

# SAMSKABENDE MADSERVICE

Mere end  
mad



Mad &  
Måltider



# OPBYGNING

Evalueringen består af  
to elementer:

**Præsentation af projektet** – *En visuelt stimulerende og appetitvækkende præsentation*

**Baggrundsnotat** – *Et notat, hvor elementer fra præsentationen uddybes*

Der er ydet tilskud  
til projektet fra  
Sundheds- og  
Ældreministeriet



# PROJEKTETS RESULTATER

Vi har fået udviklet og implementeret:



**Min Menu** – *Et digitalt koncept for borgerinddragelse i måltiderne*

**Udviklingsforum** – *Et samskabende innovationsværksted, hvor der genereres nye tanker og idéer til madserviceløsninger for Byens Køkken*



# AFLEDTE RESULTATER

Samskabelse  
i højsædet

Tydeligt  
udviklingsloop  
mellem  
Byens Køkken  
og borgerne

Borgerne kan selv få  
indflydelse på maden i  
Byens Køkken ved at give  
feedback på retterne

Borgerne  
motiveres til at  
nyde maden og  
måltidet

Muligt for borgerne at stille spørgsmål  
direkte til Byens Køkken via en virtuel  
brevkasse

Borgerne kan indhente viden og  
inspiration med afsæt i deres  
aktuelle kostform

Borgernes  
mulighed for  
madbestilling  
er øget





# HVORFOR

- ◎ Baggrund
- ◎ Formål
- ◎ Målgruppe
- ◎ Samskabelse
- ◎ Vision



# TANKERNE BAG PROJEKTET

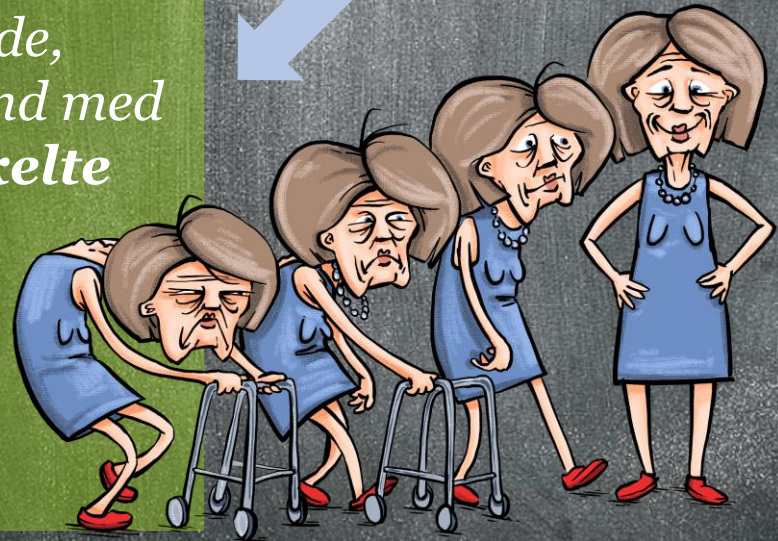
Mad og måltider er med til at skabe struktur og mening i hverdagen

Behov for madservice kan have flere årsager

*I projektet ser vi bag om borgerens behov og ønsker*

*Ved at forstå borgernes baggrunde, kan vi sætte **smartere** og **klogere** ind med den **helt rette indsats** til den enkelte borger*

*Derved kan vi skabe **bedre madserviceløsninger** for vores borgere*





# FORMÅLET MED PROJEKTET

*”/ samskabelse mellem  
de ældre borgere og  
kommunen at skabe  
fremtidens madservice  
– i dialog og feedback”*

