifrån FAMM-modellens aspekter undersöka måltidsmiljön på ett särskilt boende för att synliggöra vad som påverkar måltidsupplevelsen.

## Frågeställningar

- Vilka faktorer påverkar måltidsupplevelsen för brukare på ett särskilt boende?
- Hur ser skillnaderna ut mellan den somatiska avdelning och korttidsavdelningen på samma särskilda boende gällande måltidsupplevelsen?

# Bakgrund

## Särskilda boenden

Medellivslängden i Sverige är idag drygt 84 år för kvinnor och 81 år för män, en siffra som bara ökar (Statistiska centralbyrån, 2018). Majoriteten av de äldre (över 65 år) idag har god hälsa och lever självständiga liv medan andra är i behov av hjälp och stöd. Hälsotillståndet är individuellt och beror ofta på livsfaktorer som rökning, sjukdom, fysisk aktivitet och kost (Rothenberg, 2016b).

Befolkningen i Sverige lever allt längre och med det ökar antalet äldre. Det betyder att allt fler behöver hjälp, antingen i det egna hemmet eller genom att få en boplatz på ett särskilt boende (Socialstyrelsen, 2018c). Ett särskilt boende innebär enligt Socialstyrelsen (2016) ett boende som är individuellt behovsprövat, det benämns även äldreboende. Det är för människor över 65 år med behov av vård och stöd dygnet runt, vilket medför att de inte kan få sin vardag att fungera utan hjälp. Det är viktigt att ta hänsyn till att de har rätt att fatta egna beslut och på olika sätt vara delaktiga i det som rör dem själva (Roos, 2009). Enligt Socialstyrelsen (2016) var 103 677 personer bosatta på särskilda boenden år 2015. Det finns idag cirka 82 000 särskilda boende runt om i landet varav cirka 59 000 drivs av kommuner (Livsmedelsverket, 2019c).

En av boendeformerna som ingår i särskilt boende är *somatiskt boende*, vilket innebär att en person har en lägenhet eller rum på ett särskilt boende då personen inte längre klarar av att bo i det egna hemmet trots hjälp av hemtjänst. Många som bor på en somatisk avdelning på ett särskilt boende har ett fysiskt behov av vård och omsorg med tillgång på personal under dygnets alla timmar som en trygghet (Oskarshamn, 2019). En annan boendeform som ingår i begreppet särskilt boende är *korttidsboende*, där erbjuds individer boende under en kortare period (Socialstyrelsen, 2011; Inspektionen för vård och omsorg, 2018). Syftet med denna typ av boende är rehabilitering och/eller avlastning för anhöriga eller vård efter sjukhusvistelse innan det är dags att flyttar vidare. Även här arbetar personal dygnet runt (Socialstyrelsen, 2018c).

## Brukarenkät

Varje år gör kommunen en brukarundersökning på uppdrag av Socialstyrelsen. En brukarenkät skickas ut till samtliga personer som är över 65 år och mottagare av hemtjänst eller är bosatt på ett särskilt boende. Ordet brukare definieras av Socialstyrelsen (2013) ”(inom socialtjänst) person som får, eller som är föremål för en utredning om att få, individuellt behovsprövade insatser från socialtjänsten” (Socialstyrelsen, 2013. s.6). Begreppet brukare omfattar alla ålderskategorier men i denna uppsats syftar begreppet på äldre som bor på särskilt boende. Enkäten skickas ut i pappersform, men finns även som en webbenkät. Den finns i två upplagor, en för hemtjänsttagare och en för boende på särskilt boende. Syftet med enkäten är att Socialstyrelsen vill undersöka hur brukarna uppfattar äldreomsorgen (Socialstyrelsen, 2019). Frågorna berör bland annat hälsotillstånd, oro, trivsel och måltiderna. Brukarna får kryssa i det svarsalternativ som stämmer bäst och sammanställs av Socialstyrelsen för att sedan publiceras.

Resultatet på frågorna kring maten och måltidsupplevelsen på det i studien deltagande särskilda boendet i en kommun i Västra Götalandsregionen visade på att brukarna uppskattar maten då 92% svarade att maten smakar ”Mycket bra/Ganska bra”. Dock var det endast 64% som svarade ”Alltid/Oftast” på frågan om huruvida man upplever att måltiderna på sitt äldreboende är en trevlig stund på dagen. Nationellt blev utfallen på dessa frågor att 74% tycker att maten smakar ”Mycket/Ganska bra” och 68% tycker att måltiderna på sitt äldreboende “Alltid/Oftast” är en trevlig stund på dagen (Socialstyrelsen, 2018b). Att brukarna i den här studiens särskilda boende skattar måltidsupplevelsen lägre beror alltså inte på maten utan på andra faktorer.

## Äldres hälsa

De fem sinnen som människan besitter, syn, hörseln, smak, lukt och känsel har länge varit viktiga för vår överlevnad (Gustafsson m.fl., 2014). Alla människor har olika preferenser gällande smaker och livsmedel och detta grundar sig mycket på hur livet ser ut, där kultur, ekonomi och socialt liv är de största faktorerna. Måltidsupplevelsen kan påverkas av om huruvida maten intas i ensamhet eller i sällskap, där en måltid i ensamhet ofta upplevs mindre god och trevlig. Grad av hunger inför en måltid har också en stor betydelse då hunger generellt bidrar till att maten smakar godare (Gustafsson m.fl., 2014).

Under en måltid bidrar alla sinnen till en helhetsbild av både maten men också av omgivningen. Genom synen får vi information om matens färg, form och utseende vilket är information som i sin tur påverkar smak, lukt och konsistens. Mycket handlar om erfarenheter och hur vi är vana vid att en viss rätt eller ett livsmedel ska se ut (Gustafsson m.fl., 2014). Att kunna se matens färger påverkar dess smak då det skapas en förväntning när ser vissa livsmedlens olika färger. Hörseln är även den viktig för upplevelsen för det är genom den vi hör och upplever exempelvis hur krispigt ett livsmedel är och kan dra vissa slutsatser om ett förväntat ljud inte uppstår vid förtäring av vissa maträtter (Gustafsson, m.fl., 2014).

Förekomsten av synnedsättande sjukdomar och synproblem är vanligt förekommande bland äldre då även ögat drabbas av åldersförändringar. En undersökning har visat på att endast var fjärde person över 88 år har normal syn (Rothenberg, 2016b). Linsens förmåga att släppa in ljus minskar och då det framför allt gäller blått ljus medför detta att äldre har svårare att särskilja gröna, blåa och violetta färger. Därför bör varma färger användas såsom gult, orange och rött på inredning och dukar till äldre då dessa färger gör det lättare för de äldre att lokalisera föremål. Att linsen minskar inläppet av ljus medför även att det är viktigt med bra belysning för att underlätta synen för de äldre (Rothenberg, 2016b). Dofter är viktiga då de kan få oss att minnas specifika händelser eller upplevelser i livet och förknippas med känslor. Lukt kan både vara positiv och negativ, om det exempelvis doftar kanel kan det ge en positiv känsla och minnen av jul, medan cigarettök eller svett kan ge en negativ inverkan på måltiden. Dofter kan locka gäster in till bords och kan även göra oss hungriga (Gustafsson m.fl., 2014).

Det är med tungan och dess smaklökar vi kan urskilja de fem grundsmakerna, men de övriga smakupplevelserna behöver vi luktsinnet för att bli varse. Smaklökarna på tungan minskar med två tredjedelar under livets gång (Faxén Irving & Rothenberg, 2016). Studier har visat på att ca 50% av personer mellan 65–80 år har en nedsatt förmåga att känna dofter och att den

siffran ökar med åldern. Dock sker åldersrelaterade lukt- och smakförändringar långsamt till skillnad från om de sker i samband med en sjukdom skriver Faxén Irvring & Rothenberg (2016), vilket medför att individen själv inte uppfattar denna förändring. I många fall när äldre upplever att maten inte smakar så mycket beror det på att luktsinnet har försämrats eller på grund av en sjukdom som medför att smaken uppfattas mindre än förut. Det finns en studie som gjorts bland äldre som visar att det går att träna sitt luktsinne och genom den öka sin förmåga att urskilja dofter (Wegener, Croy, Hähner & Hummel (2018).

### **Undernäring**

Undernäring eller malnutrition som det också kallas definieras av Socialstyrelsen (2018a) som *“Ett tillstånd där brist på energi, protein och/eller andra näringsämnen har orsakat mätbara och ogynnsamma förändringar i kroppens sammansättning, funktion eller av en persons sjukdomsförlopp”* (Socialstyrelsen, 2018a. s. 7).

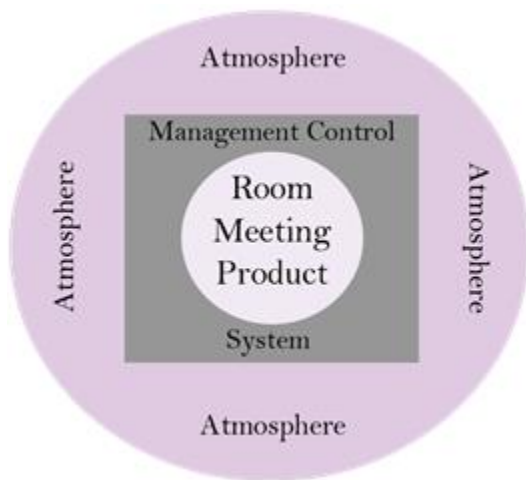
Undernäring är det mest förekommande nutritionsproblemet bland äldre och kan leda till minskad muskelmassa, ökad risk för fallskador och ett ökat behov av hjälp med tanke på att möjligheten att klara sig själv minskar (Livsmedelsverket, 2019a). Kvamme, Gronli, Florholmen & Jacobsen (2011) skriver att depression är en av den största orsaken till ofrivillig vikttnedgång hos dem äldre i Sverige. Med åldern minskar även energibehovet, därför är det viktigt att äldre får i sig rätt näring som kan både förebygga undernäring och sjukdomar (Livsmedelsverket, 2019a). Undernäring kan förebyggas genom att arbeta med måltidsupplevelsen och främja individens aptit. Äldre kan få en nedsatt aptiten som kan bero på tugg- och sväljsvårigheter, muntorrhet och nedsatt lukt- och smaksinne (Cederholm, 2004; Edfors & Westergren, 2012). Tomstad, Soderhamn, Espnes, Geir, & Soderhamn (2012) menar att äldre personer som har en funktionsnedsättning löper en större risk till undernäring, genom att få hjälp och stöttning kan det motverkas. Det har också visat sig att äldre som intar en måltid tillsammans med andra minskar risken för undernäring.

Det finns ingen statistik över hur många i Sverige som lider av undernäring eller ligger i riskzonen att drabbas men det går att urskilja att majoriteten av dessa är äldre (Socialstyrelsen, 2018a). Det är därför högst relevant att uppmärksamma detta inom äldreomsorgen och arbetar förebyggande. Undernäring kan bland annat leda till ett hämmande av tillfrisknandet vid sjukdom och försämrad muskelfunktion (Socialstyrelsen, 2018a).

### **FAMM - måltiden som helhetsupplevelse**

Ett verktyg för att planera och analysera måltidsupplevelsen är Five Aspects Meal Model, även kallad FAMM (Gustafsson m.fl., 2006; Gustafsson, Öström & Annett, 2009). Det är en modell som beskriver måltiden utifrån följande fem aspekter: *rummet, mötet, produkten, storsystemet och stämningen* (se figur 1). Vid varje måltid ska dessa fem aspekter planeras för så att det ska bli en god helhetsupplevelse.





Figur 1. The Five Aspects Meal Model, FAMM (Gustafsson m.fl., 2009, s. 278).

