

Evaluering af Projekt Samskabende Madservice



Mere end
mad

December 2019

Udarbejdet af Rikke Nestor, projektleder



INDHOLDSFORTEGNELSE

Indledning..... 4
 Evalueringens elementer og opbygning 4

DEL 1 5

Hvorvidt projektets mål er opnået..... 6
 Projektets mål 6
 Projektets resultater..... 6
 Overordnede resultater 6
 Afledte resultater 7

Hvorfor projektets mål er opnået 9
 Baggrund 9
 Formål 9
 Vision..... 9
 Målgruppe..... 9

Hvordan projektets mål er opnået..... 10
 To indsatser 10
 Procesdiagram..... 10
 Samskabelse 11
 Min Menu - Digitalt koncept for borgerinddragelse i måltiderne 12
 Udviklingsprocessen 12
 Test og udrulning..... 12
 Platformen Min Menu 13
 Samspil - Ernæringsportal..... 14
 Implementering og drift af Min Menu 15
 Materiale til minmåltidshåndbog.dk..... 15
 Udviklingsforum 16
 Vision for udviklingsforum 16
 Formål for Udviklingsforum 16
 Succeskriterier 16
 Samskabelse i Udviklingsforum 16
 Deltagere 17
 Praktik..... 17



Mødeopbygning og indhold.....	17
Deltagernes evaluering.....	18
Egen evaluering	20
Formidling af Projektets metoder og resultater	21
Regnskab	22
DEL 2	23
Projektrelaterede fremtidsudsigter	24
Udviklingsforum	24
Min Menu.....	24
Vores Menu og Min Tur	24
Vores Menu	24
Min Tur	25



INDLEDNING

'Projekt Samskabende Madservice – mere end mad' er gennemført med midler fra puljen: målrettet bedre mad til ældre i eget hjem. Mad og Måltider, der er forankret i Ældre- og Handicapforvaltningen i Odense Kommune, modtag 800.000 kr. fra Sundheds- og Ældreministeriet til projektet.

Projektet startede op pr. 1/9-2017. Projektet sluttede officielt 1/3-19. Vi fik dog mulighed for at forlænge projektet til 31/12-19, hvor projektleder fortsat kunne bruge op til 1 dag om ugen på projektet (egenbetaling).

Projektet havde til formål:

"I samskabelse mellem de ældre borgere og kommunen at skabe fremtidens madservice - i dialog og feedback"

EVALUERINGENS ELEMENTER OG OPBYGNING

Evalueringen består af to grundelementer og et bilag:

- Præsentation af projektet – En visuelt stimulerende og appetitvækkende præsentation
- Baggrundsnotat – Et skriftligt produkt, hvor elementer fra præsentationen uddybes
- Bilag – Et katalog med uddybende oplysninger om Udviklingsforums baggrund og resultater

Både præsentation og baggrundsnotat består af to dele, så de spørgsmål, der stilles fra Sundheds- og Ældreministeriet, besvares.

Del 1: Evaluering af, hvorvidt, hvordan og hvorfor projektets mål er opnået

Del 2: Evaluering af, hvorvidt projektet kan fortsætte og eventuelt opskaleres efter projektperioden



DEL 1

Evaluering af hvorvidt, hvordan og hvorfor projektets mål er opnået



HVORVIDT PROJEKTETS MÅL ER OPNÅET

PROJEKTETS MÅL

Projektet havde to overordnede mål fra start:

1. Digitalt koncept for borgerinddragelse i måltiderne:

- Et digitalt system til borgerinddragelse og feedback baseret på Min Menu udvikles og implementeres
- Et klogere og mere intuitivt digitalt system til bestilling af mad
- Skabelse af bedre muligheder for at borgerens oplevelse af måltiderne kan anvendes til løbende forbedringer og udvikling af køkkenets tilbud

2. Bedre borgerinddragelse, samskabelse og udvikling:

- Nedsættelse af borgerpanel, som aktivt inddrages i udviklingen af fremtidens måltidsløsninger
- Etablering af et udviklingskoncept for madservice i Byens Køkken
- Implementere den løbende, digitale brugerfeedback i udviklingen af nye måltider og retter

Projektets samlede resultater, der uddybes herunder, har sikret, at vi har nået de mål, vi satte os for.

PROJEKTETS RESULTATER

OVERORDNEDE RESULTATER

Vi har fået udviklet og implementeret:

MIN MENU - DIGITALT KONCEPT FOR BORGERINDDRAGELSE I MÅLTIDERNE

- Pr. dags dato er der over 200 borgere, der er sat op til at bruge Min Menu. Antallet, der benytter systemet, stiger støt uge for uge.
- Borgerne har taget godt imod Min Menu. Både fra borgere, der selv bestiller, og pårørende, der hjælper med madbestilling, har systemet modtaget positive tilkendegivelser. Borgerne giver udtryk for, at deres muligheder i forhold til madbestilling og kommunikation med Byens Køkken forbedres.

UDVIKLINGSFORUM - ET SAMSKABENDE INNOVATIONSVÆRKSTED, HVOR DER GENERES NYE TANKER OG IDÉER TIL MADSERVICELØSNINGER FOR BYENS KØKKEN

- Udviklingsforum udgør det, der i projektets mål kaldes for borgerpanel. Det består af eksterne og interne deltagere.
- Udviklingsforum har gennemført seks dagsmøder i perioden oktober 2018 – november 2019.
- Alle møder er afholdt med godt fremmøde og god energi fra engagerede og kompetente deltagere i Udviklingsforum. Alle har været spændende dage fyldt med rigtig mange gode perspektiver og konkrete forslag til det videre udviklingsarbejde i Byens Køkken.



- Udviklingsforum har opfyldt sit formål og givet os adskillige input at arbejde videre med både i 2019 og 2020.
 - Som bilag til evalueringen findes Udviklingsforum – Katalog, hvor alle møderne er beskrevet samt hvilke forslag, Byens Køkken arbejder videre med.

AFLEDTE RESULTATER

Som afledte resultater af projektet kan desuden fremhæves, at:

1. Samskabelse har været i højsædet
2. Borgernes muligheder ift. madbestilling er øget
3. Borgerne kan indhente viden og inspiration med afsæt i deres aktuelle kostform
4. Borgerne motiveres til at nyde maden og måltidet
5. Borgerne selv kan få indflydelse på maden i Byens Køkken ved at give feedback på retterne
6. Borgerne kan stille spørgsmål direkte til Byens Køkken via en virtuel brevkasse
7. Der er et tydeligt udviklingsloop mellem Byens Køkken og borgerne

SAMSKABELSE I HØJSÆDET

Samskabelse i projektet har skabt stor værdi. Alle tiltag er udviklet med afsæt i input fra civilsamfund, den private sektor samt den offentlige sektor. Det har givet os både en stor bredde såvel som dybde i vores udviklingsarbejde. Vi har fået input og idéer, vi ikke selv var kommet frem til. Desuden har de involverede samarbejdspartnere givet udtryk for glæde og ydmyghed over at blive inddraget i processerne omkring vores udviklingsarbejde.

