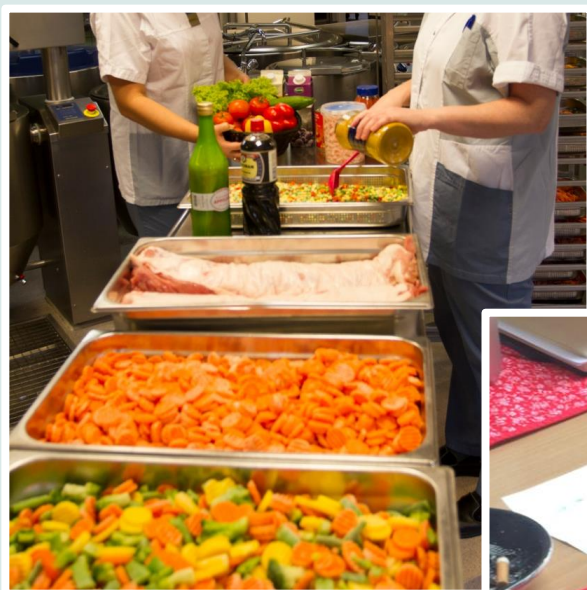




BRUGERINDDRAGELSE

BRUGERERNES STEMME IND I KØKKENET
2019
EN DEL AF PROJEKTET: FRISTELSER I
ØJENHØJDE



Middelfart
KOMMUNE



Kolding Kommune
en del af trekantssamarbejdet

Fredericia Kommune



Haderslev



Erhvervsakademi og
Professionshøjskole



Elbokøkkenet
-mad med omhu

PUBLIC INTELLIGENCE

BRUGERNES STEMME IND I KØKKENET

"Brugernes stemme ind i køkkenet" er en drejebog til de danske storkøkkener, der leverer madservice til ældre visiterede borgere til, hvordan de kan inddrage brugerne i udviklingen af nye måltidsløsninger.

I det følgende får du et helt konkret bud på, hvordan man kan give borgere, pårørende, kostråd og medarbejdere mulighed for at komme med løbende feedback på de måltider, som laves i et storkøkken, og hvordan denne feedback kan indgå i udviklingen af fremtidens måltidsløsninger.

Drejebogen er udviklet sammen med Elbokøkkenet i forbindelse med projektet "Fristelser i øjenhøjde" og er blevet testet og tilrettet i perioden 2018-2019. I 2020 er dele af løsningen implementeret i Elbokøkkenet.

Vi håber, at vi med dette koncept kan være med til at inspirere andre køkkener rundt omkring i de danske kommuner til på lignende måde at inddrage dem, som det hele handler om – nemlig brugerne.

Rigtig god fornøjelse,
Projektteamet bag Fristelser i Øjenhøjde.

INDLED

SIDE
4

**PROBLEM OG
VÆRDI**

SIDE
6

LØSNINGEN

SIDE
7

**LØSNINGEN I
DETALJER**

SIDE
12

ORGANISERING

SIDE
14

IMPLEMENTERING

SIDE
16

BILAG

PROBLEM



Hvilket
problem står
vi med?



FÆLLESKØKKENET VED IKKE NOK OM SLUTBRUGERNES BEHOV

De enten offentlige eller private storkøkkener, som bringer madservice ud, er ofte fjernet fra slutbrugerne. Køkkenerne kender ikke borgerne og kan kun se fra bestillingssedlerne, hvilke retter der hitter, og hvilke der ikke gør.

Samtidig har borgere og medarbejdere i kommunerne ofte ikke det fulde overblik over, hvad storkøkkenerne kan levere, og det kan i sidste ende betyde, at borgerne ikke får den rette kost eller den ernæring, som de har behov for.

For at kunne udvikle endnu bedre måltidsløsninger på den lange bane og for hele tiden at kunne være på forkant er der brug for en forståelse af, hvad der betyder noget for borgerne, og hvilke behov og drømme de har. For at få denne forståelse er det nødvendigt at inddrage både de borgere, der modtager måltidsløsninger i dag og de medarbejdere i kommunerne, som har med disse borgere at gøre, samt senior-/ældrerråd og Handicapråd.