Måltider har fungerat som en mötesplats och varit en stor del av vårt sociala liv både historiskt sett och fram till idag (Gustafsson m.fl., 2006). För att en måltidsverksamhet ska uppnå en så god måltidsupplevelse som möjligt gäller det att titta på helheten och inte enbart lägga fokus på maten. FAMM-modellens aspekter beskrivs mer ingående nedan men det handlar om alltifrån personalens bemötande, inredning i rummet till de regler som reglerar verksamheten. FAMM har utformats efter inspiration från Guide Michelin men har sedan 2010 använts som ett viktigt verktyg inom de offentliga måltiderna (Sporre, Jonsson & Pipping Ekström, 2017). Idag används FAMM allt mer för att förbättra måltidsupplevelsen inom offentliga sektorn, på samma sätt som görs inom restaurangväsendet (Sporre, Jonsson & Pipping Ekström, 2015). Med FAMM-modellens aspekter som utgångspunkt beskrivs nedan uppsatsens teoretiska bakgrund gällande måltidsupplevelse för äldre individer på ett särskilt boende (Gustafsson m.fl., 2006).

### Rummet

Rummet är i många fall det första som möter en när man inträder i en matsal eller restaurang. Rummet kan definieras som en plats där en måltid förtärs eller där arbete utförs (Gustafsson, Jonsäll, Mossberg, Swahn & Öström, 2014). Rummets inredning, belysning och ljudnivå påverkar oss direkt och vi får en uppfattning om vilken typ av matsal man befinner sig i (Gustafsson m.fl., 2006). Både våra tidigare erfarenheter av en specifik måltidsmiljö och våra sinnen påverkar huruvida vi uppfattar måltiden i samma miljö som positiv eller negativ, oberoende av om maten är god eller inte (Gustafsson m.fl., 2006). I en studie av Edwards, Meiselman, Edwards & Leshner (2003) framkom det att rummet har stor betydelse när det kommer till upplevelsen av måltiden. I vilken miljö måltiden intas och hur omgivningen ser ut är viktiga aspekter att ha i beaktning. Det framkom även i samma studie att acceptansen gällande måltidsmiljö ökar med åren och har med andra ord inte lika stora krav på sin måltidsmiljö.

När det talas om rummet syftas det på en rad olika aspekter, bland annat måste hänsyn tas till ljudnivån, om är den lämplig som en matsal, utan oljud från köket eller att tv och radio står på. Likaså belysningen i rummet bör vara anpassad och tillräckligt upplyst för att kunna se maten. Äldre individer är mer beroende av bra belysning för att se och placeringen av lampor

bör därför vara väl genomtänkt (Rothenberg & Karlström, 2016). Lukt är en annan viktig aspekt att ta hänsyn till när det kommer till matsalen samt hur lokalen är utformad. Det är viktigt att samtliga gäster kan ta sig till bordet och sätta sig obehindrat och att sittplatserna är genomtänkta för att gästerna ska kunna sitta ergonomiskt (Socialstyrelsen, 2014). Med stigande ålder minskar förmågan att uppfatta olika färger vilket bör tas hänsyn till vid dukning och inredning av matsalen. Att använda sig av ett färgat porslin eller inreda med varma färger kan underlätta för brukarna (Rothenberg & Karlström, 2016). Med andra ord bör rummet anpassas efter sin målgrupp för att gästerna ska känna sig bekväma (Gustafsson m.fl., 2006).

Till rummet hör även alla utensilier som till exempel bestick, glas, porslin, dukar och servetter. Om glaset eller besticken är för stora eller för små kan det upplevas obekvämt och ge gästen en dålig känsla (Gustafsson, Jonsäll, Mossberg, Swahn & Öström, 2014).

### **Mötet**

Mötet omfattar både mötet måltidsgäster emellan men även mötet som sker mellan gästerna och personalen samt mötet personalen emellan. Med andra ord alla möten som sker ansikte mot ansikte i en måltidssituation (Gustafsson m.fl., 2014). Just mötet mellan personal och måltidsgästerna har visat sig vara extra viktigt gällande huruvida gästen upplever måltiden och grad av nöjdhet. Detta gäller såväl inom den offentliga sektorn som på en restaurang (Sporre m.fl., 2017). Viktigt att nämna är att mötet är inte bara det som sker i tal utan också det vi förmedlar med vårt kroppsspråk, den icke verbala kommunikationen och denna kommunikationsform är minst lika viktig (Gustafsson m.fl., 2014).

En viktig del i mötet är det individanpassade stödet som en del personer behöver för att kunna delta och tillgodose sig måltiden. Socialstyrelsen (2014) skriver om en studie där det framgick att brukarna anser att personalen har en stor påverkan i hur måltiden upplevs genom huruvida de får den hjälp de behöver eller inte och hur engagerad personalen är vid måltiderna samt hur stor påverkansmöjlighet brukarna har över val av maträtt och mängd mat. Watkins, Goodwin, Abbott, Hall & Tarrant (2017) kom i deras studie fram till att brukare ibland upplever en konkurrens om att få sina önskemål uppfylla ifrån personalen. Många av brukarna har olika preferenser men att personalen inte har förmåga att uppfylla dessa för samtliga brukare då resurserna oftast är begränsade.

Hansen (2014) skriver att det inom service är vanligt att personalen tror sig veta vad gästen vill ha utan att faktiskt ta reda på det. Detta trots att det är av stor vikt att undersöka vad måltidsgästen vill ha för att upprätthålla god service. Det är ofta de små detaljerna som kan vara avgörande för hur upplevelsen av måltiden uppfattas, där till hör det individanpassade stödet. Enligt Mattsson Sydner (2002) kan det finnas stora skillnader mellan personal och brukarna gällande matvanor och åsikter kring vad som är en bra måltidsupplevelse. Kosthållningen har de senaste åren genomgått stora förändringar både i tillgång på mat och fått ett bredare utbud. Det är därför viktigt att på ett lyhört och omsorgsfullt sätt bemöter brukarnas önsknings, där det till exempel kan handla om hur pass kokt ägget till frukosten ska vara eller hur väl personalen beskriver vilken rätt som serveras till lunch (Rothenberg & Karlström, 2016).

Vårdpersonalen står i regel för måltidens värdskap och har stor möjlighet att skapa en trivsam måltidsupplevelse för brukarna. En närvarande personal upptäcker om något tillbehör saknas, om någon vill ha mer mat eller dryck samt kan delta i samtal och se till att alla får komma till tals. Därför är det fördelaktigt att personalen sitter med vid bordet (Livsmedelsverket, 2019a). Att personalen sitter ner och äter tillsammans med de äldre, så kallade omsorgsmåltider eller pedagogiska måltider bidrar till en positivare måltidsupplevelse. Det innebär att personalen sitter med brukarna vid bordet för att vara behjälpliga vid måltiden till de personer som är i behov av stöd (Socialstyrelsen, 2014). Personalen ska kunna erbjuda både fysiskt, psykiskt och socialt stöd om ett behov finns samt att underlätta samtal kring bordet och uppmuntra de äldre (Livsmedelsverket, 2019a). De brukare som är i behov av hjälp vid måltiderna har då lättare att få det och det blir en trevlig social stund på dagen som inte upplevs som ett stressande moment (Rothenberg & Karlström, 2016). Dock måste samtliga individers förutsättningar ses till och deras viljor respekteras, är någon i extra stort behov av stöd vid måltiderna kan personen kanske föredra att sitta själv, likaså om några få på en avdelning klarar av att äta med ett normalt bordsskick (Rothenberg & Karlström, 2016). Livsmedelsverket (2019a) skriver om vikten av självständighet, att assistans och stöd från personal är av vikt för att brukaren ska kunna inta måltiderna självständigt i den mån det är möjligt.

Livsmedelsverket (2019a) menar att de allra flesta individer föredrar att äta tillsammans med andra framför att äta enskilt och att boende på ett särskilt boende oftast vill ha någon form stabilitet kring måltiderna. Det kan till exempel vara att ha någorlunda samma bordsgrannar eller att få sitta och äta vid mindre bord med få personer. Individer med nedsatt hörsel bör placeras vid ett mindre bord för att underlätta samtal kring bordet. Livsmedelsverket (2019a) skriver även att möjligheten att välja att äta tillsammans med andra eller inte ska finnas samt att personalens bemötande är viktigt för en trivsam måltidsmiljö.

Även mötet brukare emellan är viktigt när det kommer till måltidsupplevelsen. I en studie där forskarna har tittat på vilka faktorer som påverkar måltidsupplevelsen för brukare på ett särskilt boende i England framkom det att det framför allt var vid måltiderna som brukarna satt ner tillsammans och kunde umgås socialt med andra brukare. Mötet och relationerna brukarna emellan hade till och med underlättat den omställning individerna genomgår vid flytten från sitt hem till ett särskilt boende (Watkins m.fl., 2017).

Mötet som aspekt inkluderar även mötet mellan personal och personal (Gustafsson m.fl., 2006). Det handlar främst om att hur Personalen är mot varandra i personalgruppen och vad det kan få för konsekvenser för gästerna. Enligt vårdhandboken (2019) bör brukaren vara i centrum för omsorgen. Personen ska få vara delaktig i samtal för att undvika att vårdpersonalen pratar över huvudet på patienten då detta kan upplevas negativt.

## **Produkten**

Produkten innefattar den mat och dryck som serveras, både enskilt och i kombination (Gustafsson m.fl., 2006; Socialstyrelsen, 2014). Måltiden kan bidra till stund på dagen där gemenskapen kan förbättra äldres hälsa (Watkins m.fl., 2017). Vid planeringen av matsedeln måste gästerna finnas i åtanke för att den ska passa deras preferenser, allergier och kultur med mera (Gustafsson m.fl., 2006). Viktigt med produkten är också att den innehåller en stor

variation, både av komponenter, färger, smaker, konsistenser etcetera, där de viktigaste anses vara smak, doft, tillagning och variation enligt en studie där brukare på särskilt boende tillfrågats (Socialstyrelsen, 2014). Att produkten motsvarar förväntningarna är viktigt för måltidsupplevelsen och aptiten samt möjlighet att få välja maträtt själv (Socialstyrelsen, 2014). Mattsson Sydner (2002) menar att brukare inom äldreomsorgen i regel blir automatiskt begränsade när det kommer till val av maträtter och möjligheten att få påverka måltiderna efter flytt till ett särskilt boende.

I den mån det går bör brukarnas självständighet stimuleras genom att de själv får ta till sig mat, i de fall då detta inte är genomförbart bör personalen var införstådda med hur uppläggnings, portionsstorleken och serveringen av maten kan påverka brukarens aptit (Livsmedelsverket 2019a). Portionen bör inte vara för stor, uppläggnings ska göras aptitlig och att de olika komponenterna synliggörs samt att maträtten ska innehålla rätt temperatur (Rothenberg & Karlström, 2016). Att en del äldre kan komma att behöva få sin mat konsistensanpassad på grund av tugg- och sväljsvårigheter är idag vanligt förekommande och det är av största vikt att detta behov uppmärksammas för att brukarna ska kunna tillgodose sig måltiden oavsett om det är tillfälligt eller bestående (Yngve, 2006; Rothenberg, 2016a & Livsmedelsverket, 2019a).

### **Styrsystemet**

Men denna aspekt i FAMM avses bland annat ekonomi, lagar, regler, ledarskap och logistik (Gustafsson m.fl., 2006). Det visar att det är alla de bakomliggande faktorerna som indirekt styr måltiden (Socialstyrelsen, 2014). Mycket handlar om planering, både kring måltiderna men också gällande personal. Dålig planering riskerar att leda till det individanpassade behovet inte tillgodoses för brukarna och upplevelsen av måltiden skattas då inte lika högt. Av den anledningen är det viktigt att ha tydliga arbetsbeskrivningar och rutiner för att måltiderna ska fungera så bra som möjligt och att maten har en god kvalitet oavsett när den tillagas (Socialstyrelsen, 2014).

