

Gemensamt upphandlad patientmat, lägesrapport januari 2011

2011-01-14

Innehållsförteckning

Bakgrund	1
Ansvarsfördelning för uppföljningen	2
Volymer april – december 2010	2
Avvikelser	3
Miljöaspekter	3
Patientenkäter	4
Sjukhusens åtgärder	6
Summering	7
Bilagor:	7

Bakgrund

Som resultat av en samlad upphandling infördes under 2009 nya system för patientmaten vid Södertälje sjukhus, Karolinska Universitetssjukhuset i Huddinge och Solna, Danderyds sjukhus och de delar av SLSO:s verksamheter som tidigare fått patientmat från dessa sjukhus. Sodexo fick uppdraget att leverera mat till dessa sjukhus och vårdinrättningar.

En rapport med uppföljningsdata och åtgärder presenterades för landstingsstyrelsen i mars 2010, LS 1003-0237. En uppdaterad PM med grundläggande fakta sändes till samtliga partikanslier i december 2010, LS 1012-1079.

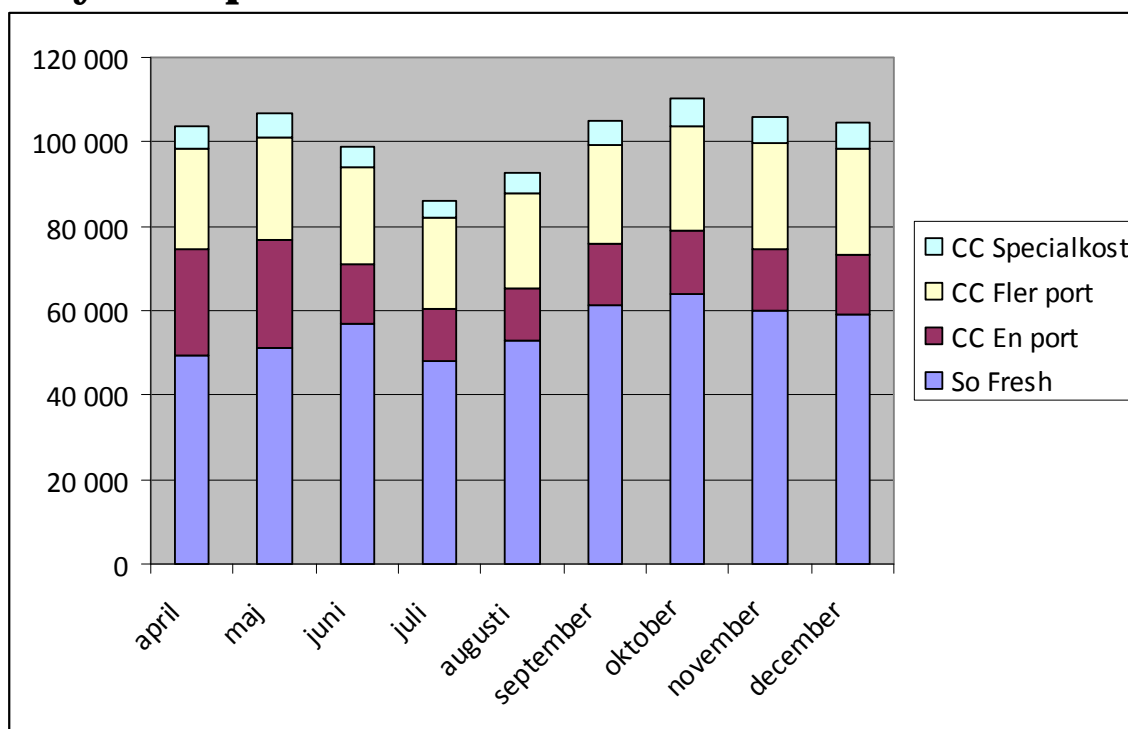
Denna rapport redovisar uppdaterade uppgifter om den mat och de måltider som serveras på Södertälje sjukhus, Karolinska Universitetssjukhuset, Danderyds sjukhus och vissa av SLSO:s verksamheter.

Ansvarsfördelning för uppföljningen

Avtalet anger vissa krav och rutiner för uppföljning. Vite kan utgå om inte tillräckligt bra resultat nås vid patientenkäter, avvikelserapporter eller personalenkäter.