I afsnittet 'Samskabelse', hvor der kan læses mere om definition, principper og vores fokus i arbejdet med samskabelse.

BORGERNES MULIGHEDER IFT. MADBESTILLING ER ØGET

Overordnet set har Min Menu øget overskueligheden for borgerne på flere parametre. Borgerne overskuer nu let udvalget fra Byens Køkken og kan søge viden om alle retterne. Deres bestilling er desuden samlet ét sted og nem at få overblik over. Hertil kommer, at fleksibiliteten er øget, idet borgerne nu selv vælger, hvorvidt de vil bestille mad til 2-3 dage ad gangen eller til 4 uger ad gangen. Digitaliseringen har desuden gjort det muligt at arbejde med markant kortere tidsfrister for bestilling, som nu er reduceret til 3 hverdage mod tidligere 14 dage.

BORGERNE KAN INDHENTE VIDEN OG INSPIRATION MED AFSÆT I DERES AKTUELLE KOSTFORM

www.minmåltidshåndbog.dk er et digitalt opslagsværk til seniorer, der ønsker gode råd og idéer til nem og velsmagende mad, hyggelige måltider og god ernæring. Vi linker til



www.minmåltidshåndbog.dk flere steder i Min Menu. Her tilstræber vi, med en kombination af nyudviklet og eksisterende materiale, at oplyse om og motivere borgere til at have fokus på betydningen af mad, både ved at sætte spot på vigtigheden af den rette ernæring for den enkelte borgers sundhed samt ved at fokusere på værdien af god mad og hyggelige måltider for borgerens trivsel. Der findes links i forbindelse med, at borgeren kan læse overordnet om sin egen kostform i Min Menu for derefter at kunne læse videre i www.minmåltidshåndbog.dk, hvor der findes en mere uddybende beskrivelse af kostformen samt krydshenvisninger til elementer, der også kan være relevante, interessante og motiverende ved netop den aktuelle kostform.

BORGERNE MOTIVERES TIL AT NYDE MADEN OG MÅLTIDET

Vi har arbejdet med en række muligheder for at motivere borgerne til at nyde maden såvel som måltidet.

Vi har lagt stor vægt på at fotografere alle retter fra køkkenet. Vi har haft fokus på, at maden på tallerknerne er lig den mad, som borgerne får. Vi har bestræbt os på, at borgerne oplever, at billederne stimulerer appetitten hos dem. Derfor anrettes maden, så det ser lækkert og appetitligt ud. Tilsvarende inviterer vi virtuelt borgerne indenfor i køkkenet ved hjælp af små filmklip fra køkkenet, hvor borgerne kan se, hvordan medarbejderne tilbereder maden.

I afsnittet 'Fotos og film' kan der læses nærmere om vores overvejelser om madbillederne og små film.

BORGERNE SELV KAN FÅ INDFLYDELSE PÅ MADEN I BYENS KØKKEN VED AT GIVE FEED BACK PÅ RETTERNE

Borgerne kan give feedback på den mad, de har spist, ved at bedømme maden med 1-4 stjerner. På den måde kan de få indirekte indflydelse på, hvilke retter der fortsat skal fremgå af menuplanen.

BORGERNE KAN STILLE SPØRGSMÅL DIREKTE TIL BYENS KØKKEN VIA EN VIRTUEL BREVKASSE

Borgerne har altid haft mulighed for at ringe til Byens Køkkens Callcenter. Denne mulighed er nu udvidet med et skriftligt element, da en virtuel brevkasse i Min Menu muliggør skriftlig kommunikation med Byens Køkken. Via den virtuelle brevkasse kan borgerne fx stille spørgsmål til brug af råvarer i Byens Køkken, kommentere maden eller rette ønsker til menuen.

DER ER ET TYDELIGT UDVIKLINGSLOOP MELLEMLYENS KØKKEN OG BORGERNE

Med udviklingsloop mener vi, at borgerne får større kendskab til Byens Køkken såvel som Byens Køkken får større kendskab til borgernes hverdag. Ved at borgernes kendskab til Byens Køkken øges, styrkes også deres tryghed i at nyde maden fra køkkenet samtidig med, at de klædes på til at bedømme maden, stille spørgsmål og ytre ønsker ud fra det bedste udgangspunkt. Omvendt giver Byens Køkkens øgede kendskab til borgerne mulighed for målrettede udviklingsprocesser, så de rammer borgernes behov og ønsker.

Både Min Menu og Udviklingsforum er med til at sikre, at der er et tydeligt udviklingsloop mellem borgerne og Byens Køkken.



HVORFOR PROJEKTETS MÅL ER OPNÅET

BAGGRUND

Mad og måltider er med til at skabe struktur og mening i hverdagen. Skiftet fra selv at stå for madlavning til at modtage madservice er et brud på borgerens habituelle tilstand. Samtidig kan behov for madservice have flere årsager. Vores egne interne undersøgelser har vist, at årsagen til at opstarte madservice hos størstedelen af borgerne, der får mad fra Byens Køkken, ofte tager afsæt i tab af funktionsevne og/eller sygdom.

Vi oplever, at det kan kræve en vis tilvænnning fra borgerne at modtage mad tilberedt af andre. Derfor er det heller ikke ualmindeligt, at usikkerhed, spørgsmål og konkrete ønsker kan opstå hos borgeren.

I projektet har vi set bag om borgerens behov og ønsker. Det var vores opfattelse, at vi ved at forstå borgernes baggrunde, ville kunne sætte smartere og klogere ind med den helt rette indsats til den enkelte borger. Og derved skabe bedre madserviceløsninger for vores borgere.

FORMÅL

Formålet med projektet var:

"I samskabelse mellem de ældre borgere og kommunen at skabe fremtidens madservice – i dialog og feedback".

VISION

Vores vision med hele projektet var at se bag om borgernes behov og ønsker til madservice for på den måde at målrette vores tilbud mere præcist. Vi havde et ønske om at tage udgangspunkt i borgernes motivation og drømme ved at inddrage dem som en aktiv del af udviklingen af fremtidens madservice. Vi ville gøre dette ved at skabe små kighuller ind i hinandens hverdag, således vores kendskab til borgerne bliver større samtidig med at deres kendskab til Byens Køkken ligeledes øges.