Styrsystemet verkar bakom det gästerna ser, men kan mycket väl påverka gästerna när brister i denna aspekt uppstår, till exempel om maten är försenad (Gustafsson m.fl., 2006). Till styrsystemet hör också måltidsordning och antal mål som tillhandahålls dagligen, vilket i sin tur påverkar upplevelsen av måltiderna gällande hungerkänsla inför en måltid och hur länge nattfastan pågår (Rothenberg & Karlström, 2016).

Verksamhetens ledning har ansvar för att bemanningen är tillräcklig under måltiderna, det betyder att personalen inte ska vara för få men inte heller att de är för många samt att personalen ges rätt förutsättningar att kunna hantera måltiderna på bästa sätt (Livsmedelsverket, 2019a). Rutiner kring måltiderna bör finnas samt att personalen besitter kunskaper om måltidernas betydelse, har förståelse för hur en god måltidsmiljö skapas och kunna vara behjälpliga vid måltiderna (Livsmedelsverket, 2019a).

### **Stämningen**

Måltidens stämning eller atmosfär präglas av hur väl de övriga fyra aspekterna har tagits i beaktning, stämningen blir resultatet av dessa. Hur brukarna uppfattar stämningen i måltidsmiljön beror alltså på hur väl rummet, mötet, produkten, styrsystemet motsvarar

brukarens behov, önskemål och förväntningar (Socialstyrelsen, 2014). Gustafsson m.fl. (2006) menar på att en god stämning resulterar i bättre måltidsupplevelser och en hemtrevlig känsla. Det handlar också om hur stämningen i rummet är, äldre individer med funktionsnedsättningar behöver oftast längre tid på sig att inta en måltid och en måltid bör därför präglas av lugn och ro. Äldre är dessutom känsligare när det kommer till stress och en sådan stämning påverkar brukarnas måltidsupplevelse till det sämre (Rothenberg & Karlström, 2016).

## Metod

Denna uppsats är en kvalitativ studie som utgörs av en deskriptiv fallstudie på ett särskilt boende inom äldreomsorgen. Insamlingen av materialet gjordes från observation, enskilda intervjuer och gruppintervjuer, en så kallad triangulering. Data från intervjuerna kodades och kategoriserades för att sedan analyseras utifrån en kvalitativ innehållsanalys. Vid observationerna användes observationsschema samt fältanteckningar som komplement. Vid analyserna användes FAMM-modellens aspekter som utgångspunkt. De som medverkade i intervjuerna var personal och brukare från två undersökta avdelningar på det särskilda boendet.

## Design

I denna fallstudie används tre olika metoder för insamlingen av det empiriska materialet. Metoderna som tillämpades var: icke deltagande observationer, enskilda intervjuer med brukare och gruppintervjuer med vårdpersonal (Bryman, 2011). För att få fram väsentliga teman till analysen gjordes en kvalitativ innehållsanalys (Bryman, 2011). Att använda mer än en metod utgör en triangulering, vilket gjordes för att få ett bredare perspektiv och öka tillförlitligheten i studien (Bryman, 2011; Denscombe, 2016).

Grunden för en fallstudie utgörs av att ett eller ett fåtal fall studeras på ett detaljerat och ingående sätt för att få en djupare förståelse (Denscombe, 2009; Bryman, 2011). En fallstudie innebär med andra ord att undersöka en företeelse på djupet inom exempelvis en grupp eller sociala sammansättningar (Dychawy Rosner, 2013). Denna undersökning är en deskriptiv fallstudie där syftet var att undersöka och beskriva måltidssituationen och jämföra två olika avdelningar på ett specifikt särskilt boende i en kommun.

## Urval

På grund av studiens geografiska begränsning och syfte är urvalet målinriktat då två avdelningar på ett särskilt boende har valts ut att medverka i studien (Bryman, 2011). Vårdpersonalen på de båda avdelningarna valde ut de brukare som ansågs mest lämpade att besvara intervjufrågor. Kunskapen om deras förmåga fanns hos personalen som tog hänsyn till brukarnas möjlighet att kunna svara på ett tillförlitligt sätt. De brukare som valdes bort hade funktionsnedsättningar av den karaktär som skulle kunna ge missvisande svar. Fyra av tio brukare på en somatisk avdelning valdes för intervju och fyra av tjugotvå valdes ut på en korttidsavdelning. Endast en av brukarna som intervjuades var man och resterande var kvinnor. Att könsfördelningen inte var jämn tros inte ha påverkat resultatet.

Brukarna som deltog i intervjuerna var mellan 67 och 95 år. Tre av brukarna hade syn eller hörselnedsättning vilka inte upplevdes som ett hinder för intervjuerna då de utfördes i en

sluten tyst miljö. Det ansågs istället kunna generera en bredare data då vissa av FAMM-modellens aspekter kan bli mer viktiga för personer med dessa funktionsnedsättningar. Hänsyn togs till deras funktionsnedsättning genom att ta bort icke relevanta frågor gällande hörsel eller syn.

Ett bekvämlighetsurval av personalen gjordes till gruppintervjuerna, det vill säga att personal som fanns tillgänglig för att kunna svara på frågor vid tillfället valdes (Bryman, 2011; Denscombe, 2016). Gruppintervjuerna med vårdpersonalen gjordes på de två avdelningarna med två personer ur personalgruppen vid vardera tillfälle. Anledningen till att ett lika antal från de två avdelningarna gjordes var för att få ett rättvisare resultat. Enligt Denscombe (2016) behöver inte ett litet antal informanter i en grupp utgöra en generera mindre empiri, snarare tvärtom. Denscombe (2016) menar också att gruppintervjuer bidrar till att forskaren hinner att intervjua fler och genererar mer data som kan samlas in och ger studien bredare information av erfarenheter och åsikter. Samtliga medverkande var kvinnor.

Brukarna från korttidsavdelningen har dock inte deltagit i brukarenkäten. Den avdelningen valdes att ta med eftersom de tillhör samma särskilda boende och får mat från samma kök, vilket gör det intressant att se hur de uppfattar måltidssituationen i förhållande till den andra avdelningen. Viktigt att nämna är att utöver dessa två avdelningar finns endast demensavdelningar på detta särskilda boende, dessa brukare valdes bort i studien på grund av deras sjukdomsbild.

## **Datainsamling**

### **Enskilda intervjuer med brukare**

Totalt åtta brukare från två avdelningar deltog vid enskilda intervjuer som tog cirka 20 - 30 minuter vardera. Intervjuerna skedde i brukarnas egna rum, detta för att få en lugn miljö och utesluta eventuella ljud som kan påverka inspelningen av intervjun men också för att andra inte ska höra vad som sägs (Bryman, 2011).

### **Gruppintervju**

Gruppintervjuerna med personalen skedde på respektive avdelnings personalrum med två personer ur personalgruppen. Intervjuerna tog cirka 30 minuter att genomföra. Genom att använda sig av gruppintervjuer i undersökningen medför det fler deltagare som genererar mångfald av människor vilket genererar bredare information av upplevelser och åsikter (Denscombe, 2009).

### **Tillvägagångsätt vid enskilda och gruppintervjuer**

En vecka före de planerade intervjutillfällena kontaktades alla medverkande via enhetschefen och personal med muntlig information om intervjun och syftet med studien. På så sätt kunde informationen föras vidare till brukare samt upplysa om de fyra etiska huvudkraven (Bryman 2011). Intervjuerna förbereddes genom att besöka verksamheten och betrakta miljön på varje avdelning för att få en bättre förståelse för respondenternas svar vilket även Bryman (2011) anser vara en bra förberedelse. De semistrukturerade intervjuerna gjordes utifrån två olika intervjuguider (se bilaga 1) på både brukare och personal på de båda avdelningarna. För att lätta upp och skapa en god stämning inleddes varje intervju med ett öppet samtal utanför ämnet, till exempel vad som serverades till frukost. Enligt Denscombe (2009) bidrar detta förfarande till ökat förtroende och personer blir mer öppna och ärliga i sina svar vilket

genererar ett bättre resultat. Frågorna lämnades inte ut i förväg eftersom tillrättalagda svar ville undvikas. Detta menar Denscombe (2009) är ett sätt för att komma så nära verkligheten som möjligt.

Semistrukturerade intervjuer innebär mer öppna frågor, frågorna behöver inte ställas i ordningsföljd och utgår ifrån ett förutbestämt tema (Bryman, 2011). Denna intervjumetod genererar till mer öppna och utvecklade svar hos intervjupersonen (Denscombe, 2009). Till intervjuguiden användes FAMM-modellens aspekter som grund vilket innebar tre stora huvudfrågor på temat måltidsupplevelse med följdfrågor. Frågorna för brukare och personal utformades något annorlunda detta för att få deras perspektiv på måltidsupplevelsen.

Intervjuerna på de olika avdelningarna utfördes vid två olika tillfällen. Ljudet från intervjuerna spelades in på mobiltelefon för att sedan transkriberas, vid samtliga tillfällen användes samma inspelningsapplikation Röstmemon från Apple. Applikationen testades innan intervjuerna för att säkerställa att den fungerade, som kan vara ett råd inför intervju enligt (Bryman, 2011). Samtliga respondenter godkände att intervjun fick spelas in. Intervjuerna transkriberades ordagrant dagen efter, detta för att göra det när intervjun fanns färskt i minnet. Bryman (2011) anser att inspelning är en bra metod för att få en detaljerad analys men också för att information annars kan gå förlorad. Vid transkriberingarna valdes skratt, suckar och jakande etcetera att inte skrivas ut likaså sidospår som inte hörde till ämnet på grund av att de inte tillför något till undersökningen. Samtliga intervjuer avslutades med att informanterna tillfrågades om de ville tillägga något, för att försäkra att all nödvändig information tillhandahållits.

### **Observationer**

Att observera är ett värdefullt sätt att samla in data på för att få tillgång till hur verkligheten ser ut med hjälp av sina egna sinnen (Yin, 2013). Efter intervjutillfället på korttidsavdelningen gjordes en observation i matsalen i anslutning till att brukarnas lunch serverades. På den somatiska avdelningen var det inte möjligt på grund av tidsbrist att genomföra observationen i anslutning till intervjuerna utan den gjordes två veckor senare. Inför observationerna meddelades brukarna och personalen muntligt att en observation av måltidsförfarandet skulle utföras samt dess syfte och att samtycke gavs av samtliga medverkande.

Vid observationerna användes ett redan förarbetat observationsschema där FAMM – modellens fem aspekter utgjorde underlaget (Gustafsson m.fl., 2006). Enligt Denscombe (2009) bör punkter i schemat begränsas och utgöra de mest relevanta delarna. Han menar att ett stort antal punkter i schemat är tidspressade och olämpligt men också omöjligt att få med all fakta vid en observation. Observationsschemat är en bra mall och guide som ger tydlig grund och underlag till det som ska observeras (Fangen, 2005; Bryman, 2011).

Vid båda tillfällena placerade sig observatörerna i ett av hörnen i matsalen för att inte störa måltiden. Observatörerna utförde varsin observation utifrån samma observationsschema. Detta för att minska risken för att gå miste om värdefulla data, göra en mer grundlig registrering av data och minimera eventuella variationer baserade på individuella uppfattningar (Denscombe, 2009). Observationerna tog mellan 60 - 90 minuter att genomföra och var strukturerade, icke-deltagande observationer (Bryman, 2011). Det vill säga att miljön observerades utan att medverka eller involveras i samspelet där observationen äger rum

(Denscombe 2009; Bryman, 2011). En strukturerad observation är enligt Bryman (2011) när ett observationsschema används och forskaren har förutbestämda punkter som ska observeras. En observation kan ge forskaren sitt eget perspektiv av situationer, både positiva och negativa delar i verksamheten (Denscombe, 2009). Enligt May (2011) kan det ge en förståelse och kunskap kring kulturer, relationer och händelser. Denscombe (2009) menar att vid en strukturerad observation är det viktigt som forskare att vara osynlig för att bevara den verkliga miljön som inte påverkar ett onormalt beteende hos deltagarna. Författaren menar också att placeringen är viktig för att inte väcka uppmärksamhet men också för att få ett helhetsperspektiv av verksamheten. Efter avslutad observation bearbetades och sammanställdes resultaten gemensamt av båda observatörerna.