VÆRDI

- › FØLER SIG LYTTET TIL
- › POSITIV OPMÆRKSOMHED OMKRING MÅLTIDET
- › OPLEVELSE AF MEDBESTEMMELSE



Formålet med brugerinddragelsen er indirekte at påvirke borgernes ernæringstilstand

- › STØRRE FOKUS PÅ OG VIDEN OM ERNÆRINGSRIGTIG MAD

- › EGNE ERFARINGER MED STORKØKKENETS MAD

- › MEDARBEJDERNE BLIVER BORGERNES TALERØR



- › INDSIGT I BORGERNES BEHOV OG MULIGHED FOR AT IMØDEKOMME DEM

- › ET STORKØKKEN DER ER GEARET TIL FREMTIDEN



MEDARBEJDERE

For mange borgere er medarbejderne deres nærmeste. De kommer ofte i hjemmet flere gange om dagen og har derfor en masse erfaring med, hvad borgerne kan, og hvad de vil have.

Samtidig kan medarbejderne også være køkkenets forlængede arm. Det der foregår i køkkenet kan de formidle videre til borgerne, hvis de har viden om det.

"Jeg er glad for, at I lytter til os, der taler med borgerne om maden hver dag (...) og så har jeg selv smagt på maden nu, det smager faktisk meget godt"
- medarbejder i plejen

"Jeg har ikke rigtigt tænkt over før, at det betyder noget for borgers ernæringstilstand, om de får en enkeltportion beriget eller deler en almindelig ret med deres ægtefælle"
- medarbejder i plejen

BORGERE

Størstedelen af borgerne, der får madservice er gamle. Der er mange, som blot er taknemmelige for at modtage færdigretter, men der er også mange, for hvem kødets eller grøntsagernes kvalitet eller hvilke retter, der rent faktisk serveres, er væsentlig for deres glæde ved måltidet. For mange er måltidet dagens højdepunkt.

De borgere, der blev udvalgt til at give feedback og til at teste nye måltidsløsninger, så det som meget positivt, at de var særligt udvalgte til at give deres mening om måltidet til kende. Det gav dem en oplevelse af, at der blev lyttet til dem.

"Jeg er glad for maden generelt, som jeg betegner som dagens højdepunkt"
- borger

"Jeg vil da jeg da rigtig gerne fortælle om, hvad jeg mener"
- borger

ORGANISATION

Storkøkkenet er den aktør, der ud over borgerne får mest værdi af brugerinddragelsen, da det er dem, der får direkte feedback både til de måltidsløsninger, der findes i dag og til dem, der skal findes i fremtiden.

"Det er noget man skal sætte tid af til. Men til gengæld, så giver det så meget at komme ud til borgerne og medarbejderne"
- tovholder Elbokøkkenet

"Det der har battet mest for Elbokøkkenet, har været at komme ud til borgerne og medarbejderne og få deres feedback på maden"
- tovholder Elbokøkkenet

"Jeg har lært i det her projekt, hvor vigtigt det er, at man som madservice kommer ud af huset og viser flaget"
- tovholder Elbokøkkenet