*Mere end  
mad*





# MÅLGRUPPE

## Ældre borgere, som:

- Bor i eget hjem
- Har en bevilling på madservice

→ Ca. 900 borgere på  
nuværende tidspunkt





# SAMSKABELSE

- et nøgleord i projektet



## **DEFINITION:**

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



# SAMSKABELSE

- et nøgleord i projektet

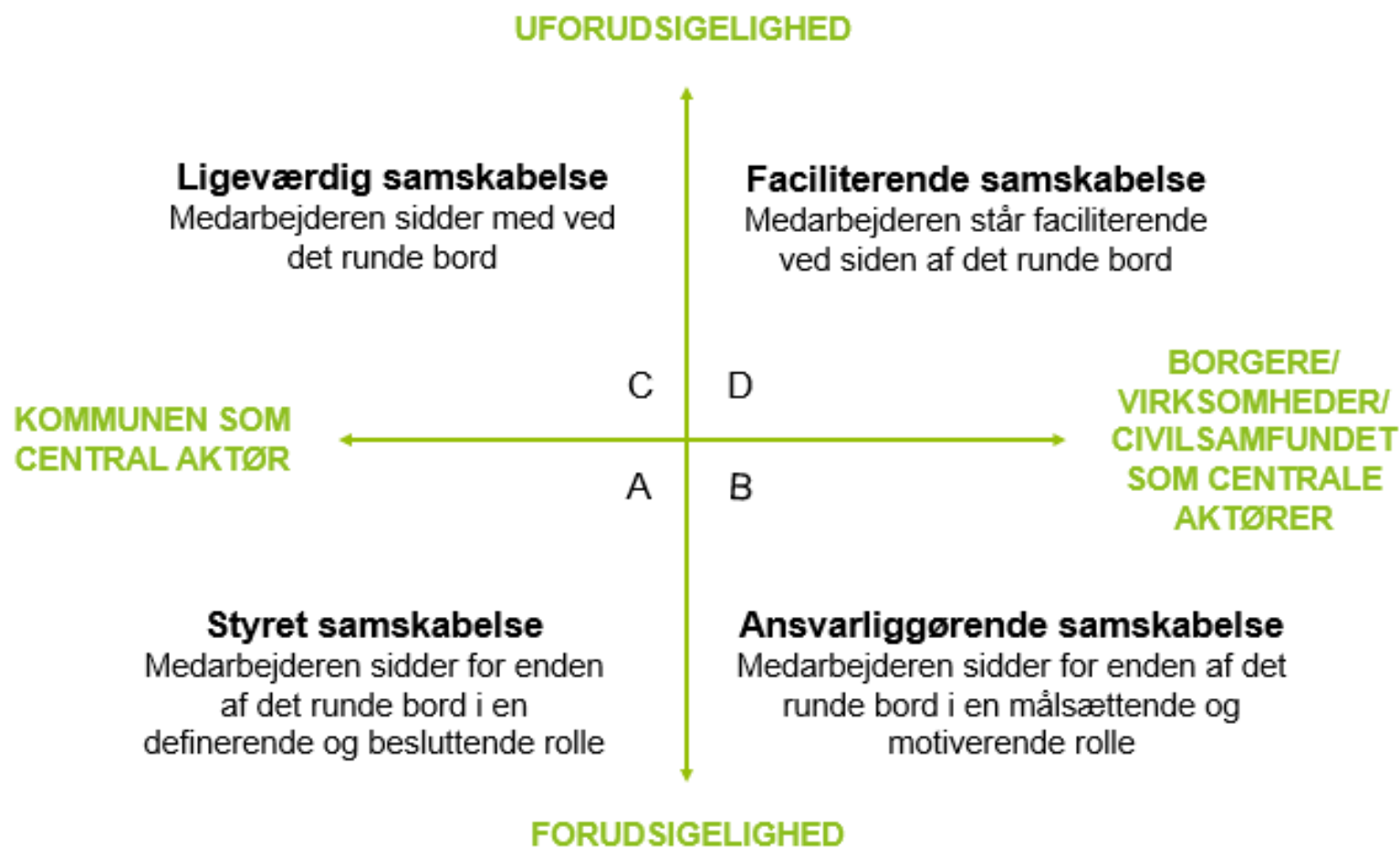


Vi har lagt vægt på samskabelsens principper, der bygger på delt ejerskab, tillid, ligeværd, dialog, åbenhed, risikovillighed og bevidsthed om gensidig afhængighed. Med fokus på forskelle mellem mennesker og sektorer kan der skabes mere værdi, når disse bringes sammen.