## Databearbetning och analys av intervjuerna

Bearbetning av intervjuerna skedde genom att materialet spelades in och transkriberades ordagrant för att sedan kunna spelas upp igen för att säkerställa svaren. Resultatet från transkriberingen analyserades genom en kvalitativ innehållsanalys (Pilhammar, 2013) (se bilaga 2). Data kodades och kategoriserades utifrån arbetets syfte och frågeställningar (Denscombe, 2009; Bryman, 2011). Utifrån kodningens resultat togs olika delar fram som påvisade olikheter och likheter i informanternas svar. Det gjorde det möjligt att upptäcka olika mönster i svaren och få fram en bild av gemensamma åsikter och skilda uppfattningar. Det huvudsakliga innehållet kunde på så sätt analyseras och frambringa ett slutgiltigt resultat.

## Databearbetning och analys av observationerna

Vid de båda observationerna utförde författarna varsin strukturerad observation samtidigt för att få en så bred och tydlig bild som möjligt av verkligheten. Ett utarbetat observationsschema utifrån de fem aspekterna i FAMM-modellen användes som underlag (se bilaga 3). Informationen från observationerna sammanställdes och analyserades utifrån FAMM-modellens aspekter (se bilaga 4). Fältanteckningar gjordes under observationerna för att all data skulle finnas inför analysen. Fangen (2005) menar att material kan lätt gå förlorat vid kodning av observation om fältanteckningar inte utförs. Svaren analyserades för att se mönster. Resultatet användes som komplement till resultatet från intervjuerna och gruppintervjuerna.

## Triangulering

Till denna studie har metodtriangulering tillämpats för att få en djupare förståelse för verksamheten samt få fram ett mer trovärdigt resultat. Även om vårdpersonalen ansåg att intervjupersonerna kunde svara för sig på ett korrekt sätt kompletterades intervjuerna med gruppintervjuer och observationer för att få fler perspektiv. Denscombe (2009) menar att det går använda sig av ytterligare en eller flera metoder som tillför ny och annorlunda information för att ge forskaren en annan synvinkel på resultatet. Triangulering innebär att samma företeelse undersöks från olika synvinklar (Bryman, 2011; Pilhammar, 2013). I studien valdes intervjuer med brukare, gruppintervjuer med vårdpersonal samt observationer av matsalarna och händelseförloppet i samband med måltiderna. Författarna analyserade observationerna och la sedan samman resultaten. Det anses vara en stabilare grund i resultatet om en metodtriangulering utförts när resultatet pekar åt samma håll än när data enbart är insamlat med en metod (Pilhammar, 2013). Resultaten från de olika metoderna kan jämföras för att se skillnader och likheter mellan resultaten som kan vara användbart vid analys av data. Det ger



ett bredare resultat där forskaren kan få olika infallsvinklar på olika ämnen (Denscombe, 2009). Författaren menar också att triangulering är ett bra sätt för forskaren att använda sig av för att öka trovärdigheten i forskningen och som kan ge ett mer stöd.

## Metodologiska övervägande

Samtliga medverkande i intervjuer och observationer blev muntligt informerade om informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet samt vad deras medverkan skulle innebära (Bryman, 2011). De blev underrättade att det rörde sig om en intervju samt en observation gällande måltidsupplevelsen på deras respektive avdelning. De blev informerade om att deras deltagande var frivilligt och att de utan nämnd anledning fick avbryta sitt deltagande samt att deras namn inte skulle publiceras. Vid observationstillfället tillfrågades deltagarna och ett samtycke gavs, vilket är viktigt ur ett etiskt perspektiv (Denscombe, 2009).

Intervjupersonerna godkände att intervjun spelades in och denna fil förvarades sedan oåtkomlig för obehöriga och att den insamlade informationen från intervjuerna kommer endast att användas till denna kandidatuppsats. Samtliga brukare som deltog vid intervjuerna bedömdes av vårdpersonalen kunna tala för sig själva och att de var i sina sinnes fulla bruk därav kontaktades inga anhöriga eller gode män.

## Trovärdighet

Alla intervjuer med brukarna skedde i deras egna rum, i enlighet med Wibeck (2011) som menar att validiteten kan öka när personer intervjuas i en trygg och för dem igenkänd omgivning. För att öka trovärdigheten i studien spelades intervjuerna in, vilket gjorde att uppgifterna kunde styrkas och kontrolleras (Denscombe, 2016). Samtliga intervjuer och observationer analyserades och diskuterades tillsammans av de båda studenterna vilket skapade mindre utrymme för subjektiva tolkningar. I studien användes triangulering för att få en helhetsbild, en tydlig uppfattning och möjlighet att betrakta forskningsproblemet ur flera olika perspektiv. Fler informationskällor, metoder gör det möjligt att se om verkligheten stämmer överens, ökar validiteten (Merriam, 1994).

## Resultat

Resultatet som helhet visar på att mötet mellan personal och brukare samt produkten är de viktigaste faktorerna som spelar in för en trevlig måltidsupplevelse.

För att få en tydlig överblick av resultatet utifrån de fem aspekterna ur FAMM -modellen valdes det att slå samman resultaten från intervjuer, gruppintervjuer och gruppobservationer.

Vid den kvalitativa innehållsanalysen som gjordes utifrån insamlade data från intervjuerna och gruppintervjuer var det några framträdande teman som kunde urskiljas ur kategorierna. På den somatiska avdelningen blev temat "trevliga måltider och bra gemenskap" och på korttidsavdelningen "måltider som bör förbättras". I resultatet går att urskilja en negativ ton gällande främst mötet men även andra aspekter bör förbättras anses det på korttidsavdelningen medan brukarna på den somatiska avdelningen är mer positiva till framför allt mötet och rutinerna. Ur gruppintervjuerna framkom temana "fungerande verksamhet" på den somatiska avdelningen och "en vilja att förbättras" på korttidsavdelningen. Nedan följer en redovisning av resultatet av hur brukare, personal samt författarna uppfattar måltiderna och måltidsupplevelsen på de två studerade avdelningarna

utifrån FAMM-modellens aspekter (Gustafsson m.fl., 2006). Intervjuperson 1–4 är boende på den somatiska avdelningen och intervjuperson 5–8 bor på korttidsavdelningen. Exempel från den kvalitativa innehållsanalysen återfinns i bilaga 2.

## Omgivningens påverkan (Rummet)

### *Somatiska avdelningen*

Samtliga informanter på den somatiska avdelningen som intervjuades tyckte att matsalen var bra. Ingen av de tillfrågade hade någonsin reflekterat över hur belysningen var. Det uppskattas att personalen pyntar efter säsong men i övrigt finns det inget intresse i hur rummet ser ut. De var alla eniga om att ljudnivån var behaglig under måltiderna. Tv och radio stängs alltid av innan det är dags att äta. På avdelningen finns en rökare vars doft inte uppskattas av alla brukare, utöver det kan ingen doft förutom när värmeskåpet med mat öppnas identifieras i matsalen. På den här avdelningen har brukarna bestämda platser vilket uppskattas av samtliga tillfrågade. Personalen är nöjda med matsalen tack vare de stora ytorna och ljusinsläppet. Det enda som nämndes var en önskan om att få fräscha upp lokalen genom att måla om och kanske byta ut delar av porslinet.

Genom observationen konstaterades det att matsalen är rymlig med mycket ljusinsläpp vilket ger rummet en känsla av att vara större än det är. Golvet, väggarna och möblerna är alla ljusa vilket ger rummet en uppiggande känsla. Det är uppenbart att var och en har sin plats vid bordet och att det finns en trygghet med det. Rummet doftar svagt av mat och bordet är dukat när de sätter sig till bords och förutom att det pratades lite mellan brukarna så hörs enbart fläkten från värmeskåpet, ingen tv eller radio var på.

### *Korttidsavdelningen*

På korttidsavdelningen tycker samtliga att matsalen är bra, i den bemärkelsen att belysningen är bra, doften är neutral och att personalen är duktiga på att dekorera matsalen inför högtider. Men även om matsalen inte luktar något särskilt så finns det en önskan om att matsalen ska vädras innan måltiderna.

Det luktar gott när maten kommer in men jag hade önskat att man vädrade matsalen innan måltiderna, för att få in frisk luft. Det saknar jag. (Intervjuperson 5)

En rullstolsburen kvinna anser att golvytan är för små då hon ständigt behöver skjuta in flera stolar för att komma förbi. I övrigt har inga tankar kring matsalens utformning uttalats. Trots att avdelningen består av tjugotvå brukare och att matsalen innehar två stora bord så är ljudnivån tyst och lugn. Det råder ingen bordsplacering vilket uppskattas av vissa medan andra vill ha sin plats, det skiftande bordsskicket är en anledning till att det är så.

Jag försöker sätta mig längst ner vid tv:n så jag får så liten överblick som möjligt. Det är bra att få välja platser. (Intervjuperson 5)

Personalen kan uppleva att ljudnivån blir för hög när det är många ur personalstyrkan som är i köket samtidigt, men att den i övrigt är lugn. På grund av ekonomiska skäl finns inte möjligheten att duka så fint som personalen vill. Vanligtvis ställer de fram hushållspapper på bordet istället för servetter till exempel. Möjligheten att ge en synskadad person en färgglad tallrik när det serveras mat med ljusa färger är begränsad då personalen inte upplever att det skulle göra någon skillnad för individerna. Det finns en stark vilja bland personalen att

renovera hela matsalen, genom att bygga om då matsalen i dagsläget används till mycket mer än bara matsal.

Genom observation av rummet gavs ett rörligt intryck. Väggarna var delvis klädda i en ljus mönstrad tapet och vissa var målade med röd färg. En tv-hörna med tv och två fåtöljer var belägna strax intill det ena matsalsbordet. I övrigt fanns det gott om fria golvytor i den rymliga lokalen. Rummet är upplyst men bordet längst ifrån fönstren upplevs belysningen inte vara lika stark. Ljudnivån är lugn och förutom småprat mellan personal och brukare hörs inga ljud. En mycket svag doft av mat sprider sig i rummet först när maten serveras.

## Betydelsen av umgänge och gemenskap (Mötet)

Brukarna på den somatiska avdelningen beskriver mötet med de andra brukarna som något positivt då de numera känner varandra väl. Det beskrivs som ett trevligt tillfälle att få sitta och prata med andra.

Ja, måltiden upplevs som en trevlig stund. Det är trevligt att sitta tillsammans och äta gott... Det är bra att vara tillsammans, jag vill inte sitta ensam och äta. (Intervjuperson 4)

På korttidsavdelningen ser brukarna tyvärr inte lika positivt på det faktum att sitta med andra vid matbordet. Det handlar både om ett varierat bordsskick men också om att det pratas mycket lite kring matborden. En brukare beskriver det som en tyst kommunikation, att det kommuniceras genom ansiktsuttryck och hjälper varandra med att skicka saltkaret och papper etcetera. En annan beskriver det så här:

Det är inget speciellt, man går ut dit och äter och sen går man in igen och lägger sig, det är ingen direkt samvaro som när man sitter hemma och pratar vid matbordet, det fungerar inte så här. Antingen så sitter de dödysta eller så är det någon som babblar på eller är arg osv för de vill gå in men att det är ingen som hjälper dem direkt, så det blir inte som normalt om man säger så. (Intervjuperson 8)

Samtliga intervjupersoner på de båda avdelningarna uppskattar personalen och deras bemötande, både när det kommer till att vara behjälpliga men även socialt genom att kunna prata med dem.