MÅLGRUPPE

Projektets primære målgruppe var ældre borgere i eget hjem, der modtog mad fra Byens Køkken. Der var tale om ca. 850 borgere, hvoraf ca. 60% aktivt tog stilling til, hvilken ret de ønskede. De resterende 40% modtog automatisk de forudvalgte hovedretter fra menuen.

Byens Køkken tilbyder 11 forskellige hovedretter at vælge imellem hver uge samt en række andre tilbud, såsom morgenmad, frokostpakker og diverse forretter og desserter.



HVORDAN PROJEKTETS MÅL ER OPNÅET

TO INDSATSER

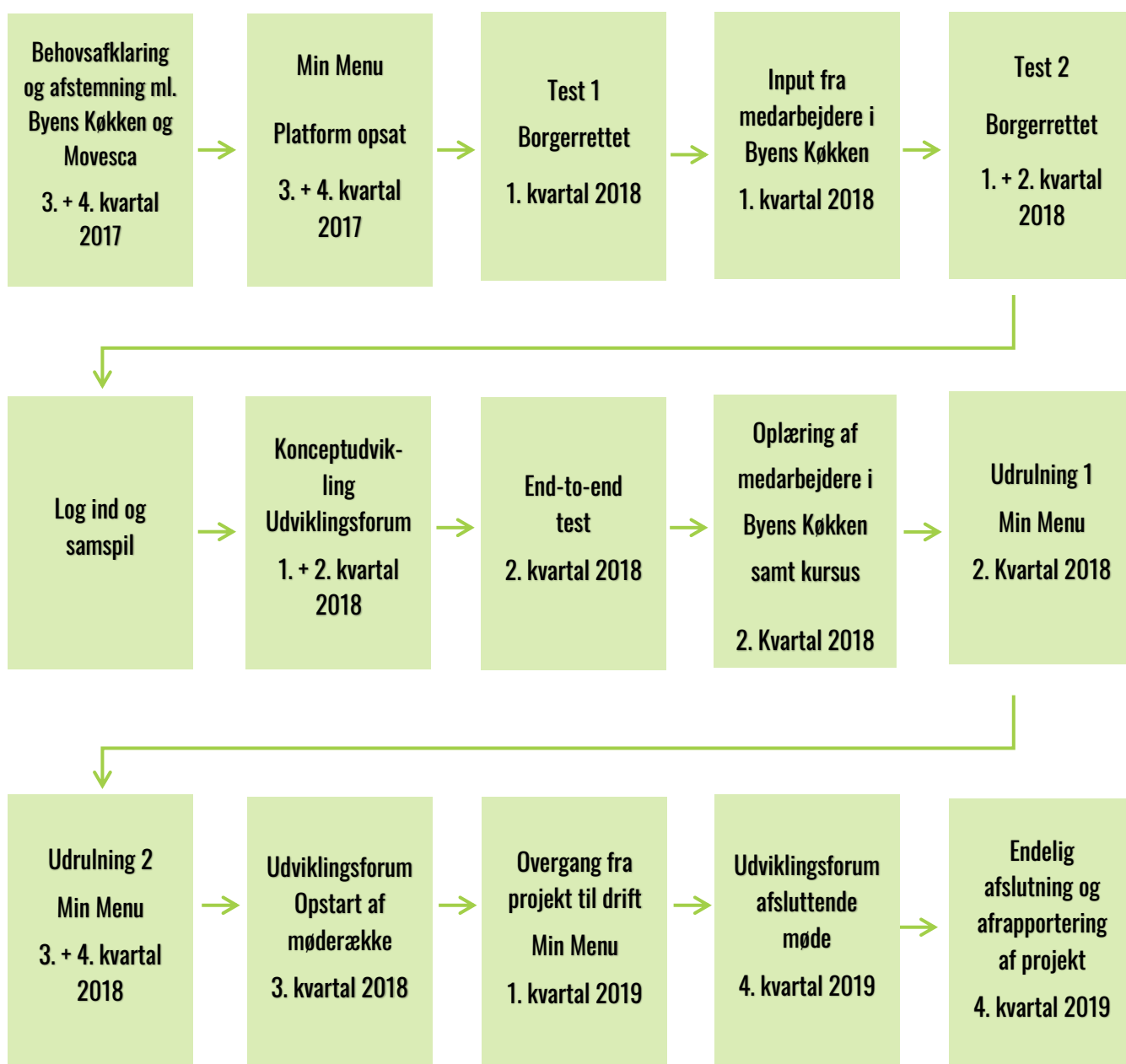
I projektet har vi arbejdet målrettet med de to overordnede indsatser:

- Min Menu - Digitalt koncept for borgerinddragelse i måltiderne
- Udviklingsforum - Et samskabende innovationsværksted, hvor der generes nye tanker og idéer til madserviceløsninger i Byens Køkken

Borgerinddragelse, samskabelse og udvikling har i høj grad været en del af hele projektet.

PROCESDIAGRAM

I det følgende procesdiagram overskueliggøres projektets overordnede trin med tidsangivelser.





SAMSKABELSE

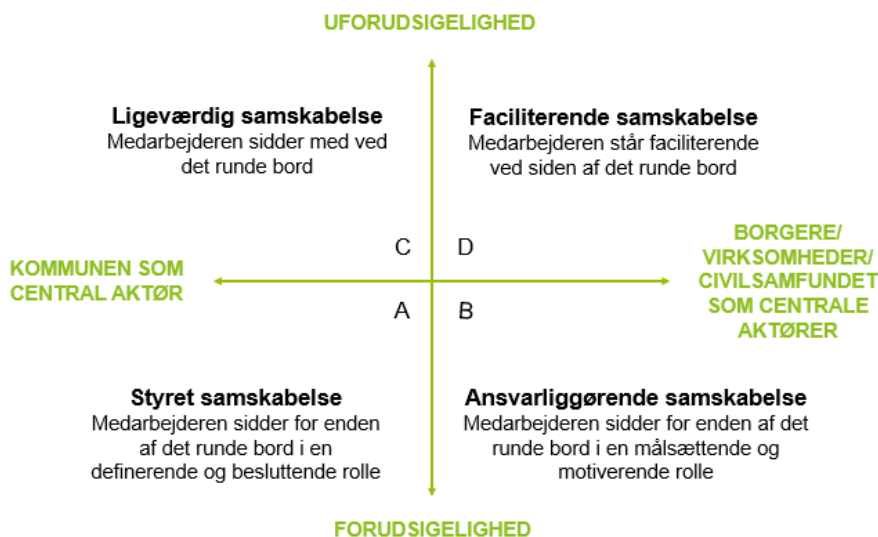
Samskabelse har været et nøglebegreb gennem hele projektet. Vi har arbejdet med følgende definition:

I en samskabelsesproces arbejder alle relevante aktører, såvel borgere som andre relevante aktører i det offentlige opgaveløsning, på at finde frem til kernen i et problem for dernæst i fællesskab – med brug af forskellige relevante ressourcer og ekspertiser – at forsøge at finde en løsning på problemet.

