



Handlingsplan VoÄ

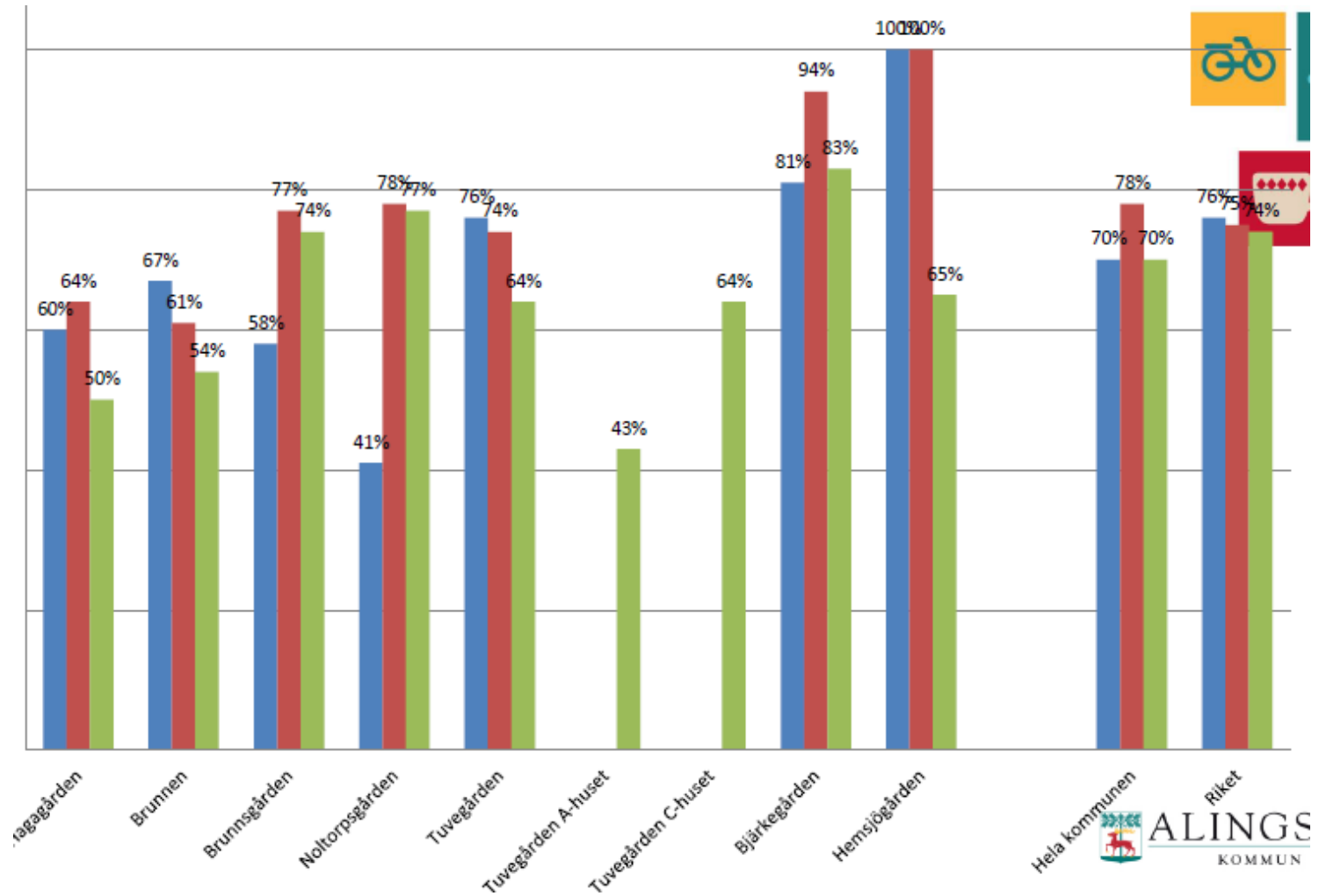
2019

Utfall på frågan – ”Hur tycker du att maten smakar?”

Utfall under 80% ska ha en handlingsplan för att komma upp i godkänd nivå som är 85%

De enheter som är berörda av en handlingsplan är:

- Hagagården 50%
- Brunnen 54%
- Brunnsgården 74%
- Noltorpsgården 77%
- Tuvegården 64%
- Hemsjögården 65%



Utfall per gård 2016 2017 2018

	2016	2017	2018	Utveckling
● Hagagården	62	67	50	- 17%
● Brunnen	77	76	58,5	- 17,5%
● Brunnsgården	65	67	62	- 5%
● Noltorpsgården	67	56	77	+ 21%
● Tuvegården	74	61	64	- 4%
● Bjärkegården	75	79	77	- 2%
● Hemsjögården	71	100	65	- 35%
● Alingsås totalt	70	78	70	
● Riket	76	75	74	

Bakgrund & Omvärldsanalys

166 st brukare svarade vilket motsvarar 51% av alla brukare.

66 st (40%) svarade själv eller med hjälp av någon annan.