*Helt overordnet har vores samskabelsesfokus været på, at offentlige medarbejdere udvikler og producerer velfærd **sammen med fremfor for** borgerne. I vores tilfælde i samarbejde med en privat aktør.*



# SAMSKABELSE – DE FIRE TYPER





# VISION

Vores vision er  
at tage  
udgangspunkt i  
borgerens  
motivation og  
drømme





# > VISION

At generere  
gennemsigtighed ved at  
skabe "kighuller" ind i  
hinandens hverdag



**Loop** mellem Byens Køkken og borgeren



- 🌀 *Borgerne får større kendskab til køkkenet*
- 🌀 *Vi får et større kendskab til borgerne*





# VISION

Vi ønsker at styrke dialogen  
med borgerne, der modtager  
madservice



Borgerne skal inddrages og  
være en aktiv del af  
udviklingen af fremtidens  
madservice



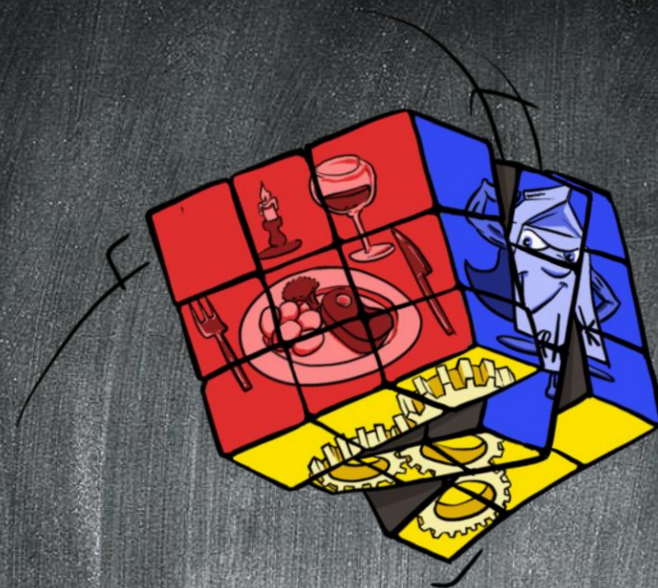
# HVORDAN

- ③ Indsatser
- ③ Processer
- ③ Uddybning af hvordan resultaterne er opnået
- ③ Økonomi
- ③ Formidling



# INDSATS

## To indsatser:



**Min Menu** – *Et digitalt koncept for borgerinddragelse i måltiderne*

**Udviklingsforum** – *Et samskabende innovationsværksted, hvor der genereres nye tanker og idéer til madserviceløsninger for Byens Køkken*



# PROCESSER





# Min Menu

– Digitalt koncept for borgerinddragelse i måltiderne

## MIN MENU

- Indbydende og fleksibel online bestilling fra Byens Køkken

- Se billeder og læs beskrivelser af maden
- Oplev stemningen i Byens Køkken via små film af madlavningen
- Bedøm den mad, du har spist
- Brevkasse, hvor du kan stille spørgsmål direkte til Byens Køkken

*More end mad*



MIN MENU er et brugervenligt online madbestillingssystem målrettet borgere i eget hjem

**FÅ MERE INFORMATION**  
Kontakt Callcentret i Byens Køkken  
Telefon: 63 75 78 30  
Mail: byenskoekken@odense.dk

  **BYENS KØKKEN**  
Mad & Måltider

## MIN MENU

I Min Menu kan du bestille mad fra Byens Køkken. Du kan se billeder af og læse om maden samt udvælge den mad, du har lyst til at spise. Korte film fra kokkenet viser desuden eksempler på, hvordan maden laves.