FRISTELSER I
ØJENHØJDE

BORGERNES STEMME IND I
KØKKENET

LØSNINGEN

BRUGERNES STEMME IND I ELBOKEN



Kostrådet



Borgerne



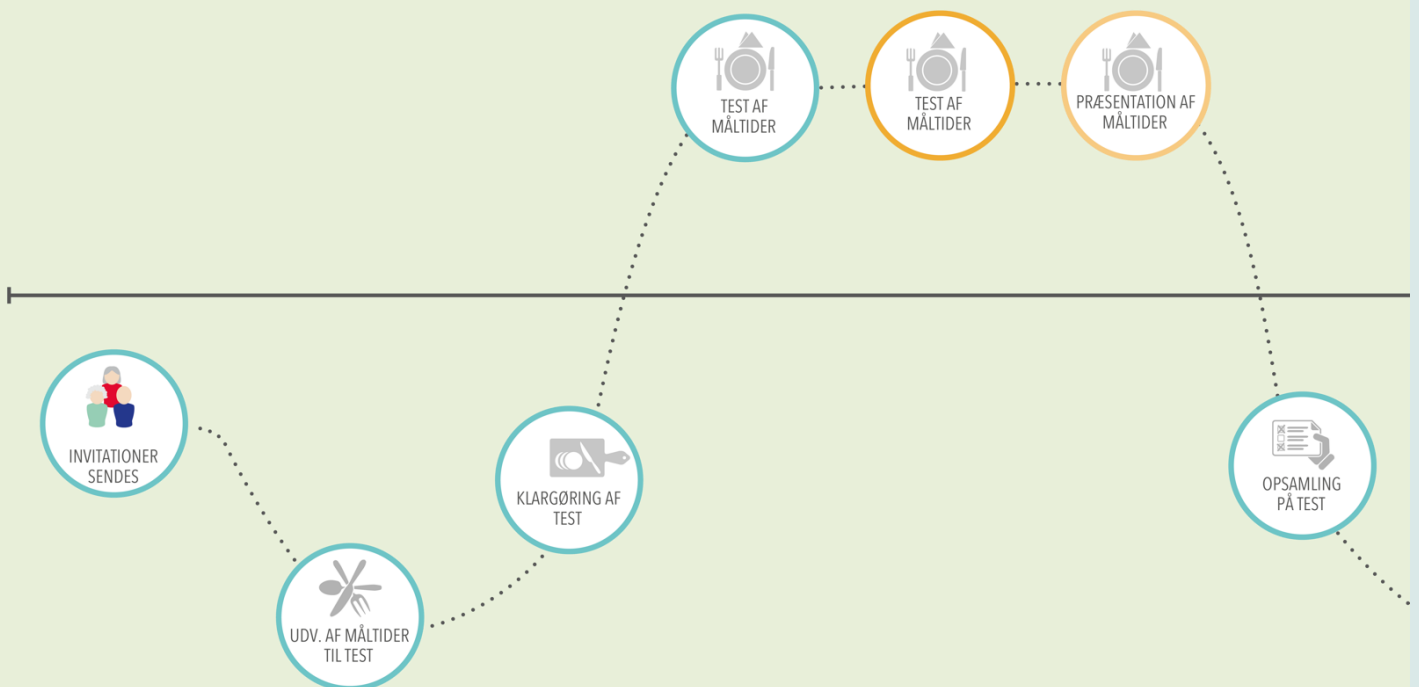
Hjemmeplejen og Visitation



AKTIVITETER I LØBET AF ET ÅR

AFPRØVNING AF MÅLTIDER

FORBEREDELSE OG OPFØLGNING



ÅRSHJUL FOR BRUGERINDDRAGELSE I ET FÆLLESKØKKENET

På de næste sider følger en detaljeret beskrivelse, over aktiviteter og aktører der med fordel kan inddrages årligt i forbindelse med udviklingen af nye måltider i et fælleskøkken.