- Patienternas upplevelse av maten mäts två gånger per år, med en sjukhusgemensam enkät som utformas i samarbete mellan Sodexo och sjukhusen. Enkäterna delas ut och samlas in av sjukhusens personal. Sodexo står för bearbetning och sammanställning, och hanterar detta genom uppdrag till ett fristående marknadsundersökningsföretag. Varje sjukhus får tillgång till sina egna data.
- Avvikelserapporter skrivs vid behov av sjukhusens personal och sänds till Sodexo, som åtgärdar och sammanställer statistik.
- Sjukhusen ansvarar för att genomföra och sammanställa personalenkäter, som måste följa vissa former om de ska kunna ge grund för viteskrav.

Volymer april – december 2010



Källa: Sodexo

Diagrammet visar Sodexos antal levererade portioner till de berörda verksamheterna, månad för månad uppdelat efter typ av mat. Totalvolym och variation över året är i stort sett desamma som tidigare.

SoFresh är Sodexos varumärke för den enportionsförpackade mat som levereras rå eller förberedd, för sluttillagning genom ångkokning i mikrovågsugn på vårdavdelningen. *CC*

är en förkortning för CookChill som innebär att maten är tillagad och sedan snabbkyld i centralköket, för uppvärmning på vårdavdelningen. *En port* är portionsförpackad mat, medan *Fler port* avser mat i flerportionstråg. Alla *Specialkoster* kommer i enportionsförpackning.

Avvikelser

Avvikelsestatistiken bygger på sjukhusens rapporter över fel och brister, t ex missad vara, fel vara eller problem med plastformen. Sodexo svarar för att åtgärda bristerna och sammanställa statistik.

Totalt sett har drygt 400 avvikelser rapporterats under 2010, vilket är en påtaglig minskning i förhållande till 2009 då ungefär 1000 avvikelser rapporterades, med tonvikt under början av året. Nästan hälften av avvikelserna 2010 är rapporterade från Karolinska Universitetssjukhuset i Huddinge, antagligen på grund av att man där lagt särskild vikt vid att skriva avvikelse rapporter när problem upptäckts.

På Karolinska Huddinge – där flest avvikelser rapporteras – beräknar man att detta innebär att omkring 1 % av de dagliga leveranserna till avdelningsköken innehåller någon typ av brist/avvikelse i någon av de levererade produkterna.

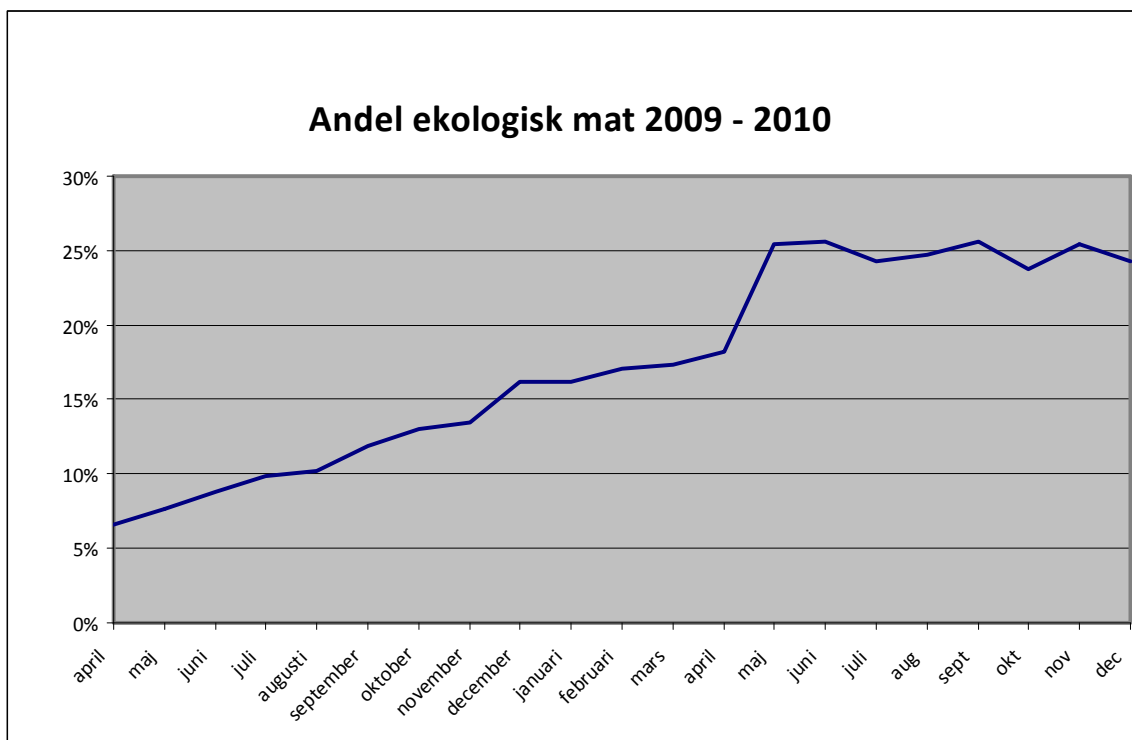
Generellt sett bedömer sjukhusen att denna typ av problem numera är relativt ovanliga och sällan allvarliga, men fortsatt uppföljning pågår.