Du kan bedømme den mad, du har spist, og kommunikere med Byens Køkken via en virtuel brevkasse.

*More end mad*



**LÆS MERE**  
Om Byens Køkken på [odense.dk/mad](http://odense.dk/mad)  
Bestilling af mad på [odense.minmenu.com](http://odense.minmenu.com)  
Få gode ideer til mad, måltider og ernæring på [minmaaltidshandbog.dk](http://minmaaltidshandbog.dk)  
Følg os på Instagram: [@ByensKoekken](https://www.instagram.com/ByensKoekken)

  **BYENS KØKKEN**  
Mad & Måltider



# UDVIKLINGSPROCES

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), den kommunale sektor (Mad & Måltider) og borgeren.





# TEST - BORGERNE

Positiv stemning  
omkring Min Menu  
over hele linjen



- ◎ Indbydende
- ◎ Brugervenligt
- ◎ Intuitivt
- ◎ Billederne gør noget godt
- ◎ Skriften er læsbar
- ◎ Bestillingsmodul fungerer godt
- ◎ Dialog – Enkelt at bruge og velkomment
- ◎ Godt med stort pop-up billede
- ◎ Gode muligheder



# TEST – BYENS KØKKEN

## Konstruktiv snak om udviklingsprocessen



- Spændende med nyt bestillingssystem
- Forbedring for borgerne
- Dejligt at se vores mad tager sig godt ud, når det anrettes og fotograferes
- Arbejdsgangene har ændret sig
- Nye rutiner
- Giver borgerne flere og nye muligheder for indsigt
- Dialogværktøjet muliggør en anden dialog med borgerne



# LOGIN OG SAMSPIL

**BYENS KØKKEN**

MAD OG MENU SØG OM MAD FOR FAGFOLK KONTAKT **MADBESTILLING**

Forside > Madbestilling

## Madbestilling

Vi er igang med at omlægge vores bestillingssystem, så det bliver elektronisk. I første omgang er det ikke alle, der kan bestille deres mad elektronisk. Vi tester det lige nu hos en mindre gruppe borgere.

De borgere, der har fået besked fra Byens Køkken, om afprøvning af systemet, kan logge på ved klikke på billedet nedenunder.




**LOG PÅ VED AT KLIKKE HER**

Log in via Byens  
Køkkens hjemmeside  
[www.odense.dk/mad](http://www.odense.dk/mad)

## Fokus på samspil mellem:

- Min Menu
- Odense.dk/mad
- minmåltidshåndbog.dk
- MasterCater

**BYENS KØKKEN** Madbestilling



Log ind for at bestille din mad

Brugernavn

Adgangskode

Log ind

Opret bruger

Vis adgangskode  Husk mig

### Find inspiration i minmåltidshåndbog.dk

Min måltidshåndbog er et digitalt opslagsværk, hvor du kan finde gode råd og ideer til dejlig mad, der er let at lave, hyggelige måltider og god ernæring.

Ændringer i behov eller appetit? – Klik her for at læse mere

Byens Køkken - Tekniskvej 4 5260 Odense - 63757830 - [byenskokken@odense.dk](mailto:byenskokken@odense.dk)

**MOVESCA**



# BESTILLING

Hovedret  
Boller i karry  
★★★★★  
Læs mere

Hovedret  
Lammefrikasse  
★★★★★  
Læs mere

Hovedret  
Kold kogt s  
★★★★★  
Læs mere

Lammefrikasse med rejer, dild og asparges hertil kogte kartofler og dampede sukkerærter

Normalkost

Læs om retten

53,00 kr.

Ny og spændende lammefrikassé med langtidstegt lammekød, rejer, dild og asparges. Frikasséen indeholder også gulerødder og ærter. Alt sammen serveres i en cremet sovs. Retten serveres med kogte, danske kartofler og sprøde sukkerærter.