Jag uppskattar allt i matsalen och vad personalen gör. Det är så käcka och de kommer så fort man knäpper. Det är de som gör alltihop, men man måste vara lite snäll själv också. (Intervjuperson 2)

Att personalen sitter med vid måltiden uppger båda avdelningarna och samtliga tycker att bra då det förstärker gemenskapen och att de fungerar som en hjälpande hand åt de som behöver hjälp. En brukare uppskattar detta extra mycket då hon lägger stor vikt vid bordsskick och upplever att personalen ser till att det sköts. Personalen har som mål att alltid sitta ner med brukarna och äta men det är inte alltid att det hinns med.

Observationerna på de utvalda avdelningarna bekräftade vad brukarna tidigare hade berättat gällande personalens bemötande och relationerna mellan alla brukare. Personalen har ett mycket tillmötesgående arbetssätt och tilltalar alla brukare vid namn. De frågar var och en vilken måltidsdryck som önskas. Stämningen mellan brukare och personalen är på båda avdelningarna mycket lättsam och det skojar och skrattas. Vid dessa båda observationstillfällen var det endast en på den somatiska avdelningen som satte sig till bords för att äta med brukarna. Övriga åt stående vid diskbänken eller åt inte alls.

## Gott omdöme (Produkten)

Precis som det framkom genom den höga siffran på brukarenkäten angående matens omdöme tycker samtliga tillfrågade på den somatiska avdelningen att maten är mycket god.

Maten håller ju mycket hög klass. Jag tror att den som klagat på maten här har ju andra problem, vill jag påstå.  
(Intervjuperson 1)

Brukarna på den somatiska avdelningen berättar om en stor matlust och att de upplever en matglädje kring måltiderna. Detta särskilda boende har en rullande matsedel där två alternativa maträtter erbjuds dagligen till lunch och brukarna får två veckor innan med personalens hjälp, välja vilket alternativ de vill ha. Möjligheten att få mer mat om det önskas finns och efterfrågas ett mellanmål räcker det med att be personalen.

Ja, i regel är jag sugen på den rätt som jag valt. Jag tycker att maten är väldigt bra. Och när maten är så god så kan man inte sitta och längta efter någonting annat, det är omöjligt. (Intervjuperson 2)

På korttidsavdelningen finns ingen tidigare uppgift om hur brukarna upplever maten men enligt de tillfrågade uppskattas maten, trots att det finns invändningar mot mängden grönsaker, hur matens kryddas och att portionen ofta är för liten. Det finns även en önskan om att få mellanmål, vilket i dagsläget inte serveras mer än den fikavagn med kaffe och kaka som alltid står framme i matsalen. På denna avdelning erbjuds inga alternativa rätter utan alla tilldelas en och samma, med undantag från specialkost, något som ingen yttrar sig varken positivt eller negativt om. Möjlighet att ta om finns, med undantag från de som äter specialkost då den kosten är begränsad till det beställda portionsantalet.

Maten läggs upp på tallrik av personalen på de båda avdelningarna och detta är något som de allra flesta tillfrågade ser som något positivt, främst av hygieniska skäl men också utifrån en bekvämlighetssynpunkt. En av de totalt 8 intervjuade brukarna hade hellre tagit maten själv. Enligt personalen så tänker de på hur maten läggs upp och försöker få det se så aptitligt ut som möjligt, vilket också noterades vid observationen då personalen lägger upp komponenterna var för sig.

## Det som inte syns (Styrsystemet)

Det råder delade meningar mellan de båda avdelningarna kring hur verksamheten fungerar gällande struktur och rutiner. På den somatiska avdelningen är brukarna mer nöjda med organisationen och bestämmelser.

För att ge en korrekt bild så har man gjort en uppdelning, vi har ju två bord. Och man har gjort den här uppdelningen med eftertanke, därför att vid vårt bord är vi rätt så med om vad som händer runt i kring och har en bakgrund som är sådan att vi har upplevt ett och annat. Aktiva yrkesmänniskor, egna företagare och så vidare va.  
Vi det andra bordet så är det inte så. (Intervjuperson 1)

Flera av brukarna som bor på korttidsboendet tycker att rutinerna kring måltiderna fungerar dåligt. Då brukarna inte känner varandra väl och att sjukdomstillståndet är mycket varierat så finner brukarna ingen glädje i och anledning till att sätta sig i matsalen en bra stund innan maten ska serveras, vilket personalen ofta vill att de ska göra. De framkommer också att maten ofta serveras efter det klockslag som det är sagt.

Ja, de kommer in väldigt olika, ibland en halvtimme, trekvart innan och säger till att det är mat. (Intervjuperson 8)

De är inte jätteduktiga på att dela ut maten utan de tar en tallrik och springer ut med den, sen tar de nästa, så ibland om man råkar vara sist på listan så hinner maten bli sval. Det finns bara någon enstaka som kan ta två tallrikar åt gången så det där förstår jag inte riktigt. Det är tydligen hur det känner själva personalen.  
(Intervjuperson 5)

Att det inte finns utrymme för att själv få bestämma när måltiderna ska intas tycker de båda avdelningarna är bra, främst för gemenskapens skull, även om flera personer på korttidsavdelningen uttrycker ett missnöje med att lunchen som serveras klockan 13:30 serveras ”för sent”.

På båda avdelningarna uttrycks en önskan om att personalen skulle vara fler till antalet för att inte behöva stressa och för att måltiderna ska flyta på bättre samt att tiderna ska hållas, framför allt på korttidsboendet. Personalen på den somatiska avdelningen anser däremot inte att de är underbemannade, utan att de är bortskämda med personal just kring måltiderna. Detta baserar de på erfarenheter från andra arbetsplatser. Det finns en utarbetad rutin för arbetsrutinerna i matsalen som följs. Personalen på korttidsavdelningen medger att de vill få in tydligare arbetsrutiner kring måltiderna men att flera ur personalen oftast vill arbeta utefter sitt sätt.

Genom observationerna upplevdes serveringen av mat rörig på båda avdelningarna då det ställdes många frågor samtidigt som personalen delade ut tallrikarna. Brukarna förstod inte heller alltid frågan när den inte ställdes till dem ansikte mot ansikte. På korttidsavdelningen var det noga med att alla brukarna skulle ha ätit upp innan kaffe och dessert serverades, något som personalen även påpekade vid gruppintervjuerna. Detta tillämpas inte på den andra avdelningen utan där satt flera och åt lunchen när bordsgrannen fick in efterrätten.

## Helhetsupplevelsen (Stämningen)

Som helhet tycker brukarna att måltiderna är en trevlig stund på dagen på den somatiska avdelningen. Brukarna trivs med varandras sällskap och uppskattar personalens närvaro. På korttidsavdelningen råder det delade meningar kring hur mycket måltiderna uppskattas. Någon tycker att det är trevligt att sitta ner och bli servad med mat och få småprata med personal och andra brukare. Någon annan ser det mer som att det är något som händer och då oftast under stressande förhållanden.

Tja, trevlig och trevlig måltidsstund, jag vet inte hur trevligt det är och sitta där, tysta, alla sitter dödysta och en och annan öppnar munnen ibland, men det sägs inte mycket. (Intervjuperson 8)

Personalen på de båda avdelningarna tycker att det fungerar bra under måltiderna, även om de på korttidsboendet anser att de behöver arbeta lite mer med sina rutiner.

Utifrån observationerna bedöms måltidsupplevelsen på de båda avdelningarna inte som en hemtrevlig plats att äta. Måltiden upplevs något rörig och stressad, framför allt på grund av de synliga bristerna i organisationen på de båda avdelningarna. Till exempel så förekommer en del spring bland personalen och att inte alla ur personalen tar sig tid att sitta ner och äta, framför allt på korttidsavdelningen för att se till att bordsskick sköts i den mån det går. Sedan bör personer med liknande sjukdomstillstånd sättas vid ett och samma bord för allas trevnad något som fungerar på den somatiska avdelningen men inte på korttidsavdelningen.

# Diskussion

## Metoddiskussion

I studien användes enskilda intervjuer, gruppintervjuer samt deltagande observationer för att få en bredare bild av verkligheten. I efterhand var det tydligt att användandet av flera metoder gynnat studien då ingen utav dem gav en fullständig bild av måltidsupplevelsen och kunde svara på syftet. Nedan kommer händelser i metoden att diskuteras som kan ha påverkat studien på ett positivt eller negativt sätt.

Kompletterande data från observationstillfällena blev ett stöd till intervjuerna och ökade tillförlitligheten i studien. Trianguleringen gjorde det möjligt att få en bättre helhetsupplevelse. Enligt May 2011 & Denscombe 2009 är det viktigt att forskaren har ett kritiskt förhållningssätt till intervjuerna och bör användas sig av andra informationskällor, triangulering, för att i högre grad kunna lita på intervjudata och därmed få en ökad validitet.

Observationerna var väl förberedda och hänsyn togs till inskränkning av privatlivet och åtgärder vidtogs för att i möjligaste mån inte störa ordinarie verksamhet, inte skada individer (Denscombe, 2009; Bryman, 2011). Observationsschemat var välplanerat och gav tydliga data som var av intresse för studien.

Under studiens gång fick studenterna göra ett metodologiskt övervägande. Tanken var att göra en pilotstudie men på grund av för få potentiella intervjudeltagare valdes det bort, vilket kan ha påverkat resultatet. Om det hade funnits möjlighet att prova frågeställningarna kunde det bidragit till en förbättrad intervjuguide med mer välutvecklade frågor som informanterna bättre förstod. Bryman (2011) anser att testa frågor innan intervjutillfället kan avgöra att se om informanterna enkelt kan förstå frågorna. En svårighet som uppstod under intervjuerna var att få informanterna att förstå frågorna och dess innebörd. Det upplevdes som att informanterna inte kunde svara på vissa frågor och därför valde att svara med att inte veta eller att allt var bra. Följdfrågorna fick ibland bli förklarade att det i vissa fall blev ledande frågor vilket kan påverka resultatet (Denscombe (2009)). Vissa informanter sa tydligt att det var svåra frågor att kunna svara på utan möjlighet till förberedelser och frågade om svar kunde ges senare. Intervjufrågorna kunde ha delgivits informanterna före intervjun så informanterna kunde varit mer förberedda, risken blir då att informanterna kan ta hjälp av kollegor och närstående och svaren inte enbart blir deras egen åsikt (Denscombe (2009)).

För att dokumentera intervjuerna användes inspelningsinstrument och på så sätt också minimera risken att missa något väsentligt. Efterarbetet var tidskrävande och det har varit en stor fördel att vara två i arbetet. Intervju och observationsmaterial har granskats, analyserats och sammanställts tillsammans, vilket kan ha skapat mindre utrymme för subjektiva tolkningar och skapat ökad tillförlitlighet av resultatet. För att skapa validitet i studien är det viktigt med källkritik och att information granskas (Bryman, 2011).

En styrka med studien är att en undersökning efterfrågades av kostchef samt enhetschefen på det deltagande särskilda boendet och en tidig kontakt knöts. Initialt gick författarna och cheferna igenom historik, bakgrund, nuläge och syftet med studien. Då framkom det att kommunen tidigare har synts i media och att det skrivits om verksamheten i negativ

bemärkelse. Det bidrog till att informanterna kan ha varit något sparsamma och eftertänksamma vad det gäller intervjusvar, något som kan påverkat resultatet.