Vi har lagt vægt på samskabelsens principper, der bygger på delt ejerskab, tillid, ligeværd, dialog, åbenhed, risikovillighed og bevidsthed om gensidig afhængighed. Med fokus på forskelle mellem mennesker og sektorer, kan der skabes mere værdi, når disse bringes sammen.

Helt overordnet har vores samskabelsesfokus været på, at offentlige medarbejdere udvikler og producerer velfærd sammen med fremfor for borgerne. Vi har samskabt med en privat aktør, borgere, borgerrepræsentanter samt fagfolk med forskellige mad- og måltidsrettede baggrunde.

Nedenstående model er fundet i Jens Ulrichs publikation: Samskabelse – En typologi¹.



I projekter har vi bevæget os inden for alle fire typer af samskabelse. I udviklingen af Min Menu havde vi konkrete elementer, som systemet skulle indeholde. Samtidig var der flere steder, hvor borgeren havde stor frihed til at påvirke det endelige resultat. Derfor bevægede vi os her primært i felterne: A og B – hhv. 'Styret' og 'Ansvarliggørende' samskabelse. I Udviklingsforum var der derimod højt til loftet, og graden af uforudsigelighed kunne således også stige. Hermed kom felterne C og D i spil – hhv. 'Ligeværdig' og 'Faciliterende' samskabelse.

¹ Ulrich, J. (2016) Samskabelse - en typologi. CLOU Skriftsserie, 2016 (001-), 1-15. [2016-001-].



MIN MENU - DIGITALT KONCEPT FOR BORGERINDDRAGELSE I MÅLTIDERNE

UDVIKLINGSPROCESSEN

Udviklingen af Min Menu er foregået som en dynamisk og iterativ proces, hvor der har været lagt vægt på samskabelse mellem den private sektor (Movesca Aps), den kommunale sektor (Mad og Måltider) og borgeren. Der redegøres for udviklingsprocessen i afsnittene herunder.

TEST- OG UDRULNING

En detaljeret test- og udrulningsplan blev udarbejdet og fulgt projektet igennem.

TEST AF MIN MENU – HOS BORGERE, DER FÅR MAD FRA BYENS KØKKEN

Min Menu er blevet testet i to omgange hos ca. 15 borgere hver gang. Testborgerne blev udvalgt, så kommunens fem forskellige rehabiliteringsforløb så vidt muligt var repræsenteret. Der var tale om de fem forløb: Fysisk funktionsnedsættelse, Vedvarende sygdomsudvikling, Medfødt hjerneskade, Erhvervet hjerneskade og Sindslidelse.

Testen foregik i borgerens eget hjem og primært med borgerens egen computer/iPad/tablet. Testen foregik med afsæt i kvalitativ metode. Der var stort fokus på borgerens naturlige bevægelser i systemet med så lidt guidning som muligt. Der blev foretaget observationer af, hvad borger fandt intuitivt og naturligt ved brug af systemet og ligeledes, hvad der ikke fungerede for borgeren.

Alle testene blev optaget som lydfiler, der efterfølgende blev gennemlyttet og beskrevet. Ved begge tests tegnede de sig hurtigt billeder af, hvad der fungerede, og hvad der ikke fungerede for borgeren. Min Menu blev efter begge test justeret på baggrund af borgernes oplevelser med systemet.

TEST AF MIN MENU – HOS MEDARBEJDERE, DER TIL DAGLIGT ARBEJDER MED MADBESTILLING I BYENS KØKKEN

Det har været centralt at få lavet et redskab, der både fungerer for borgere, der får mad fra Byens Køkken og medarbejdere, der arbejder med madbestilling i Byens Køkken.

Derfor blev der også indhentet perspektiver fra medarbejderne fra Byens Køkken. De blev i startfasen præsenteret for projektets visioner og leverancer samt foreløbige udvikling af Min Menu. Desuden blev de løbende blevet inddraget i forbindelse med opdateringer og justeringer i Min Menu. Hele forløbet igennem blev de opfordret til at give deres meninger ift. deres arbejdsmæssige vinkel til kende. Deres perspektiver er dermed ligeledes inddraget i udviklingen af Min Menu.

TEST AF INTEGRATIONER OG END-TO-END-TEST

Der blev arbejdet med at kortlægge, udvikle og teste integration mellem Min Menu og Byens Køkkens produktionsstyringssystem, MasterCater.

Herefter blev der foretaget end-to-tests, der synliggjorde, hvorvidt alle elementer var på plads således, at Min Menu kunne overgå fra det fiktive testmiljø til det rigtige madbestillingsmiljø.



PLATFORMEN MIN MENU

Platformen til 'Min Menu' blev sat op og løbende udviklet henover hele projektperioden.

Den indeholder:

- **Aktiv Log In-funktion**
- **Bestillingsmodul:** Her er det muligt at bestille alle de forskellige retter fra Byens Køkken. Det er desuden muligt at søge på ekstra info om retterne, hvoraf bl.a. beskrivelser, næringsindhold og små film om retterne fremgår. Hovedretter og forretter/desserter er tilpasset den kostform, borgeren er visiteret til, således borgeren ikke risikerer at forvirres over udvalget eller ved en fejl vælger forkert.
- **Bedømmelse:** Feedbackløsning, hvor retterne kan bedømmes af borgerne ved hjælp af en rating-funktion. Der gives 1-4 stjerner pr. ret. De enkelte borgere kan efterfølgende se et gennemsnit, der viser, hvordan retten generelt er bedømt. Hvis borgerne bedømmer retten med 1-2 stjerner beder vi om en kommentar, så køkkenet kan reagere på den eksakte feedback. Ved 3-4 stjerner takkes borgeren blot for bedømmelsen.
- **Dialog:** Her kan borgerne skrive spørgsmål til køkkenet. Køkkenet svarer tilbage indenfor 3-5 hverdagedage. Man vil desuden have mulighed for at se sine tidligere stillede spørgsmål og svar samt kunne se hyppigt stillede spørgsmål.
- **Infoboks:** Indeholder relevante oplysninger og manual til systemet.
- **Tikker:** I bunden af alle sider kører en tikker med relevante links til minmåltidshåndbog.dk
- **Beskrivelse af kostform:** Boks hvor borgeren kan læse nærmere om den specifikke kostform, de er visiteret til. Desuden findes link til uddybelse af kostform mv. i minmåltidshåndbog.dk
- **Aktiv Log Out-funktion**

UDVIKLING AF TEKSTER TIL MIN MENU

Kommunikationsfirmaet 'Skriv Klart' har været konsulteret om formuleringen af teksterne i Min Menu. Vi var opmærksomme på, at teksterne skulle være korte, præcise og lette af forstå, men samtidig følge en tone, der var venlig og indbydende.