Miljöaspekter

Miljöaspekterna följs av landstingets miljöansvariga.

På systemnivå har konsultföretaget WSP Environmental på landstingets uppdrag utrett miljökonsekvenserna av olika måltidshanteringssystem (bilaga 1).

De miljökrav som finns i avtal och kravspecifikation omfattar bland annat transporter, avfall och andel ekologiska livsmedel: Vid Danderyds sjukhus och Södertälje sjukhus återvinns matavfall, och planer finns på flera håll. Sodexo redovisar att miljöfordon ska användas för transporterna från 2011. Nivån 25 % ekologiska råvaror (i relation till pris) som enligt avtalet ska vara nådd senast 2011 uppnåddes i maj 2010.



Källa: Sodexo

Patientenkäter

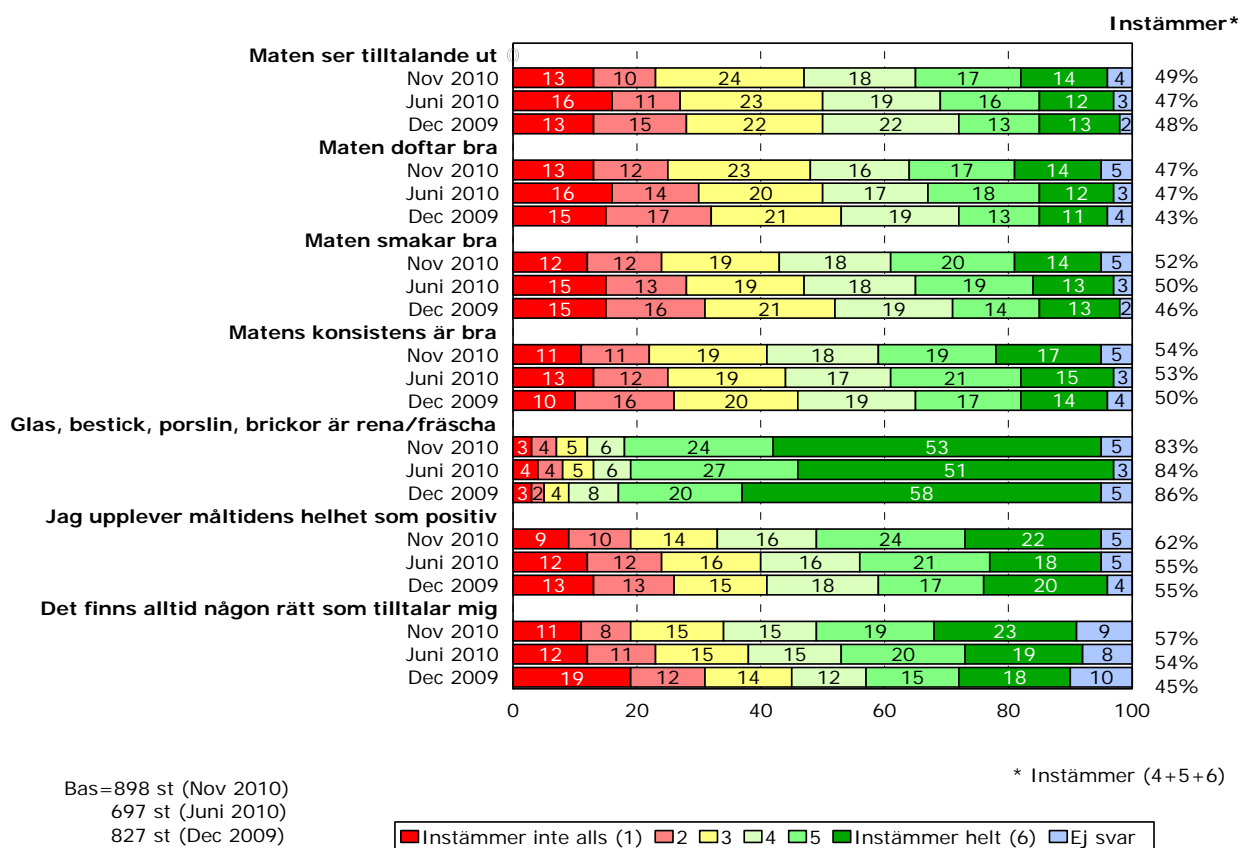
En tredje omgång av patientenkäten genomfördes i november 2010. Grundfrågorna har varit desamma i alla tre omgångarna, men mellan första och andra omgången justerades de frågor som handlade om erbjudna valmöjligheter så att svarsalternativen blev mer distinkta¹. Samtidigt infördes en ny fråga om vad man jämför maten med.