KØKKENET

Studerende



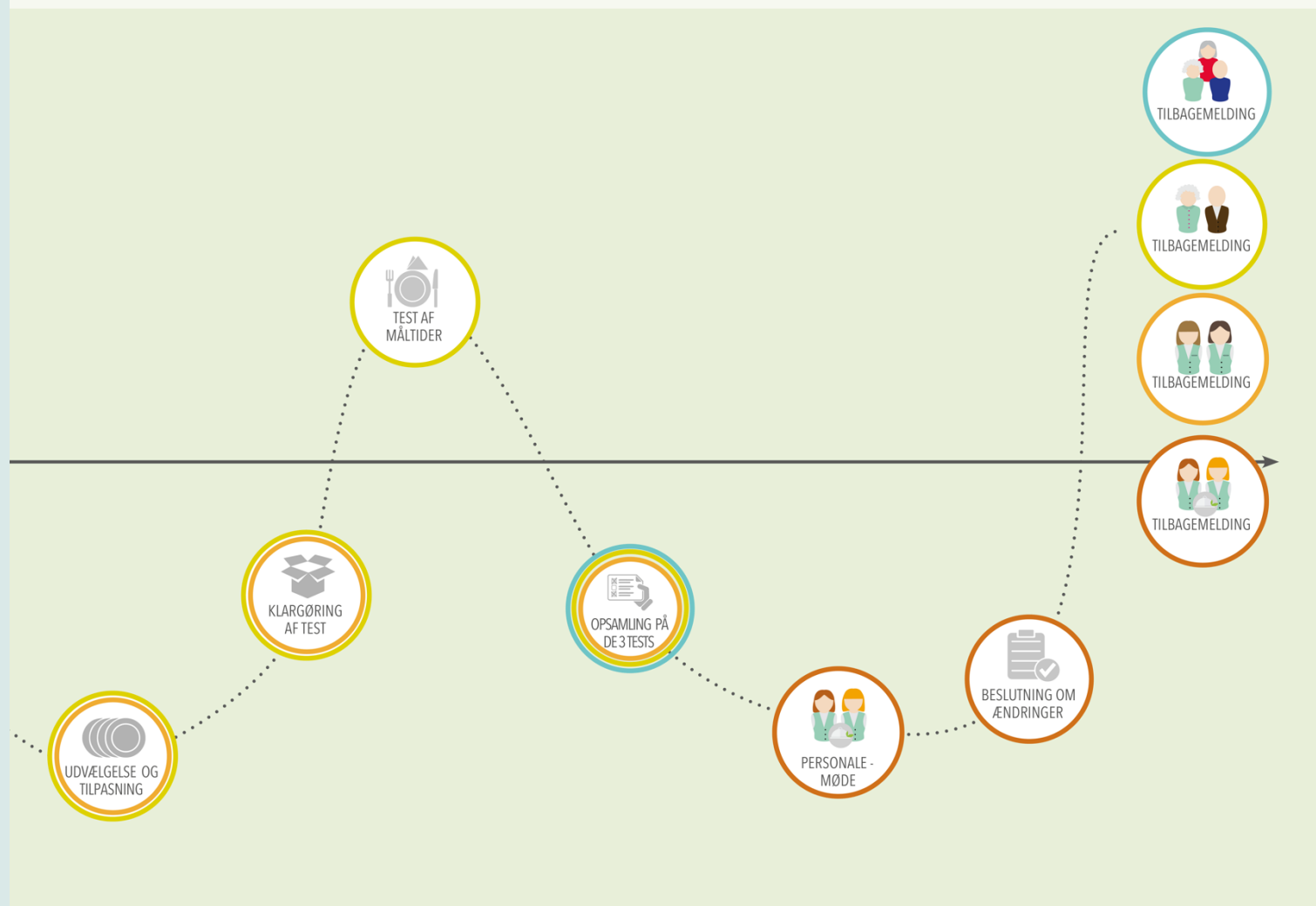
Chauffør



Tovholder



Fælleskøkkenet



AKTIVITETER I ÅRSHJULET



INVITATIONER SENDES

For at starte et testforløb sender køkkenet invitationer ud til Senior-/Ældrerådet og en repræsentant fra Handicaprådet i hver kommune. En udvalgt repræsentant fra hver af disse råd kommer til at danne et *"kostråd"*

Der indgås aftaler med visitatorer og plejen. Visitatorerne eller anden udvalgt kontaktperson fungerer som tovholder i kommunen.

Invitationer indeholder:

- Indledende ord og fokus på det kommende møde
- Dagsorden
- Tid og sted



UDVIKLING AF MÅLTIDER TIL TEST

De ansvarlige fx køkkenchefen, souschefen og produktionschefen i køkkenet udvælger de måltider eller løsninger, som skal forbedres eller udvikles:

- Hvorfor dette måltid eller denne løsning?
- Hvad vil vi særligt have fokus på i testen?



KLARGØRING AF TEST

Testen med kostrådet forberedes, så det bliver en god oplevelse.

Tjekliste:

- Booke lokaler
- Forberede måltidsløsninger
- Tilrette spørgsmål i testskema, så de passer til måltidsløsninger. (se eksempel på testskema i Bilag 2)
- Hvem deltager fra køkkenet
- Hvem siger hvad
- Printe materiale



TEST AF MÅLTIDSLØSNINGER - KOSTRÅDET

Kostrådet kommer med konkrete input til køkkenet ud fra en fastsat dagsorden. Herefter tester de individuelt forskellige måltidsløsninger og vurderer: smag, konsistens, farve, anretning, emballage og kommunikationsmateriale.

Den individuelle feedback gives skriftligt og følges op af en fælles mundtlig drøftelse og konkrete input.

AKTIVITETER I ÅRSHJULET



TEST AF MÅLTIDSLØSNINGER – MEDARBEJDERE I PLEJEN

Hjemmepleje, sygepleje mv. samt tilknyttede visitatorer og forebyggere får besøg af en medarbejder fra køkkenet. De udvalgte medarbejdere fra kommunen præsenteres for køkkenets måltidsløsninger og tester 1-2 af dem, der er udvalgte til test, evt. i forbindelse med en spisepause. Løsningerne vurderes ud fra forudbestemte kriterier som: udseende, smag, konsistens, duft og emballage.