FOTOS OG FILM

Proces for fotografering af retterne fra Byens Køkken samt optagelse af små film, der viser madlavningen, er blevet udviklet, beskrevet og sat i drift. Således vises der nu billeder i Min Menu af morgenmad, frokost og aftensmad samt forretter/desserter og tilkøb. Dette er en løbende proces, der skal sørge for, at der altid tages billeder af nye retter på menuen.

Som tidligere nævnt er der fokus på, at maden på tallerknerne, er den samme mad, som borgerne får. Borgerne skal opleve genkendelighed samtidig med, at billederne gerne må skærpe appetitten. Derfor anrettes maden, så det ser lækkert og appetitligt ud. Dog uden at blive stilet, så billedet ikke er sammenligneligt med maden, borgeren får leveret. Vi har således tilstræbt, at billederne afspejler et udtryk, som borgerne selv vil kunne opnå hjemme. Vi har desuden valgt at fotografere maden på en variation af tallerkner, typisk klassiske, danske stel, der kan vække genkendelighed og minder hos mange borgere. Håbet med dette er, at det vil



motivere borgerne til selv at finde en pæn tallerken frem og anrette maden, så det ser lækkert ud for på den måde at gøre måltidet til en stjernestund.

Borgere, vi besøgte, gav udtryk for, at billederne virkede stimulerende og appetitvækkende for dem. Lignende fund er gjort i et tidligere studie på et dansk hospital, hvor fokus var på ældre patienters brug af teknologi ift. en ernæringsmæssig intervention. Her var et af fundene netop, at fotografierne af maden gjorde valget af retter lettere for patienterne samtidig med, at billederne virkede appetitstimulerende². Dette understøttes desuden af følgende borgercitat: "Billederne giver noget godt for øjet. Giver noget appetit", (udtalt af 84-årig mand, der testede Min Menu på sin iPad).

Tilsvarende inviteres borgerne virtuelt indenfor i køkkenet ved hjælp af små filmklip fra køkkenet, hvor borgerne kan se, hvordan medarbejderne tilbereder maden. Typisk giver de et indblik processen fra råvarer til element i en ret. Filmene skal fungere som et kighul for borgerne til produktionen i køkkenet. Det skal vise, at der laves almindelig hverdagsmad stort set som derhjemme bare i større skala, end de er vant til fra deres eget køkken. De små film skal give borgerne en tryghed i, at det er stolte madhåndværkere, der laver deres mad, og ikke maskiner. Maden smages til, og alle i køkkenet går til opgaven med en faglig stolthed, der kan smages i produktet.

DIALOG

Dialogværktøjet er et af elementerne i Min Menu. Det er som udgangspunkt Callcentret i Byens Køkken, der besvarer spørgsmål og kommentarer, der kommer fra borgerne. Inden denne virtuelle brevkasse overgik til drift, var det væsentligt, at Callcentret skulle klædes ordentligt på. De skulle føle sig kompetente til ikke blot at kommunikere mundtligt, men nu både mundtligt og skriftligt.

Til kompetenceudvikling af Callcentret lavede 'Skriv Klart' en workshop, hvor alle medarbejdere fra Callcentret fik øvelser, fif og tricks til virkningsfuld, borgerrettet, skriftlig kommunikation.

Callcentret vurderer altid, hvorvidt de kan besvare henvendelsen fra borgeren eller om spørgsmålet besvares bedre hos en anden personalegruppe i Mad og Måltider. Handler et spørgsmål fx om ernæring, vil spørgsmålet videregives til en diætist, der kan besvare spørgsmålet via dialogværktøjet. Diætisten har desuden mulighed for at tilbyde individuel vejledning over telefon, hvis det er borgerens behov.

SAMSPIL - ERNÆRINGSPORTAL

Der har været stort fokus på samspillet mellem Min Menu, minmåltidshåndbog.dk og Byens Køkkens hjemmeside (odense.dk/mad).

² T. Lindhardt, M.H. Nielsen. Older patients' use of technology for a post-discharge nutritional

intervention – A mixed-methods feasibility study. International Journal of Medical Informatics 97 (2017) 312–321



Log in foregår via hjemmesiden og Min Menu er designmæssigt sat op, så den har samme grønne farve, som findes i logoet for Byens Køkken samt på hjemmesiden. Skrifttype og opsætning lægger sig op ad minmåltidshåndbog.dk. Således er det tanken, at der er en tydelig sammenhæng mellem Byens Køkkens hjemmeside, minmåltidshåndbog.dk og Min Menu.

IMPLEMENTERING OG DRIFT AF MIN MENU

VÆRKTØJER

For at gøre overgangen til brug af Min Menu så smidig som muligt for borgerne, er der udviklet en række værktøjer til hjælp. Borgeren modtager derfor en detaljeret brugsanvisning, hvori der kan læses om alle elementer i Min Menu. Sproget heri er holdt enkelt, nøgternt og letlæseligt. Som supplement, er der billeder, der udførligt viser alle elementer, der beskrives.

Herudover er der produceret tre små, korte film, der virtuelt guider seeren igennem hhv. bestillingsmodul, bedømmelse og dialog.

UDRULNING 1

I juni 2018 blev Min Menu udrullet til første gruppe af borgere, der fik mad fra Byens Køkken. Der var tale om ca. 10 borgere. Projektleder besøgte selv samtlige borgere, der således blev hjulpet godt i gang med brug af Min Menu. Herefter blev der foretaget justeringer og smårettelser af systemet på baggrund af oplevelser med udrulningen.

UDRULNING 2

I 3. kvartal 2018 var Min Menu klar til udrulning i større skala. Borgere, der fik mad fra Byens Køkken, blev kontaktet og forelagt muligheden for at bestille via Min Menu. Desuden blev der tilbudt hjælp til at komme i gang med at bruge systemet via telefon eller besøg, hvis der var behov for det. Vi oplevede dog, at med de værktøjer, som borgerne fik stillet til rådighed, var det ikke et efterspurgt behov. Derimod blev det vurderet, at det var en opgave, der fremadrettet kunne varetages af Byens Køkkens Callcenter.