Det har funnits flera metodproblem när det gäller att klargöra vilka som ska tillfrågas och hur man ska nå ut med formulären. Sjukhusen har därför vid de tre olika tillfällena prövat olika arbetssätt. Vid det senaste tillfället lades ansvaret på chefssjuksköterskorna. Svarsfrekvensen har blivit låg vid alla tre tillfällena; i senaste omgången 30 %, med stor variation mellan sjukhusen. Insatser planeras för att nå högre svarsfrekvenser vid kommande tillfällen. I absoluta tal har varje enkätomgång givit ungefär 700 - 900 svar; december 2009: 827, juni 2010: 697 och nu i november 2010: 898.

Trots den låga svarsfrekvensen har enkätsvaren kunnat användas som ett av flera underlag för bedömningar och utformning av de handlingsplaner som nu successivt genomförs. En del av detta redovisades i rapporten till landstingsstyrelsen i mars 2010.

¹ T ex fick frågan om man erbjudits att välja maträtt svarsalternativen ja/nej istället för instämmer/instämmer ej på en sexgradig skala.

Resultaten från den senaste enkäten visas här tillsammans med de tidigare resultaten. En utförligare sammanställning finns i den bifogade rapporten från analysföretaget Mistat (bilaga 2).



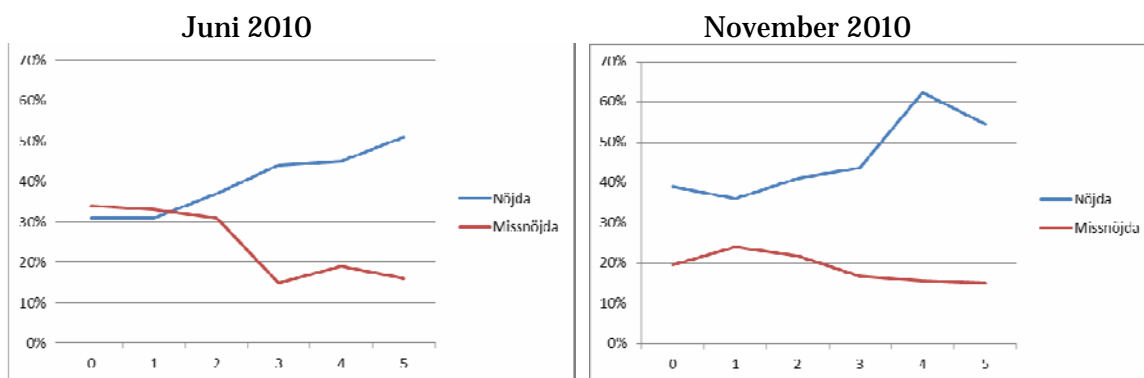
På grund av den låga svarsfrekvensen måste resultaten tolkas försiktigt. Men siffrorna tyder på viss förbättring över tid, utom när det gäller frågan om glas, porslin och brickor som hela tiden fått höga betyg.