TEST AF MÅLTIDSLØSNINGER - ELEVER

SOSU-uddannelser og andre relevante uddannelser får besøg af en medarbejder fra køkkenet. Eleverne præsenteres for køkkenets måltidsløsninger og tester 1-2 af dem, der er udvalgte til test. Løsningerne vurderes ud fra forudbestemte kriterier som: udseende, smag, konsistens, duft, emballage og kommunikationsmateriale.



OPSAMLING PÅ TEST

Souschefen og køkkenchefen samler op på input fra Kostrådet, Hjemmeplejen mv.



UDVÆLGELSE OG TILPASNING

Ud fra input fra de involverede parter udvælges og tilpasses 1-2 måltidsløsninger til videre test hos borgerne.



KLARGØRING AF BORGERTEST

Testen hos borgerne forberedes, så det bliver en god oplevelse.

- Forbered måltidsløsninger og medarbejdere i fælleskøkkenet
- Informer chaufførerne
- Chaufførerne udvælger og informerer borgere, som er friske nok til at deltage i test.
- Informer borgerne (gennem chaufførerne)
- Print af svarmateriale

AKTIVITETER I ÅRSHJULET



TEST AF MÅLTIDER HOS BORGERNE

Borgerne får testmåltiderne gratis.

Borgerne tester 1-2 måltidsløsninger og vurderer løsningerne ud fra forudbestemte kriterier som: udseende, smag konsistens, duft, udvalg og emballage.

Chaufførerne leverer svarmateriale til borgerne sammen med måltidern,e og tager dem med retur til køkkenet når de er udfyldte.



OPSAMLING PÅ DE 3 TESTS

Souschef/køkkenchef laver en skriftlig afrapportering, som samler op på resultaterne af de fire testforløb med kostrådet, plejen, elever og borgerne. Denne sendes ud til alle, som har deltaget.



PERSONALEMØDE

Testresultaterne præsenteres for køkkenets medarbejdere og diskuteres samlet. Hvis muligt med deltagelse af medarbejder fra plejen ellers videoklip fra testen med medarbejderne i driften, da budskaberne vil stå stærkere med levende billeder og citater fra medarbejderne ude i plejen.



ÆNDRINGER

Beslutning om endelige ændringer af måltider træffes af køkkenchef/souschef/produktionschef.



TILBAGEMELDING

De fire brugergrupper modtager en tak for deres deltagelse i test. Samtidig får de at vide:

- Hvilke input, der overordnet er givet (gerne med billeder, citater el. lignende).
- Hvilke ændringer fælleskøkkenet laver på baggrund af inputtene.
- Hvornår der forventes, at næste test finder sted, og evt. hvad der skal testes næste gang.

STORKØKKENET SKAL TAGE EJERSKAB

Da det er køkkenet, der skal tilpasse måltidsløsningerne, der tilbydes borgerne, er det vores erfaring at det er en god idé at have én i køkkenet der er ansvarlig tovholder for processen. Det vil sige, at det er en tovholder fra køkkenet, der rekrutterer og koordinerer alle aktiviteter i brugerinddragelsesprocessen.

TOVHOLDER I HVER KOMMUNE

For at lykkes med at inddrage medarbejdere og deltagere til kostråd er det væsentligt, at der fra hver kommune er en tovholder, som har ansvaret for at rekruttere deltagere til test-smagninger mv. Derudover er der gjort den erfaring, at det er vigtigt at den kommunale tovholder eller lederne af de pågældende hjemmeplejegrupper/-distrikter deltager i medarbejder-testene sammen med tovholderen fra køkkenet. Dette giver et tydeligt signal om, at det er noget, der prioriteres, og at det er vigtigt. Brugertest i hjemmeplejegrupper kræver et tæt samarbejde med de respektive ledere.

CHAUFFØREN KENDER BORGERNE BEDST

Chaufførerne er det direkte bindeled mellem borgere og køkken, de kommer hos borgerne en til to gange om ugen og er dem der kender borgerne bedst. Derfor giver det god mening, at det er chaufførerne, der peger på de borgere, der vil kunne være med i en test. Chaufførerne er også dem, der bringer test-retterne ud og tager test-besvarelsener med retur.

BORGERNE

Borgerne er dem, det hele drejer sig om, og derfor er deres stemme helt central. Borgernes direkte stemme repræsenteres både gennem slutbrugerne, som allerede modtager måltidsløsninger i dag, og gennem Senior-/Ældreråd og Handicapråd.