Indhold

Video

- ✓ Bestilling af ALLE tilbud fra Byens Køkken
- ✓ Retterne vises med billede
- ✓ Beskrivelser af retterne
- ✓ Næringsindhold/allergener
- ✓ Små film



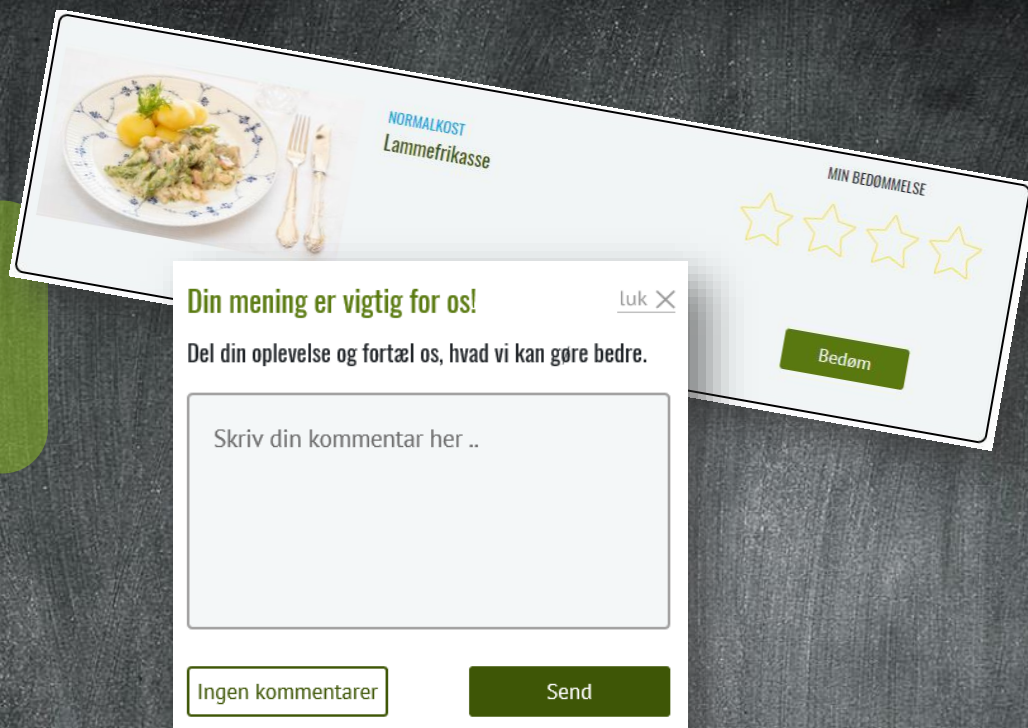
# MAD FRA BYENS KØKKEN





# BEDØMMELSE

*Borgerne kan bedømme retterne og kommentere deres bedømmelse*



The screenshot shows a digital feedback interface for a restaurant. At the top, there is a photo of a plate of food labeled "NORMALKOST Lammefrikasse". To the right of the photo is a "MIN BEDØMMELSE" section with four yellow stars and a green "Bedøm" button. Below the photo is a white feedback box with the title "Din mening er vigtig for os!" and a "luk X" button. The text inside the box says "Del din oplevelse og fortæl os, hvad vi kan gøre bedre." and "Skriv din kommentar her ..". At the bottom of the box are two buttons: "Ingen kommentarer" and "Send".

# DIALOG



The screenshot shows a digital question submission form. At the top, it says "— Stil et nyt spørgsmål —". Below this is a large text input field containing the text "Bruger I frisk persille i persillesovsen?". At the bottom right of the form is a green "Send" button.

*Virtuel 'brevkasse', hvor borgerne kan stille spørgsmål til køkkenet*



# SØG VIDEN OG INSPIRATION MED AFSÆT I KOSTFORM

Energitæt

Information

Log ud

## Energitæt mad

Energitæt mad er en af flere kostformer, som Byens Køkken laver. Den er til dig, der har en lille appetit.