Resultatet från observationer kan ha påverkats av att brukare och personal var medvetna om att de blev iakttagna. Denscombe (2016) menar på att det är både en möjlighet och risk med att göra observationer. Fördelen är att observationer kompletterar och skapar djupare förståelse av intervjuerna och därmed ger en bredare bild. Vid observation kan den naturliga miljön påverkas, det är viktigt att kunna smälta in som observatör. Nackdelen är att tillfället inte återspeglar verkligheten, utan att personal och brukare vill visa upp en god verksamhet (Denscombe 2016). Resultatet begränsades av det faktum att endast två avdelningar på det undersökta boendet inte var demensavdelningar. Studien hade troligtvis fått en mer korrekt bild om ytterligare avdelningar hade kunnat undersökas. Att använda sig av fler informanter per avdelning hade troligtvis inte genererat mer data då deras svar inte skiljde sig åt märkvärdigt på respektive avdelning. Svaren från informanterna skulle kanske ha varit mer utförliga om de i förväg gavs ut och fick läsas igenom Denscombe (2009). Denna uppfattning uppstod under flera intervjuer då svaren var kortfattade och ibland inleddes med ”Oj, vilken svår fråga” eller ”Det har jag aldrig tänkt på”.

Det faktum att av de åtta brukarna som intervjuades fanns enbart en man anses inte ha någon betydelse för resultatet. Kvinnor lever i regel längre än män (Statistiska centralbyrån, 2018) och var på de båda avdelningarna överrepresenterade. Sveriges vanligaste yrke är i dagsläget undersköterska inom hemtjänst, hemsjukvård eller inom äldreomsorgen. Hela 92% av dessa är kvinnor vilket försvarar att enbart kvinnliga undersköterskor deltog i gruppintervjuerna (Statistiska centralbyrån, 2019).

## Resultatdiskussion

Brukarenkäten hade endast genomförts på en av de undersökta avdelningarna i studien, den somatiska avdelningen. Enkäten visade att endast 64% upplevde att måltiden var en trevlig stund på dagen, något som inte överensstämmer med vad som framkom vid intervjuerna på den somatiska avdelningen. Enligt resultatet i intervjuerna med brukarna fanns det endast ett fåtal faktorer att klaga på vilket kan tyda på att brukarenkäterna kan ha besvarats av anhöriga till brukarna. Detta är tyvärr inget som det har funnits möjlighet till att undersöka närmare men är ändå en viktig tanke att lyfta i denna diskussion.

### **Det viktigaste enligt brukarna**

Ur resultatet kan urskiljas att mötet är en stor del av brukarnas måltidsupplevelse, både brukare emellan och mellan personal och brukare. Däremot framkommer det inte om mötet mellan personal och personal har någon påverkan på hur brukaren uppfattar måltiden. Precis som Livsmedelsverket (2019a) skriver är mötet viktigt just mellan personal och brukare då personalens tillvägagångssätt och bemötande är betydelsefullt för upplevelsen av måltidsmiljön. Det gäller framför allt att finnas till hands, vara behjälplig och skapa en trevlig stämning, vilket också framhålls i (Livsmedelsverket, 2019a). Att personalen inte alltid sitter med vid måltiderna vilket framgick genom observationen på korttidsavdelningen kan vara en bakomliggande faktor till visst missnöje. Personalen bör sitta med för att kunna bidra till samtal och hålla en konversation där alla som vill får komma till tals och en trevligare

stämning skapas (Livsmedelsverket, 2019a). Personalen har genom detta även möjlighet att öka värdet i mötet mellan brukare och brukare.

Hur mötet mellan brukarna upplevs skiljer sig mellan de båda avdelningarna markant. På korttidsavdelningen stjälpes snarare mötet med de andra brukarna helhetsupplevelsen än att förgylla den. Detta kan ha att göra med att korttidsavdelningen är en tillfällig bostad att med vetskapen om att det bara är tillfälligt ställer högre krav.

Livsmedelsverket (2019a) förespråkar valfrihet angående sittplatser kring matbordet, ett exempel som visar på de för och nackdelarna som fri bordsplacering kan medföra rör skillnader mellan de båda avdelningarna. På den somatiska avdelningen har det gjorts en uppdelning mellan brukarna vid borden där de som är piggare sitter vid det ena bordet och de med flera funktionsnedsättningar sitter vid ett annat bord. Detta uppskattas av samtliga tillfrågade brukare på denna avdelning vilket stöds av vad Rothenberg & Karlström (2016) beskriver om att se till individens behov och förutsättningar gällande bordsplaceringar och möjligheten att få sitta själv. Klarar en person av att äta själv och uppskattar bordsskick vill denne hellre sitta själv än bland personer som får hjälp med matning och likadant tvärtom, en person som inte kan äta själv vill i regel inte sitta vid ett stort bord med många bordsgrannar (Livsmedelsverket, 2019a). På korttidsavdelningen råder fri bordsplacering vilket medför att personer med olika behov av stöd och hjälp vid måltiderna ofta hamnar bredvid varandra och att bordsskicket då varierar. Detta kan ses som en bidragande orsak till en mer negativ måltidsupplevelse. Personalen spelar här en stor roll och genom att sitta med vid bordet kan de underlätta och hjälpa till med bordsskicket (Rothenberg & Karlström, 2016).

I resultatet framgår även att brukarna på den somatiska avdelningen uppskattar bestämda platser kring matbordet och sällskapet från andra brukare till skillnad från korttidsavdelningen där bordssällskapet inte uppskattas och brukarna vill istället få välja platser. Situationen på korttidsavdelningen motsäger vad som skrivs i litteraturen om att de flesta upplever måltiden som mindre god om den intas i ensamhet (Gustafsson m.fl., 2014; Livsmedelsverket, 2019a), men styrker vikten av individanpassade måltider. Livsmedelsverket (2019a) skriver att respekt för individens behov och önskemål bör hysas och att brukare bör få möjligheten till att själv få välja att äta ensam eller tillsammans med andra. Mycket handlar om vilka rutiner och bestämmelser som finns har på avdelningen.

Även om inte undernäring är ett problem för tillfället på de två undersökta avdelningarna bör detta förebyggas, då brukarna tillhör den målgrupp som riskerar att drabbas. Det gäller att underlätta måltiderna och skapa en så god måltidsmiljö för brukarna som möjligt för att i sin tur skapa matglädje. Att äta ihop med andra har visat sig kunna minska risken för undernäring (Tomstad m.fl., 2012) men är som tidigare nämnt inte uppskattat av alla utan återigen kommer betydelsen av individanpassade måltider in och vikten av att se till samtliga olika behov.

Grad av hunger inför en måltid påverkar måltidsupplevelsen då mat generellt smakar godare när man är hungrig (Gustafsson m.fl., 2014). På den somatiska avdelningen nämner flera av brukarna att de har bra aptit och alltid är hungriga inför det att maten ska serveras. På korttidsavdelningen uttrycker en brukare att det inte är trevligt alls att gå till matsalen och äta utan ser det mer som nödvändigt och att det är någonting som händer. Detta styrker vikten av



att ständigt arbeta med måltidsupplevelsen och förbättra den. Om inte måltiderna upplevs som trevliga stunder på dagen kan aptiten minska och en nedsatt aptit kan som tidigare nämnt leda till undernäring (Tomstad m.fl., (2012); Livsmedelsverket, 2019a).

I en studie av Watkins m.fl., (2017) framkommer det att mötet mellan brukarna är viktigt för det sociala livet på ett särskilt boende och underlättar inflyttningen. Att detta stämmer bättre in på den somatiska avdelningen kan både ha att göra med god organisation och eftertanken från personalen men också på grund av att de flyttar dit permanent. På korttidsboendet bor de flesta endast tillfälligt och det blir därför en högre omsättning av bordsgrannar vilket gör det svårare att lära känna alla.

### **Vikten av goda rutiner**

På korttidsavdelningen beskriver personalen att deras rutiner inte alltid efterlevs av hela personalgruppen. Bristande arbetsrutiner och dålig planering kan leda till att det individanpassade stödet hos brukarna inte tillfredsställs, vilket i sin tur leder till att måltidsupplevelsen uppfattas negativ, det är därför oerhört viktigt med en bra organisation (Socialstyrelsen, 2014). Mattsson Sydner (2002) beskriver att maten kan ges olika mening beroende på hur personalen hanterar måltiderna. Det är därför viktigt att arbeta efter utformade arbetsrutiner för att maten ska behålla samma värde varje dag. Att ta fram rutiner kring måltiderna är av stor betydelse för att upplevelsen ska bli så bra som möjligt framkommer genom intervjuerna på de båda avdelningarna, men det menar också Watkins m.fl., (2017) och Livsmedelsverket (2019a). Livsmedelsverket (2019a) skriver att ett arbete med utveckling av rutiner och implementering av nya riktlinjer bör finnas inom verksamheten för att måltiderna ska fungera så bra som möjligt. Det är också av stor vikt att de olika yrkesgrupperna kan kommunicera med varandra. I dagsläget är det väldigt lite kommunikation mellan köket och vårdpersonalen, men de båda avdelningarna anser inte heller att det är nödvändigt att förbättra detta.

Angående serveringen av mat ser personalens arbetsrutiner och bemanning ut på liknande sätt i matsalen på de två avdelningarna. Detta trots att korttidsavdelningen består av mer än dubbelt så många brukare. Enligt en av brukarna på den avdelningen arbetar personalen efter en turordningslista och då alla brukare inte har möjlighet att ta sig till matsalen och sitta upprätt blir det mycket spring för personalen mellan matsalen och alla rum. Vilket medför att maten i kantinerna kan börja svalna och den som får mat sist kan till och med få avsväljad mat. Problematiken med detta styrks av Rothenberg & Karlström (2016) som menar att både stress och om maten inte är aptitligt upplagd eller innehar rätt temperatur minskar den positiva måltidsupplevelsen. Ett annat exempel på de bristande rutiner kring måltiderna på korttidsavdelningen är att flera brukare uttrycker ett missnöje i att bli kallad till bordet långt innan det att maten ska serveras. Att behöva sitta där längre än nödvändigt är ingenting som bidrar till en positiv bild av måltiderna menar en av informanterna. Här behövs rutiner och bemanning ses över för att optimera måltidsupplevelsen för brukarna.

Flera av brukarna som deltog vid intervjuerna på korttidsavdelningen ansåg att dagens alla mål serverades för sent på dagen och nämnde att de ofta kunde bli försenade ytterligare. Enligt Gustafsson m.fl., (2006) kan tiden påverka upplevelsen av måltiden negativt. Likaså måltidsordningen och antalet mål som serveras (Rothenberg & Karlström, 2016). Antalet mål

och ordningen de serveras har stor betydelse för huruvida de äldre tillgodoser sig sitt näringsbehov eller inte. Om detta inte görs kan de på sikt leda till undernäring (Livsmedelsverket, 2019a). En av brukarna på korttidsavdelningen beskriver att hon på grund av sin diabetes är i behov av regelbundna måltider men att det ibland kan dröja länge innan hon kan få hjälp att komma ur sängen på morgonen. Att tillgodose de individanpassade behoven är som tidigare nämnt av stor vikt och framför allt när det handlar om ett sjukdomstillstånd.

### **Omgivningen och matens betydelse**

Den aspekten ur FAMM (Gustafsson m.fl., 2006) som har minst påverkan på måltidsupplevelsen är enligt brukarna rummet. Att brukarna inte tänker på hur belysningen är eller omgivningen ser ut kan tolkas som att de är nöjda med dessa. Belysningen är särskilt viktig för äldre med nedsatt syn då linsen inte längre släpper in lika mycket ljus och är därmed mer beroende av bra belysning (Rothenberg, 2016b). Ingen av brukarna föreslog någon förbättring med matsalarna medan samtliga i personalen hade önskemål om att få göra om och fräscha upp. Det kan handla om en generationsfråga, vilket överensstämmer även med vad Edwards m.fl. (2003) kom fram till. Det vill säga att betydelsen av omgivningen minskar med åldern. Det kan också handla om att informanterna inte fick ta del av intervjufrågorna innan intervjutillfället vilket kan ha påverkat svaret på frågorna kring förbättringar, då dessa kanske hade behövt tänkas på.