OVERGANG TIL DRIFT

Fra 1. januar 2019 blev alle borgere, der var i kontakt med Byens Køkken, primært via Callcentret, opfordret til at benytte Min Menu til bestilling af deres mad. Dette er fortsat proceduren. Systemet benyttes nu af over 280 borgere og pårørende og i et vist omfang også plejepersonale.

MATERIALE TIL MINMÅLTIDSHÅNDBOG.DK

Der er udarbejdet materiale/idékatalog til minmåltidshåndbog.dk med specielt fokus på at informere og motivere de borgere, der får mad fra Byens Køkken. I feltet i Min Menu, hvor borgerens kosttype beskrives, findes et link til minmåltidshåndbog.dk, hvor borgeren har mulighed for at læse mere om anbefalinger og faglige overvejelser i forbindelse med borgerens eksakte kosttype, søge inspiration i opskrifter samt hent tips og idéer, der kan hjælpe borgeren til at gøre måltidet til en stjernestund i hverdagen.



UDVIKLINGSFORUM

VISION FOR UDVIKLINGSFORUM

Byens Køkken ønskede at skabe madservice i verdensklasse. Drømmen med Udviklingsforum var at inddrage al den viden og erfaring, der fandtes på området, som afsæt for udvikling af madservice i Odense. Vores vision var at skabe muligheder for at tænke stort og nyt. Vi ønskede at facilitere et samskabende innovationsværksted, hvor der kunne genereres tanker og idéer til fremtidens madserviceløsninger for Byens Køkken.

FORMÅL FOR UDVIKLINGSFORUM

Udviklingsforum havde til opgave at komme med input til udviklingen af morgendagens madservice. Udviklingsforum arbejdede på et overordnet, mere strategisk plan frem for det praktiske, driftsnære plan.

SUCCESKRITERIER

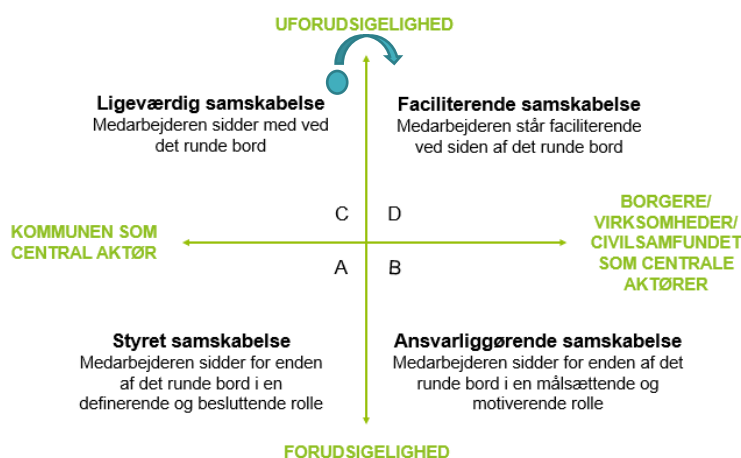
Udviklingsforum lykkedes, hvis forummet bidrog med at skabe forandringsprocesser i Byens Køkken. Med andre ord: Når der blev skabt forstyrrelse i opgaveløsninger, og når Udviklingsforums drøftelser og anbefalinger blev synlige i handlinger og udviklingsindsatser i Byens Køkken/Mad & Måltider.

SAMSKABELSE I UDVIKLINGSFORUM

Jette Eggers, leder af Byens Køkken og Gitte Breum, chef for Mad & Måltider beskrev formålet med samskabelsesprocesser i forhold til fremtidens måltidsløsninger i Byens Køkken således:

”Vi ønsker at blive bedre til at se de løsninger, som Byens Køkken og Mad & Måltider ikke selv ser.”

Hermed placerede Udviklingsforum sig tydeligst i samskabelsesformen ‘Ligeværdig samskabelse’ idet der også tilstræbtes i enkeltproblemstillinger at være nysgerrige på samskabelsesformen ‘Faciliterende samskabelse’.





Processer og metoder, der understøttede høj grad af uforudsigelighed, var således centrale i faciliteringen af møder i Udviklingsforum.

DELTAGERE

Udviklingsforum blev sammensat af eksterne og interne deltagere, der repræsenterede:

- *Borgere og pårørende*
- *Mad- og måltidsfaglighed på landsplan*
- *Odense Kommune*

Repræsentanterne udgjordes af:

- *Ældrerådet – Bjarne Hilmersson og Ib Ketelsen*
- *Handicaprådet – Preben Apager*
- *Ældre Sagen – Britta Vibæk og Hanne Degn*
- *Madkulturen – Susan Jested Gilbert*
- *Smag for Livet – Ole G. Mouritsen*
- *Københavns Madservice – Gitte Gross*
- *Kold College – Gitte Bargholt*
- *Kost og Ernæringsforbundet – Karen Leth*
- *Restaurant Pasfall i Odense – Thomas Pasfall*
- *Odense Kommune – Helle L. Andersen og Mathias M. Andersen*
- *Eldoradoprojektet – Wender Bredie*
- *Byens Køkken/Mad & Måltider – Jette Eggers, Michel Bernard og Ninne Sander*

Formandskabet bestod af formand Gitte Breum - Chef for Mad & Måltider og næstformand Thomas Pasfall - valgt af forummet blandt ikke-kommunalt ansatte medlemmer. Møderne blev faciliteret af Claus Brandstrup fra Samtalelaboratoriet.

Hvor det var aktuelt, blev der inviteret eksterne og interne oplægsholdere for at skabe perspektiv og forstyrrelse ift. dagens udvalgte tema. Eksterne oplægsholdere blev altid inviteret til at deltage i hele mødet.

PRAKTIK

Udviklingsforum opstartede i efteråret 2018 og ophørte ultimo 2019. Der blev afholdt seks møder i perioden. Alle møder blev holdt i MåltidsAkademiet, hvor forplejningen som udgangspunkt bestod af mad fra Byens Køkken.

Møderne varede alle fem timer og lå fast i tidsrummet kl. 10.00 – 15.00

MØDEOPBYGNING OG INDHOLD

Forud for hvert møde fastlagde Udviklingsforums formandskab i samarbejde med Jette Eggers, leder af Byens Køkken, temaet for mødet.



På mødedagen tog den tematiserede drøftelse som udgangspunkt afsæt i et oplæg om Byens Køkkens nuværende praksis indenfor området samt input fra relevante oplægsholdere. Desuden blev der inddraget eksisterende modeller og strategier på området, hvor det var relevant. Det handlingsorienterede element bestod hver gang af procesbaserede workshops, der resulterede i konkrete handlingsforslag til Byens Køkken. Dermed mundede alle tematiserede drøftelser ud i udarbejdelse af konkrete anbefalinger til Byens Køkken.