Energitæt mad er lavet ud fra de generelle kostenbefalinger til småtspisende. Den anbefales til dig, som har haft et uplanlagt vægttab, har svært ved at holde vægten stabil eller ønsker at øge vægten.



Når du bestiller energitæt mad er portionen på det varme måltid mindre end normalt, men maden er mere energitæt. Du får også et energitæt mellemmåltid med. Det anbefales nemlig, at du spiser mange små måltider i løbet af dagen.

Maden fra Byens Køkken er lavet fra bunden af friske og lokale råvarer efter sæson. Den energitætte mad indeholder alle de næringsstoffer, du har brug for fra et hovedmåltid. Derfor anbefaler vi også, at du spiser hele portionen, så du får opfyldt dit ernæringsbehov.

Du kan her læse mere om gode råd når appetitten er lille siden her: [Når det kniber med appetitten.](#)

Har du mistet måltidsglæden? Læs om, hvad du kan gøre for at [finde måltidsglæden](#) igen.

Du bestiller måske kun dagens varme hovedmåltid i Byens Køkken og står for resten af dagens måltider selv. Hvis du selv står for dagens andre måltider, kan du finde inspiration til fx [smørrebrød her](#). Du har også mulighed for at bestille morgenmadspakker, frokostpakker, desserter og forretter i Byens Køkken.



## Byens Køkken

Kontakt vores Callcenter, hvor der sidder fagfolk ved telefonen. De er klar til at hjælpe dig!

Ring mandag - lørdag kl. 9-14

Tlf. 6375 7830

## Din krop ændrer sig med alderen

Læs mere om [aldersbetingede forandringer i kroppen](#) og hvad du selv kan gøre.

## Husk at drikke

Læs mere om dit behov for væske og forskellige drikkevarer [væske og forskellige drikkevarer her](#).

## Gode rammer skaber gode måltider

Måltider er for mange højdepunkter på dagen. [Læs her, hvordan du kan gøre måltidet til en stjernestund.](#)

## Energitæt

luk X

Energitæt mad er til dig, der har behov for lidt ekstra næring for at holde vægten eller til dig, der har brug for at tage på i vægt.

Den energitætte mad er beriget. Derfor er portionen mindre end normalt.

Du får altid et mellemmåltid med til den energitætte mad, da det anbefales, at du spiser mange små måltider dagligt. Desuden anbefaler vi, at du spiser hele måltidet og, at du bestiller mad til alle ugens syv dage.

Læs mere her:

[God og nærende mad til alle - Min måltidshåndbog](#)

Link til  
[minmaaltidshandbog.dk](http://minmaaltidshandbog.dk)



*"Her kan man jo så bestille, når man har tid og lyst."*

*"Ja, jeg kan godt se mulighederne. Der er mange flere muligheder for at komme frem med sin mening. Det er en vældig forbedring af kommunikationsmulighederne."*