Det framkom vid intervjuerna att det förekommer del spring på korttidsboendet under måltiderna, något som även noterades under observationerna. Detta medförde en ostrukturerad och stressad känsla över måltiden. Äldre individer är känsligare för stress och måltiderna bör därför präglas av lugn och ro då måltidsupplevelsen annars kan uppfattas negativ (Rothenberg & Karlström, 2016). Korttidsavdelningens spretiga inredning kan ha bidragit till den ostrukturerade känslan som upplevdes i matsalen. Om rummet istället skulle göras om och ha andra färger på väggarna samt möblerat om kunde det kanske ha bidragit till en mer lugn och harmonisk miljö. Ljudnivån i matsalen beskriver samtliga informanter som lugn och behaglig, utan störande moment då varken tv, radio eller diskmaskin står på under måltiderna. Detta är i enlighet med vad Livsmedelsverket (2019a) uppmanar till då ljudnivån påverkar måltidsupplevelsen.

Produkten, med andra ord det som serverades vid måltiderna bedömdes, inte överraskande, på samma sätt som enligt brukarenkäten på den somatiska avdelningen. Personalen instämmer och påpekar att maten är bättre än på liknande arbetsplatser, vilket tyder på bra organisation i köket och duktig kökspersonal. Korttidsavdelningens brukare skattar också maten högt. Livsmedelsverket kom 2018 ut med nya råd kring äldre individers kost som går ut på att äldre bör äta mindre portioner och fler mellanmål något som inte tillämpas på det undersökta boendet utan brukarna får istället be om mellanmål om de önskar detta. En jämnare fördelning av näringsintaget och fler mindre mål om dagen minskar risken för undernäring menar Livsmedelsverket (2019a)

Endast en av de tillfrågade brukarna önskar få ta maten själv istället för att bli serverad. De övriga tycker både att det är smidigt, bekvämt och hygieniskt att bli serverad sin tallrik än att alla kring bordet ska ta ur samma kastruller. Detta trots att brukarnas autonomi stimuleras

genom att de får göra så mycket de kan själva (Rothenberg & Karlström, 2016; Livsmedelverket, 2019a). Det framkommer dock både genom intervjuer, gruppintervjuer och observationer att personalen försöker att lägga upp maten så fint som möjligt på tallriken.

### **Anpassa efter målgrupp**

Med åldern tillkommer som tidigare nämnt vissa åldersrelaterade åkommor såsom försämrad syn, nedsatt hörsel etcetera. En nedsatt syn kan komma att påverka aptiten då den medför att personen inte längre ser matens färger och former lika tydligt (Gustafsson m.fl., 2014). Ett åldrande öga har en mindre förmåga att särskilja gröna, blåa och violetta färger och därför bör varma färger användas när det dukas till brukarna (Rothenberg, 2016b). Det är dock inget som de två studerade avdelningarna har tagit i beaktning utan de använder sig av ett ljus porslin. Personalen på den somatiska avdelningen anser inte att ett färgat porslin skulle göra någon skillnad för brukarna där, detta trots att Livsmedelsverket (2019a) hänvisar till att tallrikar i kontrasterande färger bör användas för att underlätta för personer med nedsatt syn.

De faktorer som kunde urskiljas i intervjuerna återspeglas i resultatet. På den somatiska avdelningen blev det "trevliga måltider och bra gemenskap" och på korttidsavdelningen "måltider som bör förbättras". Brukarna är nöjdare med måltidsupplevelsen på den somatiska avdelningen än de som bor på korttidsavdelningen. De sistnämnda är missnöjda med framför allt rutinerna kring måltiderna. Ur gruppintervjuerna med personalen framkom faktorer som " fungerande verksamhet" på den somatiska avdelningen och "en vilja att förbättras" på korttidsavdelningen. Dessa reflekterar brukarnas åsikter om måltidssituationen då ett större missnöje återfinns bland brukarna på korttidsavdelningen.

Det som framkom ur resultatet var att den somatiska avdelningen tycker att måltiderna och gemenskapen är bra. Brukarna på korttidsavdelningen ansåg att måltidsupplevelsen kan förbättras. De faktorer som har mest påverkan på måltidsupplevelsen för brukarna var produkten och mötet på båda avdelningarna. På korttidsavdelningen uppskattades inte mötet brukarna mellan lika mycket som på korttidsavdelningen. Mötet mellan personal och brukare samt produkten skattades högt på båda avdelningarna.

## **Slutsats**

Efter att ha studerat två avdelningar på ett särskilt boende med FAMM-modellens fem aspekter, rummet, mötet, produkten, styrsystemet och stämningen som analysredskap har det bidragit till en tydlig bild av hur dessa aspekter påverkar måltidsupplevelsen och hur viktigt personalen är för en god måltidsupplevelse för brukarna. Samtliga aspekter är viktiga men det framgår tydligt att mötet är den aspekt som väger tyngst för brukarna, mötet mellan brukare och brukare samt mötet mellan brukare och personal. Dessa två möten är något som påverkar måltidsupplevelsen i stor utsträckning, både positivt och negativt. Det handlar även mycket om styrsystemet, vilka bestämmelser och rutiner som finns framtagna då bra utarbetade rutiner lägger en bättre grund för en positiv måltidsupplevelse. Brister kring rutinerna är mer synliga på korttidsavdelningen och det är också något som personalen är medvetna om. Den aspekt ur FAMM som har minst betydelse för brukarna är rummet, den aspekten anses inte påverka måltidsupplevelsen i lika stor grad som de övriga aspekterna. Produkten är viktigt men då maten var mycket uppskattad enligt brukarenkäten så låg den inte i fokus för studien i denna uppsats.

Uppsatsen förväntas kunna bidra med kunskap kring vad brukare på ett särskilt boende anser vara viktigt när det kommer till måltidsupplevelsen. I en framtida roll som kostekonom kan studien bidra till en ökad förståelse för vad som påverkar måltidsupplevelsen för brukare inom äldreomsorgen, viktigt att belysa att det inte bara handlar om mat. Det är även av största betydelse att som chef vara ute i verksamheterna och vara bekant med hur personalen arbetar. En viktig del i en kostekonoms arbete för att kunna utveckla och gynna en positiv måltidsupplevelsen.

## Referenser

- Bryman, A. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber.
- Cederholm, T. (2004). *Viktförlust hos äldre*. Huddinge: Vårdalinstitutet.
- Denscombe, M. (2009). *Forskningshandboken - för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Lund: Studentlitteratur.
- Denscombe, M. (2016). *Forskningshandboken för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Lund: Studentlitteratur.
- Dychawy Rosner, I. (2013). Aktionsforskning & Fallstudier. I. Granskär, M. & Höglund-Nielsen, B. (2013). *Tillämpad kvalitativ forskning inom hälso- och sjukvård*. Lund: Studentlitteratur.
- Edfors, Ellinor, & Westergren, Albert. (2012). Home-living elderly people's views on food and meals.(Research Article). *Journal of Aging Research*, Journal of Aging Research, Sept-Oct, 2012.
- Edwards, J., S.A, Meiselman, H. L, Edwards, A., & Leshner, L. (2003). The influence of eating location on the acceptability of identically prepared foods. *Food Quality and Preference*, 14(8), 647-652.
- Fangen, K. (2005). *Deltagande observation*. Malmö: Liber AB.
- Faxén Irving, G. & Rothenberg, E. (2016). Lukt, smak och aptit. I. Faxén Irving, G., Karlström, B., & Rothenberg, E. (2016). *Geriatrisk nutrition* (2., [rev.] uppl. ed.). Lund: Studentlitteratur
- Gustafsson, I-B., Jonsäll, A., Mossberg, L., Swahn, J., & Öström, Å. (2014) *Sensorik och marknadsföring*. Studentlitteratur: Lund
- Gustafsson, I-B., Öström, Å., Johansson J., Mossberg L. (2006). The Five Aspects Meal Model: a tool for developing meal services in restaurants. *J of Foodservice*, 2006;17(2): 84–93.
- Gustafsson, I-B., Öström Å., & Annett, J. (2009). Culinary arts and meal science as an interdisciplinary university curriculum. In H.L. Meiselman (Ed.), *Meals in science and practice. Interdisciplinary research and business applications*. Chapter 14, (s. 270-293). Oxford; Boca Raton, FL:CRC Press
- Hansen, K. (2014). Development of SERVQUAL and DINESERV for measuring meal experiences in eating establishments. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 14, 116-134.
- Inspektionen för vård och omsorg. (2018). *Korttidsboende*. Hämtad 2019-04-16 från

<https://www.ivo.se/tillstand-och-register/lss-tillstand/korttidsvistelse-utanfor-det-egna-hemmet/>

Kvamme, J., Gronli, O., Florholmen, J., & Jacobsen, B. K. (2011). Risk of malnutrition is associated with mental health symptoms in community living elderly men and women: The Tromso Study. *BMC Psychiatry*, (11)

Livsmedelsverket. (2019a). *Bra måltider i äldreomsorgen: Råd för ordinära och särskilda boenden – hemtjänsten och äldreboenden*. Uppsala: Livsmedelsverket.

Livsmedelsverket. (2019b). Fakta om offentliga måltider. Hämtad 2019-04-24 från <https://www.livsmedelsverket.se/matvanor-halsa--miljo/maltider-i-var-d-skola-och-omsorg/fakta-om-offentliga-maltider#Antal%20m%C3%A5ltider%20i%20v%C3%A5rd,%20skola%20och%20omsorg>

Livsmedelsverket. (2019c). *Fakta om offentliga måltider 2018. Kartläggning av måltider i kommunalt drivna förskolor, skolor och omsorgsverksamheter*. Uppsala: Livsmedelsverket.

Mattsson Sydner, Y. (2002). *Den maktlösa måltiden: om mat inom äldreomsorgen* (Doctoral dissertation, Institutionen för hushållsvetenskap (IHV)). Hämtad 2019-05-06 från <http://uu.diva-portal.org/smash/get/diva2:161869/FULLTEXT01.pdf>

May, T. (2011). *Samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur. Upplaga 2:1

Merriam, S. B. (1994). *Fallstudien som forskningsmetod*. Lund: Studentlitteratur.

Pilhammar, E. (2013). Etnografi. I. Granskär, M. & Höglund-Nielsen, B. (2013). *Tillämpad kvalitativ forskning inom hälso- och sjukvård*. Lund: Studentlitteratur.

Oskarshamns kommun. (2019). Somatiskt boende. Hämtad 2019-05-08 från <https://www.oskarshamn.se/stod-omsorg-var-d/behov-av-annat-boende/sarskilt-boende/somatiskt-boende2/>

Rothenberg, E. (2016a). Konsistensanpassad kost. I. Faxén Irving, G., Karlström, B., & Rothenberg, E. (2016). *Geriatrisk nutrition* (2., [rev.] uppl. ed.). Lund: Studentlitteratur.

Rothenberg, E. (2016b). Äldre och åldrande. I. Faxén Irving, G., Karlström, B., & Rothenberg, E. (2016). *Geriatrisk nutrition* (2., [rev.] uppl. ed.). Lund: Studentlitteratur.

Rothenberg, E & Karlström, B. (2016). Måltiden. I. Faxén Irving, G., Karlström, B., & Rothenberg, E. (2016). *Geriatrisk nutrition* (2., [rev.] uppl. ed.). Lund: Studentlitteratur.

Roos, C. (2009). *Delaktighet inom äldreomsorgen*. Furulund: Vårdföretaget.