KOSTRÅDET

Rådet består af repræsentanter fra Senior-/Ældreråd og Handicapråd. De tre organisationer repræsenterer de borgere, som er målgruppe for måltidsløsningerne, og inviteres derfor af fælleskøkkenets tovholder for at repræsentere borgernes stemme.

MEDARBEJDERNE – INFORMATIONER BEGGE VEJE

Det er vigtigt at få inddraget medarbejderne, så de selv smager på retterne og får indblik i hvilke forskellige måltidsløsninger, der findes. Det er medarbejdernes ansvar at være opmærksomme på at måltidsløsningerne hele tiden er tilpasset den enkelte borgers behov, ser indbydende ud osv. Når medarbejderne selv ved mere om maden, kan de blive skarpere på borgernes behov og derved understøtte, at de får den rette kost og ernæring. Dertil kommer, at den viden, plejen allerede har om borgerne i dag, er vigtig viden for køkkenet at få.

ELEVERNE

Det er også vigtigt, at eleverne fx på SOSU-uddannelserne smager på maden og får indblik i de måltidsløsninger, der findes. Lige om lidt er det dem, der står ude i plejen og på samme måde som for eksisterende medarbejdere, har det stor betydning, at de har kendskab til de forskellige muligheder, der findes.

ROLLER



Borger

5 borgere fra hver kommune udvælges af chaufførerne, som har et godt kendskab til dem.

Borgernes rolle er at give skriftlig feedback på, hvordan de oplever konkrete måltider og løsninger herunder: smag, anretning, ingredienser, beskrivelse, udseende, duft, udvalg, emballage, kommunikativt materiale samt den generelle oplevelse

Borgerne tester måltider 2 gange årligt i deres eget hjem.



Kostråd

Kostrådspanelet består af 1 repræsentant fra hhv. Senior-/Ældreråd og Handicapråd i hver kommune og 2 medarbejdere fra fælleskøkkenet.

Rådets opgave er at give feedback på, hvordan de mener konkrete måltider kan blive endnu bedre, end de er i dag.

Kostrådet samles 1-2 gange årligt hos Fælleskøkkenet, hvor det får generel info om køkkenet, videndeler med hinanden og tester udvalgte måltider.



Hjemmepleje og visitation

Hjemmepleje- og visitationspanelet består af udvalgte medarbejdere fra plejen samt tilknyttede visitatorer, forebyggere, kliniske diætister og ergoterapeuter fra hver kommune. Deltagerne udpeges af kontaktperson i kommunerne fra gang til gang.

Deltagernes rolle er at give feedback på, hvordan konkrete måltidsløsninger kan blive endnu bedre, end de er i dag, ud fra deres viden om borgerne.

Deltagerne får på den anden side viden, som de kan bruge til at guide borgerne til at modtage ernæringsrigtigt måltid.



Køkkenmedarbejdere

Medarbejderne i køkkenet har en vigtig rolle. De skal være nysgerrige på, hvordan måltiderne i morgen kan blive endnu bedre, end de er i dag. Det indebærer både mod på og lyst til at udvikle nye retter, men også at være åbne og lydhøre over for den feedback, der kommer i brugerinddragelsesprocessen.



Chauffør

Chaufførens rolle er at udvælge de borgere, der skal indgå i brugerundersøgelsen, samt at få deres samtykke til at deltage.

Chaufførerne er det fysiske bindeled mellem borgere og køkken. Chaufførerne afleverer i forvejen måltidskasser til borgeren 1-2 gange om ugen. De kender borgerne godt, og har en god fornemmelse af hvilke borgere, der kunne have lyst til at deltage.

I de tilfælde hvor kørslen er i den udvalgte måltid har chaufførerne en vigtig rolle som tovholder.

Det er den person, der får hele brugerinddragelsesprocessen til at ske. Det er denne medarbejders rolle at koordinere alle aktiviteter samt at samle og omsætte alle input til handling.

Denne medarbejder skal kunne modtage ros med glæde. Men også kunne modtage kritik med åbent sind og handle på den.



Ansvarlig medarbejder

Her følger nogle gode råd til implementeringen af brugerinddragelsesproces i jeres fælleskøkken.