100 st (60%) besvarades av någon annan(anhörig eller personal). När den äldre själv svarar kan man se att betyget på maten är högre än när någon annan svarat för den äldre.

	Mycket gott/ Ganska gott	Någorlunda	Ganska dåligt/ Mycket dåligt
Den äldre själv eller ihop med någon, procent 2018	40	38	22
Enbart någon annan, procent 2018	20	46	34

Analys av verksamhet mot kommuner som har nöjdhet över 85%, vad gör dom?

30 av 263 kommuner, 11 % av Sveriges kommuner som har 85% eller högre i nöjdhet.

ISS analys och kommentarer på resultatet

- Svarsfrekvens! Går det vid så låg svarsfrekvens säga att svaret är rättvisande? Vet vi med säkerhet att det är ett rättvisande urval av brukare som svarat, dvs både missnöjda-nöjda-mycket nöjda.
- Kan det finnas andra bakomliggande faktorer som spelar in tex medicinering(påverkar smakupplevelsen), psykisk ohälsa, demens mm.
- Vårdpersonal har påverkan på både brukare och anhörig, samt är den naturliga länken mellan kök och brukare. Deras åsikter är viktiga för att höja nöjdheten.
- Demensavdelningarna, hur pålitliga är deras svar när anhörig eller personal svarar samt hur stor inverkan ska de ha på totala sammanställningen
- Hur kan det skilja upp till 27% på upplevelsen av hur maten smakar när den kommer från samma kök.

ISS analys och kommentarer på resultatet

- . Vilka fler faktorer måste vi ta hänsyn till när vi utvärderar svaren?
 - Personal och chefers engagemang?
 - Lokalernas beskaffenhet?
 - Serveringstider?
 - Hälsan på brukarna?
 - Kön på brukarna?

Handlingsplan

Q1-2

- Gå ut i verksamheten och intervju vårdpersonal som jobbar nära brukaren.(ISS)
- Se till att operativa driftsmötena fungerar fullt ut.(ISS/KE)
- Avvikelsehantering fungerar i ett system.(KE)

Q3-4

- Avvikelsehantering fungerar i ett system, uppföljning.(KE)
- Öppet hus – kom och prata med ISS och KE. Vi svarar på era frågor kring maten.(ISS/KE)

Hela året

- Fortsatt arbete med relationen mellan köken, avdelningar, enhetschefer och ISS för bättre kvalitet på leveranser och färre avvikelser.(ISS/KE)
- Egen enkät under hösten(ISS)

Handlingsplan

Hela året

- ISS anordnar köksmästarträffar där våra köksansvariga deltar för att höja kompetensen och internt dela bra och dåliga erfarenheter inom ISS både regionalt och nationellt.(ISS).
- Petter Wejsfelt är en av medlemmarna i ISS sortimentsråd och kommer genom sin medverkan där kunna ge positiv påverkan gällande vårt sortiment hos leverantörer. Detta gäller både råvaror som används vid matlagningen och livsmedel till avdelningarna på alla enheter(ISS).
- Sofie Gyllenstedt nyanställd dietist under 2018. Menyansvarig i Alingsås och kommer jobba kontinuerligt med att uppdatera och förbättra menyerna som används inom VoÄ. Hon kommer även medverka vid operativa driftsmöten samt föra dialog med personalen om hur menyn upplevs av brukarna för att kunna anpassa den på bästa sätt(ISS).
- Ett nytt avvikelssystem kommer att införas under våren. Det system som används idag bygger ett papper fylls i och sedan skickas följande väg: Avdelningen-Kostenheten-ISS chef-Köket-Kostenheten. Detta medför viss tidsfördröjning och svårare att lokalisera om problemet uppkommer från ett problem med tex råvaran eller personalen i köket. Snabbare hantering av detta kommer öka kökets möjlighet att ta till sig av avvikelser och boendes synpunkter

Handlingsplan

Hela året

- ISS kommer fortsatt arbeta med att stärka rutinerna i köket både kring det dagliga arbetet och vid leveranserna av varm mat till externa enheter för att minska antalet avvikelser. Det sker ständigt ett arbete med detta och med frekventare APT-möten under 2019 så hoppas vi att köken bättre ska kunna dela med sig av både de bra och dåliga erfarenheterna vi får till oss från driften på ett enklare sätt. Även mer närvaro från restaurangchef hoppas vi ska påverka avvikelseantalet i köken positivt. Vi märker redan nu under hösten 2018 en förbättring men det återstår en del jobb.

Förändringar som eventuellt kan få påverkningar.

- Satsningar på närproducerat och miljövänligt (tex ekologiskt, svenskt) bör göras i kommunen och tydligt kommuniceras ut till brukarna då vi vet att denna frågan är viktig för hur brukarna uppfattar maten.
- Vid förfrågan framkommer det att många kommuner som har hög nöjdhet endast erbjuder ett alternativ vid middag och kvällsmål. Man producerar ofta maten från ett C-kök och att man satsat på att höja sin andel ekologiskt och närproducerat.