För de två senaste enkätstillfällena har vi särskilt analyserat sambandet mellan nöjdhet och valmöjligheter². De fem valmöjlighetsfrågorna med svarsalternativen ja/nej var: "Du fick själv välja mat" (62 % ja-svar), "Du fick själv välja när du skulle äta" (51 % ja-svar), "Du har blivit erbjuden mellanmål" (53 % ja-svar), "Du har blivit erbjuden smör och bröd till måltiden" (51 % ja-svar) samt "Du har blivit erbjuden färska grönsaker till måltiden" (46 % ja-svar).

I de nedanstående diagrammen visar den övre kurvan andel nöjda (svar steg 5 eller 6) medan nedre visar andel missnöjda (svar 1 eller 2) när det gäller det sammanfattande påståendet "Jag upplever måltidens helhet som positiv" (y-axeln), relaterat till antalet ja-svar på de fem ovannämnda valmöjlighetsalternativen (x-axeln).

² Eftersom valfrihetsfrågorna inte hade lika distinkta svarsalternativ vid första enkätstillfället går det inte att göra någon enkel jämförelse med data från den omgången.

Längst till vänster i diagrammet visar kurvorna alltså andelen nöjda respektive missnöjda bland dem som svarat nej på alla fem valmöjlighetsfrågorna. På motsvarande sätt visar kurvornas högra ytterkant andelen nöjda respektive missnöjda bland dem som svarat ja på alla de fem frågorna.



Vårderna talar för att de erbjudna valmöjligheterna är viktiga för patientupplevelsen och att det uppnåtts förbättringar under perioden juni till november 2010.

Jämförelser

På **Södersjukhuset** har man kvar ett matsystem med lokalt lagad mat som levereras varm i kantin från ett kök som drivs av SLSO. Här genomförde man i mars 2010 en patientenkät med flera jämförbara frågor. Svaren blev generellt sett mer positiva än vid de ovannämnda sjukhusen.

Capio S:t Görans sjukhus använder sedan 2006 ett enportions ångkokningssystem från leverantören Medirest. Tekniskt sett liknar detta system Sodexos SoFresh, men här levereras maten i en plastform som passar direkt på en porslinstallrik. Även här har man genomfört patientenkäter, men med annorlunda frågor och svarsalternativ. Generellt sett är svaren mycket positiva.

Näringsvärden, hygien eller andra aspekter har inte jämförts.

Sjukhusens åtgärder

Som framgick av rapporten i mars 2010, har sjukhusen tagit fram åtgärdsprogram som nu successivt genomförs. T ex handlar det om vidareutveckling av maträtter, ökade valmöjligheter för patienten, bättre mellanmål, förbättrad måltidsmiljö etc. Ansvar ligger både hos leverantören och hos vården, och löpande samarbetsformer finns.

Ett nytt gemensamt och leverantörsberoende kunskaps- och inspirationsmaterial för vård- och måltidspersonal har också tagits fram och håller nu på att spridas (bilaga 4).

Summering

När det gäller patientupplevd kvalitet medför den låga svarsfrekvensen att data ska tolkas försiktigt, men resultaten tyder på en successiv förbättring. Analysen av samband mellan patientnöjdhet och erbjudna valmöjligheter visar att det finns många faktorer i måltidssituationen som helhet som påverkar patientens upplevelse.

Samtidigt indikerar en grov jämförelse med andra sjukhus att det kan bli bättre, och att patientupplevelsen kan bli mycket god både med mat från kantin och i enportionsförpackning.

De rapporterade avvikelserna har sedan 2009 reducerats till en nivå som inte längre bedöms som något stort problem, men förbättringsarbetet fortsätter.

De specificerade miljömålen har nåtts och fortsatt arbete pågår när det gäller att öka återvinningen.

Bilagor:

1. Rapport från WSP Environmental, LS1101-0045
2. Enkätmanställning Mistat
3. Exempel veckomenyer Sodexo
4. Presentation av kunskaps- och inspirationsmaterial för vård- och måltidspersonal