1

PRIORITER AT KOMME UD – DET ER GODT GIVET UD

Det er vigtigt at komme ud at tale med dem, det hele handler om *borgerne* og alle dem rundt omkring dem, som har viden og indsigt i deres behov, drømme og ønsker. På den måde kan køkkenet ikke blot viderebringe information og oplysning men også modtage input, som sikrer, at man hele tiden har fingeren på pulsen i forhold til forventninger, krav mv. Det er en måde at sikre kvalitetsforbedringer på den lange bane.

2

LEDELSESOPBAKNING ER VIGTIG

Resultatet af at inddrage borgere og medarbejdere i udviklingen af måltidsløsninger kan ikke måles fra dag til dag. Derfor er det vigtigt, at formålet med brugerinddragelsen bliver kommunikeret tydeligt til de kommunale ledere, således at disse prioriterer at afsætte den fornødne tid til, at medarbejdere fra driften kan deltage i testaktiviteter.

3

LAD FRONT-MEDARBEJDERNE SMAGE PÅ RETTERNE

Recepterne gang på gang: Vigtigheden af at inddrage frontpersonalet. Det er en væsentlig indsigt i projektet, *Fristelser i øjenhøjde* at det frontpersonalet, som hver dag står ude ved borgerne, har meget lidt viden om hvilke måltidsløsninger, der faktisk findes, men samtidig har stor indflydelse på, hvilke måltidsløsninger borgerne vælger. Dertil har de en stor viden om borgernes formåen, oplevelser og behov, som er væsentlig viden for køkkenet.

4

LAD CHAUFFØRERNE REKRUTTERE BORGERNE

Chaufførerne leverer måltidsløsninger til borgerne og går ind og ud af deres dør en til to gange om ugen. Det betyder, at de har et godt kendskab til de fleste. Chaufførerne er den mest direkte kontaktflade mellem køkken og borger og er derfor oplagt til at udpege relevante borgere til brugertest.

5

VIDEN FRA BRUGER TIL KØKKEN

Når alle input fra brugerne er indsamlet, er det køkkenpersonalet, der skal i gang med udvikle nye retter og løsninger. Samtidigt kan køkkenpersonalet stadig opleve, at de er langt væk fra de borgere de udvikler løsningerne til. Derfor kan det være en god idé, at tovholder samler citater eller laver små videoer, hvor brugerne med egen ord fortæller om deres oplevelser, behov og ønsker.

Hvis vi ikke kender borgerne og ikke inddrager dem, så ved vi heller ikke, hvad der skal til for at imødekomme deres behov. Vi kan se på menuplanerne hvad der hitter, men på den lange bane kan vi ikke se, om vi er på rette vej bare ud fra bestillingslister.

Projektleder Elbokøkkenet

BILAG

På følgende side finder du det testskema, som blev anvendt af kostrådet ved vurdering af retterne.

BILAG 1: TESTSKEMA

TESTSKEMAER

Testskemaerne i projektet er udviklet på baggrund af materiale fra Socialstyrelsens publikation: Høj madkvalitet i hverdagen:

<https://socialstyrelsen.dk/udgivelser/hoj-madkvalitet-i-hverdagen>



EKSEMPEL PÅ TESTSKEMA ANVENDT I PROJEKTET:

Test af blød kost

Menu: Kyllingefrikadeller m/skysauce, kartofler og agurkesalat

Giv karakter (1-5), hvor 5 er bedst

Komponent	Smag	Konsistens	Farve	Anretning
Kyllingefrikadeller				
Kartofler				
Agurkesalat				

Bemærkninger:

"Fristelser i øjenhøjde" er et projektsamarbejde mellem Elbo-Køkkenet, Middelfart Kommune, Kolding Kommune, Fredericia Kommune, Haderslev Kommune, University College Lillebælt og Public Intelligence.

Projektets formål er:

At forbedre den enkelte borgers ernæringstilstand ved at udvikle og tilbyde nye måltidsløsninger, som giver borgeren lyst til og mulighed for at spise mere.

Projektet er støtte af Sundheds- og Ældreministeriets pulje, der er målrettet bedre mad til ældre i eget hjem.

Projektstart: september 2017

Projektslut: juni 2020

Elbo-Køkkenet

Heidi Schmølz
Køkkenleder

Middelfart Kommune

Ole Qvortrup Larsen
Udviklingskonsulent

Hvis du vil vide mere, så kontakt:

Tlf. 72 10 52 90

info@elbokoekkenet.dk

Tlf. 8888 4677

ole.qvortruplarsen@middelfart.dk