SFS 2001:453. Socialtjänstlag. Stockholm: Socialdepartementet. [https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/socialtjanstlag-2001453\\_sfs-2001-453](https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/socialtjanstlag-2001453_sfs-2001-453)

Socialstyrelsen. (2011). Bostad i särskilt boende är den enskildes hem. Hämtad 2019-04-11 från

<http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/18227/2011-1-12.pdf>

Socialstyrelsen. (2013). Resultat av remiss för begreppet brukare. Hämtad 2019-04-04, från

<http://www.socialstyrelsen.se/SiteCollectionDocuments/resultat-av-remiss-for-begreppet-brukare.pdf>

Socialstyrelsen. (2014). Måltidsmiljö inom särskilda boenden och dagverksamheter. Hämtad 2019-04-03

<http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/19494/2014-8-8.pdf>

Socialstyrelsen. (2016). *Statistik om särskilt boende*. Hämtad 2019-04-16 från

<http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/20404/2016-12-5.pdf>

Socialstyrelsen. (2018a). *Att förebygga och behandla undernäring*.

Hämtad 2019-04-16 från

<http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/21083/2018-9-19.pdf>

Socialstyrelsen. (2018b). *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? Nationella resultat 2018*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Socialstyrelsen. (2018c). *Vård och omsorg om äldre*. Hämtad 2019-04-16 från

<http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/20857/2018-2-7.pdf>

Socialstyrelsen. (2019). *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?* Hämtad 2019-04-05 från

<http://www.socialstyrelsen.se/oppnajokforeelser/aldreomsorg/vadtyckerdealdreomalldreomsorgen>

Sporre, C., Jonsson, I., & Pipping Ekström, M. (2015). The Complexity of Making a Conscious Meal: A Concept for Development and Education. *Journal of Culinary Science & Technology*, 13(3), 263-285.

Sporre, C., Jonsson, I., & Pipping Ekström, M. (2017). Enjoy! Enhancing Meals in the Swedish Public Sector. *Journal of Culinary Science & Technology*, 15(3), 239-258.

Statistiska centralbyrån. (2018). *Medellivslängden i Sverige*. Hämtad 2019-04-11 från

<https://www.scb.se/hitta-statistik/sverige-i-siffror/manniskorna-i-sverige/medellivslangd-i-sverige/>

Statistiska centralbyrån. (2019). *Yrken i Sverige*. Hämtad 2019-04-26 från

<https://www.scb.se/hitta-statistik/sverige-i-siffror/utbildning-jobb-och-pengar/yrken-i-sverige>

Tomstad, S. T., Soderhamn, U., Espnes, G, A., & Soderhamn, O. (2012). Living alone, receiving help, helplessness, and inactivity are strongly related to risk of undernutrition among older home-dwelling people. *International Journal of General Medicine*, 5, (10)

Vårdhandboken. (2019). *Patientens personliga hygien- översikt*. Hämtad 2019-05-09 <https://www.vardhandboken.se/vard-och-behandling/basal-och-preventiv-omvardnad/patientens-personliga-hygien/oversikt/>

Watkins, R., Goodwin, V., Abbott, R., Hall, A., & Tarrant, M. (2017). Exploring residents' experiences of mealtimes in care homes: A qualitative interview study. *BMC Geriatrics*, 17(1), 1-9.

Wegener, B-A., Croy, I., Hähner, A., & Hummel, T. (2018). Olfactory training with older people. *International Journal of Geriatric Psychiatry*, 33(1), 212-220.

Wibeck, V. (2011). *Fokusgrupper*. Lund: Studentlitteratur.

Yin, R. K. (2013). *Kvalitativ forskning från start till mål*. Lund: Johanneshov: MTM.

Yngve, H. (2006). *Mat för många: goda råd för utveckling av måltidsverksamheten*. Stockholm: Sveriges kommuner och landsting.



## **Bilagor**

Bilaga 1 Intervjuguider

Bilaga 2 Kvalitativ innehållsanalys

Bilaga 3 Observationsschema

Bilaga 4 Analys av observation

### Intervjuguide - enskilda intervjuer

#### Inledande frågor:

Vad fick du till frukost/lunch idag?

#### Intervjufrågor - brukarna

##### Upplevelsen av måltiderna

1. Hur upplever du måltiderna här när ni sitter gemensamt och äter?

##### Följdfrågor:

Vad tycker du är bra?

Vad är mindre bra?

Är det något du saknar?

Är det något du uppskattar extra mycket?

Hur är stämningen?

Upplevs måltiden som en trevlig stund?

Hur är ljudnivån?

Vad tycker du om belysningen?

Luktar det gott i matsalen?

##### Flödet i matsalen

2. Kan du berätta lite om hur det går till i matsalen?

##### Följdfrågor:

Hur serveras maten?

Sitter personalen med?

Har ni bestämda platser?

Hur många rätter får man välja emellan, hur långt tid innan måste man välja rätt?

Får man välja när man vill äta?

Vad tycker du är bra?

Vad är mindre bra?

Är det något du saknar?

Är det något du uppskattar extra mycket?

##### Förbättringsförslag

3. Vad tycker du kan förbättras med matsalen?

##### Följdfrågor:

Vad tycker du är bra?

Vad är mindre bra?

Är det något du saknar?

Är det något du uppskattar extra mycket?

## **Intervjuguide - gruppintervjuer**

### **Inledande frågor:**

Hur länge har ni jobbat här?

### **Intervjufrågor – vårdpersonalen**

#### **Styrsystemet**

1. Hur mycket får ni vara med och påverka hur det går till i matsalen?

Hur fungerar kommunikationen mellan er och kökspersonalen?

#### Följdfrågor:

Vad tycker ni är bra?

Vad är mindre bra?

Är det något ni saknar?

#### **Flödet i matsalen**

2. Kan ni berätta lite om hur det går till i matsalen?

#### Följdfrågor:

Hur serveras maten?

Sitter ni med och äter?

Hur går det till med val av rätt till de boende?

Vad tycker ni fungerar bra?

Vad fungerar mindre bra?

Är det något ni saknar? (hjälpmedel, tid, personal etc)

#### **Förbättringsförslag**

3. Vad tycker du kan förbättras med matsalen och arbetssituationen?

#### Följdfrågor:

Vad tycker du är bra?

Vad är mindre bra?

## Bilaga 2 Kvalitativ innehållsanalys

### Exempel från den kvalitativa innehållsanalys som utfördes

Informant	Meningsenhet	Kondenserad mening	Kod	Underkategori
Intervjuperson 1	Bra mat, bra personal. De är, om en inte i samtliga fall så välutbildade så är de väldigt tillmötesgående	Bra mat och bra personal. De flesta i personalen är välutbildade och tillmötesgående.	Tillmötesgående personal.	Omtanke
Intervjuperson 2	Ja, jag är så hungrig så jag tycker alltid att det är trevligt och gott. Kul att sitta och tjattra och sådär.	Alltid trevligt och gott. Kul att sitta och prata.	God stämning	Bra atmosfär
Intervjuperson 3	Ne det är det inte. Jag tycker väldigt mycket om gröt och det får jag ju på morgonen, med lingonsylt på och mycket mjölk i tallriken och så att maten. jag tycker att jag har matlust när jag sitter där. Annars kommer den medan man äter. Jag sitter aldrig och petar i maten.	Jag får gröt på morgonen som jag vill ha. Jag har bra matlust och petar aldrig i maten.	Individanpassad kost	Matlust

Intervjuperson 4	Det är bra att vara tillsammans, jag vill inte sitta ensam och äta	Uppskattar att man slipper äta själv	Undvika ensamhet	Gemenskap
Intervjuperson 5	Ja, vad ska jag säga om måltiderna, det är ett ställe där folk sitter och harklar och det rinner mat och sånt där, men det lärde jag mig snabbt att det är bara att bortse ifrån.	Personerna kring bordet har svårt med bordsskick	Oaptitligt	Negativ upplevelse
Intervjuperson 6	Maten kommer på tallriken och det är aptitligt upplagt.	Aptitlig upplägg på tallriken	Fint upplägg	Tilltalande
Intervjuperson 7	Personalen äter springande kan man säga. Om det är någonting så går dem ifrån kan man säga. Hämtar maten under tiden. Men dem har oftast inte tiden att sitta stilla utan att dem springer runt och äter. Som jag tycker det är lite distraherande, att det liksom går och äter och så sätter de sig ner och sen får dem hjälpa någon.	Personalen äter på språng och de har inte tid att sitta till bords, vilket är distraherande.	Röriga måltider	Stressad måltidssituation

Intervjuperson 8	Jo, men den är väl bra tycker jag. Ljuset är för starkt när man kollar på tv, men det stör mig inte alls när jag äter.	Ljuset uppfattas bra vid måltiderna.	Upplyst	Bra belysning
gruppintervju 1	Jag saknar lite mer, eller nu får vi ju lagad mat i och för sig, men annars lite, eller det kan vi beställa om vi vill ha lite extra grejer så vi själva kan laga.	Önskemål om extra livsmedel för att göra "det lilla extra".	Välvilja	Omtänksamhet
gruppintervju 2	ja, det är självklart att vi gör det. Så att det ska se lockande ut. Fint och trevlig ut.	Upplägget ska vara fint och trevligt till gästen	Fint upplägg	Eftertanke

## Bilaga 3 Observationsschema

### Observationsschema

Utgångspunkt FAMM

Aspekt	Fokus	Fältanteckningar
<b>Rummet</b>	Ljud Ljus Inredning Möbler Möblering Logistik	
<b>Mötet</b>	Personal-Personal Personal-Brukare Brukare-Brukare	
<b>Produkten</b>	Utseende Färg Form Uppläggnig Temperatur	
<b>Styrsystemet</b>	Rutiner Arbetsförhållande Ergonomi Ekonomi	
<b>Stämningen</b>	Helhetsupplevelsen	

Övrigt:.....  
 .....  
 .....  
 .....

## Bilaga 4 Analys av observation

### Exempel från analysen av observationerna

Somatiska avdelningen

<b>Tema/Famm Aspekt</b>	<b>Resultat</b>
<u>Rummet:</u> <i>Ljud</i> <i>Ljus</i> <i>Inredning</i> <i>Möbler</i> <i>Möblering</i> <i>Logistik</i>	Ljust och luftigt. Behaglig miljö
<u>Mötet:</u> <i>Personal-Personal</i> <i>Personal-Brukare</i> <i>Brukare-Brukare</i>	Bra samtal och bra bemötande mellan alla inblandade.
<u>Produkten:</u> <i>Utseende, Smak, Färg, Form, Textur,</i> <i>Temperatur</i>	Fint upplägg
<u>Styrsystemet:</u> <i>Rutiner</i> <i>Arbetsförhållande</i> <i>Ergonomi</i> <i>Ekonomi</i>	Bra men stressiga rutiner
<u>Stämningen :</u> <i>Helhetsupplevelsen</i>	Trevligt



Korttidsavdelningen

Tema/ Famm Aspekt	Resultat
<u>Rummet:</u> <i>Ljud</i> <i>Ljus</i> <i>Inredning</i> <i>Möbler</i> <i>Möblering</i> <i>Logistik</i>	Rörig inredning men bra belysning
<u>Mötet:</u> <i>Personal-Personal</i> <i>Personal-Brukare</i> <i>Brukare-Brukare</i>	Bra bemötande
<u>Produkten:</u> <i>Utseende, Smak, Färg, Form, Textur, Temperatur</i>	Tilltalande för ögat
<u>Styrsystemet:</u> <i>Rutiner</i> <i>Arbetsförhållande</i> <i>Ergonomi</i> <i>Ekonomi</i>	Rörig servering
<u>Stämningen :</u> <i>Helhetsupplevelsen</i>	Ingen hemmiljö