Med afsæt i anbefalingerne fra Udviklingsforum blev der efter hvert møde udvalgt og prioriteret hvilke anbefalinger, der skulle arbejdes videre med i Byens Køkken samt tidshorizonten for dette. Målet var, at anbefalingerne 'dryppede' indenfor tre måneder, og efter seks til tolv måneder skulle der kunne ses en effekt i arbejdet i Byens Køkken og dermed i sidste instans hos den hjemmeboende borger.

Byens Køkken forpligtede sig desuden til at holde Udviklingsforum løbende orienteret om, hvordan de arbejdede med anbefalingerne.

Efter hvert møde blev der udsendt et resumé til deltagerne i Udviklingsforum, hvor mødet refereredes. Desuden blev det her beskrevet hvilke anbefalinger, der arbejdedes videre med. Dette blev der fulgt op på ved næstkommende møde, hvor der kort blev redegjort for, hvordan de udarbejdede anbefalinger blev implementeret i Byens Køkken.

Emner for de seks møder:

1. **møde:** Opstart, formål og forventninger
2. **møde:** Udvikling og kvalitetssikring
3. **møde:** Maden
4. **møde:** Måltidet
5. **møde:** Ernæringen
6. **møde:** Opsamling og evaluering

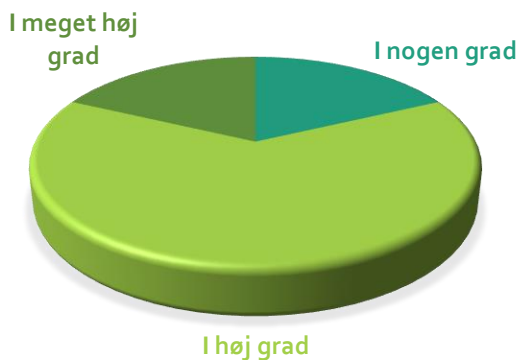
Der blev lavet en del videomateriale fra de forskellige møder, som kan ses på [Mad og Måltiders youtube kanal](#).

DELTAGERNES EVALUERING

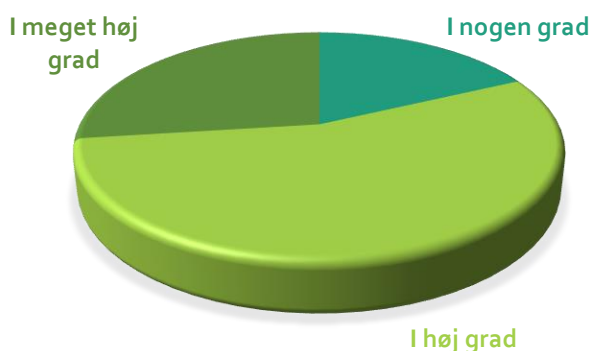
På sidste møde i Udviklingsforum blev forløbet evalueret med deltagerne. De svarede individuelt på et spørgeskema, der blev fulgt op af en kort opsamlende dialog. 11 deltog.



På spørgsmålet: *"I hvilken grad har deltagelse i UF været fagligt og personligt meningsfyldt for dig?"* svarede ingen "I mindre grad", 18 % svarede "I nogen grad", 64 % svarede "I høj grad" mens 18 % svarede "I meget høj grad".



På spørgsmålet: *"I hvilken grad oplever du, at UF har bidraget til Byens Køkken med at se det, de ikke selv ser?"* svarede ingen "I mindre grad", 18 % svarede "I nogen grad", 55 % svarede "I høj grad" mens 27 % svarede "I meget høj grad".



På det åbne spørgsmål: *"Hvilke fordele oplever du ved denne samarbejdsform?"* blev der blandt andet svaret:

- *"Forums mangfoldige sammensætning er en styrke – vi skal alle blive dygtigere til at arbejde inkluderende på kryds og tværs → stærkere løsninger"*
- *"Inddragende, forpligtende, horisontudvidende, synergi pga. flerfaglighed"*

Generelt giver de 11 forskellige udsagn udtryk for, at det har været berigende at deltage i Udviklingsforum, og at sammensætningen af Udviklingsforum åbner op for nye perspektiver.

På spørgsmålet: *"Hvilke udfordringer oplever du ved denne samarbejdsform? Løsningsforslag?"* lød svarene blandt andet:

- *"Jeg skulle lære ikke at lade mig begrænse af manglende faglig indsigt"*
- *"Forskellige dagsordener, forskellige referencerammer"*



- *"Begrænsningens kunst. En del forarbejde ift. at give gæster indblik i sagens kerne"*

Her spændte de 11 udsagn bredt og gik fra ønsker om endnu mere dialog, udfordringer forbundet med store forskelle i grundvidensniveau og kendskab til målgruppen.

Desuden fik vi forskellige afsluttende kommentarer med, såsom:

- *"Personligt har jeg fået meget ud af det og mødt nogle spændende mennesker, som har givet gode ting med. Møderne har været godt tilrettelagt."*
- *"Det har været spændende at være med. Spændende at møde folk med mange forskellige kompetencer."*
- *"Spændende at være med og meget godt at tage med tilbage. Ros, ros, ros."*

EGEN EVALUERING

Udviklingsforum for os, har været en helt ny og meget berigende måde at arbejde på. Vi har hele forløbet igennem lagt os i selen for at gøre det endnu bedre, mere rammende, skarpere, mere relevant, mere oplysende osv. fra møde til møde. Vi har bestræbt os på at planlægge møderne, så både sanser og kompetencer blev vakt. Samtidig var det vigtigt for os, at møderne adskilte sig fra hinanden og var tro mod emnerne, således mødet omhandlende fx 'Måltidet' skulle emne af referencer til temaet dagen igennem lige fra smukt opdækket morgenbord, højtlesning af historie, der sætter måltidsrammen i fokus, måltidsrelevante øvelser og langbordsmiddag.

Der er ingen tvivl om, at vi sammen har været igennem en 'Samskabelsesudviklingsrejse'. Der har forløbet igennem rejst sig dilemmaer og udfordringer, som vi ikke havde set komme, men også synergieffekter og samskabelsesprocesser i højeste potens. Vi har helt sikkert fået mod på fortsat at arbejde samskabende.



FORMIDLING AF PROJEKTETS METODER OG RESULTATER

I hele projektperioden har formidling til interesserede kommuner, fagfolk, mv. været prioriteret. Herunder nævnes et udsnit:

- Stand på KL's Sundhedskonference januar 2019
- Oplæg på Nutricia Uddannelsesdag august 2019
- Oplæg Ældremadnetværksmøde maj 2019
- Oplæg og sparring i forbindelse med studiebesøg fra Region Nordjylland hos Movesca september 2018
- Oplæg for Appetit på Måltidets styregruppe i Odense i forbindelse med afslutning af Projekt Appetit på Måltidet november 2018
- Oplæg på Ældrerådets temadag i Odense Kommune nov. 2019
- Stor temadag, hvor tankerne bag projektet, processer og resultater fremlægges. Kommunale madserviceleverandører fra hele landet inviteres til at deltage i Odense. Planlagt til 27. februar 2020

REGNSKAB

Projektet er finansieret af Sundheds- og Ældreministeriets pulje: Bedre mad til ældre i eget hjem. Der blev i alt bevilget 800.000 kr.

Herunder er indsat et skema, der viser projektets budget – opdelt på år samt samlet. Der er udelukkende sket småjusteringer undervejs i projektet, som alle er godkendt løbende af Sundheds- og Ældreministeriet. Budgettet er desuden gået op med et beskedent mindreforbrug på i alt 443,- kr.

Projektets titel	Samskabende madservice – Mere end mad			
Ansøgerkommune	Odense Kommune			
	1/9 til 31/12 2017 (beløb i kr.)	2018 (beløb i kr.)	1/1 til 1/3 2019 (beløb i kr.)	Samlet beløb i kr.
Movesca	100.000	150.000	50.000	300.000
Formidling	-	41.555	15.402	56.957
Løn	77.657	275.269	50.581	403.507
Materiale	-	9.093	30.000	39.093
Total	<u>177.657</u>	<u>475.917</u>	<u>145.983</u>	<u>799.557</u>

DEL 2

Evaluering af, hvorvidt projektet kan fortsætte og eventuelt opskaleres efter projektperioden



PROJEKTRELATEREDE FREMTIDSUDSIGTER

UDVIKLINGSFORUM

Det er besluttet, at Udviklingsforum ikke fortsætter i sin nuværende form. Forummet har bidraget med en masse brugbare ideer, som der fortsat arbejdes videre med. Der er derfor ikke behov for mere hjælp på nuværende tidspunkt. På sigt kan det drøftes, hvorvidt Udviklingsforum skal genskabes for kortere perioder og i hvilken form. Udviklingsforums medlemmer har givet lov til, at de må kontaktes ved behov for yderligere hjælp.

MIN MENU

Min Menu er fortsat i implementeringsfasen. Alle nye borgere i Byens Køkken opfordres til at bruge Min Menu til madbestilling, enten selv eller med hjælp fra pårørende eller personale. Der vil løbende ske opdateringer og videreudvikling af systemet, så det fortsat lever op til krav og ønsker fra borgere og personale.

Aktuelt arbejder vi fortsat med:

1. Mulighed for printfunktion, så borgerne kan udskrive deres egen menuplan med billeder af de retter, de skal have den aktuelle uge. På den måde håber vi at stimulere forventningens glæde til de eksakte måltider og dermed også appetitten. Funktion og lay-out er udviklet.
2. Fokus på hjemmeboende borgere, der får hjælp af plejepersonale til madbestilling. Der arbejdes fortsat på at få udviklet et AD-login, som personale kan benytte, når hjemmeboende borgere har behov for hjælp til madbestilling. AD-login til Min Menu og Vores Menu (se afsnit herunder om Vores Menu) skal udvikles sideløbende. Movesca er ved at færdigudvikle løsningen.
3. Mulighed for, at borgerne selv kan generere en ny adgangskode, hvis de glemmer deres adgangskode. Funktion er udviklet.

Alle 3 punkter forventes idriftsat primo 2020, hvor der vil foregå en større samlet opdatering af Min Menu.

VORES MENU OG MIN TUR

I 2020 vil vi fortsat arbejde videre med udvikling og implementering af borgerrettede, digitale koncepter i Byens Køkken. Vi er allerede godt i gang og har pt. to store fokusområder:

- Vores Menu
- Min Tur

VORES MENU

Vores Menu bliver den nye mad- og måltidsorienterede brugerflade til kommunens plejecentre og bosteder. De gode erfaringer vi har fra Min Menu til hjemmeboende borgere vil vi rigtig gerne viderebringe til kommunens plejecentre og bosteder. Vores Menu har en palette af funktioner, som ikke er til rådighed for plejepersonalet i dag.

Vores Menu er et overskueligt system, der bliver nemt at anvende for personale. Der lægges op til, at det er et system, der kan anvendes som en aktivitet at inddrage beboerne i, da det bliver en indbydende visuel løsning med billeder af al den mad Byens køkken tilbyder, små film samt beskrivelser af retterne.



Et foto af dagens ret kan desuden printes og hænges op i spisestuen. På den måde kan sanserne vækkes hos beboerne, og de kan se, hvad de kan glæde sig til at få serveret som dagens varme måltid. Dette skal bidrage til at vække både appetitten og minderne hos beboerne - også dem, der har svært ved det talte sprog.

Endelig kan Vores Menu bruges fra såvel computer som andre enheder fx iPads, idet den er webbaseret. Vores Menu testes i øjeblikket og forventes implementeret 1. halvår 2020.

MIN TUR

Min Tur er et udvidelsesmodul til Min Menu. Systemet udvikles med fokus på at understøtte madudbringerne fra Byens Køkken i deres arbejde med levering af mad og håndtering af madbestillinger. Samtidig understøttes samarbejdet til Callcentret, da systemet udvider kommunikationsmulighederne mellem Callcenter og madudbringer. Tilligemed giver det Callcenteret mulighed i at følge med i, hvor på ruten madudbringeren aktuelt er – et spørgsmål der ofte ønskes besvaret af borgere, der afventer levering af mad.

Hovedfunktioner i Min Tur bliver:

- Visning af rute i form af adresseliste – med mulighed for GPS-opslag af næste punkt på ruten.
- Kvittering for levering – eller registrering af manglende levering.
- Indtastning af bestillinger sammen med borgeren
- Besked og advarselshåndtering

Min tur er endnu på tegnebrættet. Der er foretaget enkelte test, der viste at systemet fungerer, og at der er kontakt gennem madudbringer og Callcenter. Alle funktioner er dog endnu ikke fuldt udviklet. Min tur forventes implementeret i løbet af 2020.

It-løsningerne vil være tilgængelige for andre interesserede madservicesteder, som kan drage nytte af det udviklingsarbejde, som dette projekt har muliggjort.