*- 89 år*

*"Man har da alle muligheder for at komme til orde."*

*- 85 år*

*"Billederne giver noget godt for øjet. Giver noget appetit."*

*- 84 år*

*"Jeg kan bare gøre det. Jeg er god til det!"*

*"Se det er min livret. Forloren hare - den er skide god..."*

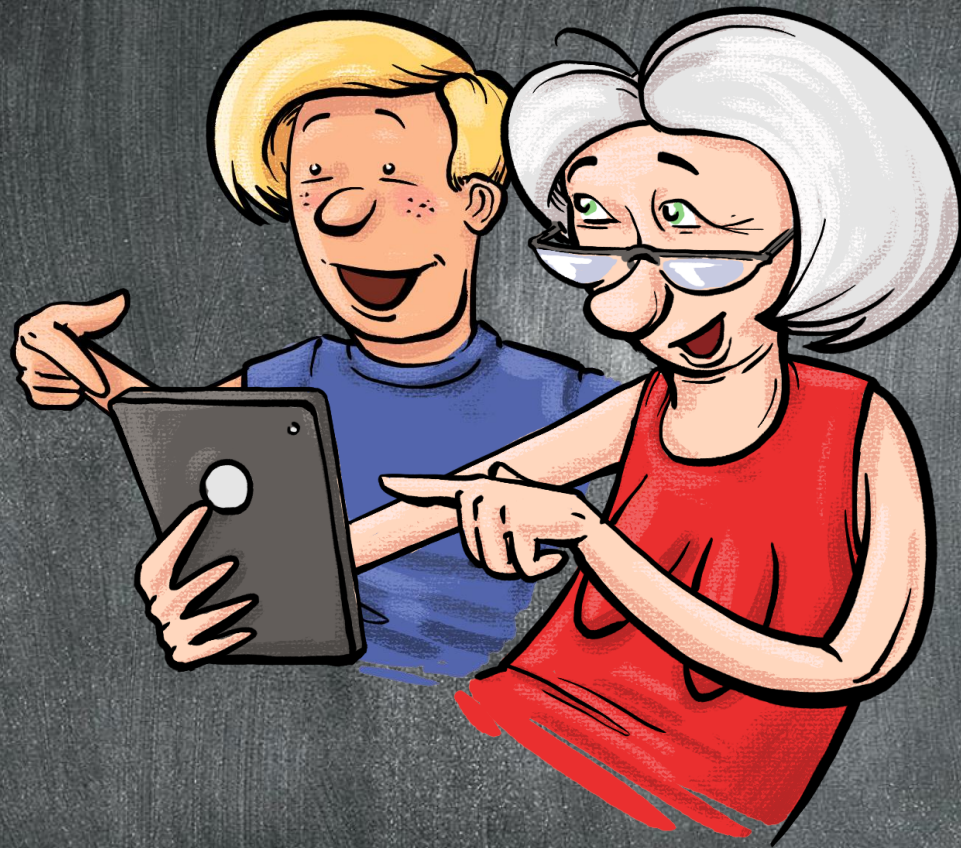
*- 64 år*



# MENINGSFULD AKTIVITET

Min Menu  
giver god  
anledning til  
samtale /  
dialog med  
pårørende

God aktivitet  
at samles om





# Byens Køkkens udviklingsforum

– Samskabende innovationsværksted, hvor der generes nye tanker og idéer til madserviceløsninger for Byens Køkken



BYENS  
KØKKEN  
Mad & Måltider





# VISION FOR UDVIKLINGSFORUM

Der skal skabes muligheder for at tænke stort og nyt.  
Vi ønsker at facilitere et samskabende  
innovationsværksted, hvor der generes nye tanker og  
idéer til madserviceløsninger for Byens Køkken

Sikre ”forstyrrelse”

*Udviklingsforummet arbejder strategisk*





# UDVIKLINGSFORUM

16 eksterne og interne deltagere, der repræsenterer:

- ⊙ *Borgere/Pårørende*
- ⊙ *Mad- og måltidsfaglighed*
- ⊙ *Odense Kommune*

Repræsentanter er bl.a. valgt fra:

- ⊙ *Ældrerådet og Handicaprådet*
- ⊙ *Ældresagen*
- ⊙ *Madkulturen*
- ⊙ *Eldoradoprojektet*
- ⊙ *Smag for Livet*
- ⊙ *Københavns Madservice*
- ⊙ *Odense Kommune*
- ⊙ *Byens Køkken/Mad & Måltider*
- ⊙ *Kost- og Ernæringsforbundet*





# LEDELSE I UDVIKLINGSFORUM

**Formand:** *Gitte Breum - Chef for Mad & Måltider*

**Næstformand:** *Thomas Pasfall - valgt af forummet blandt ikke kommunalt ansatte medlemmer*



Formandskab udarbejder, i samarbejde med leder af Byens Køkken, dagsorden og forslag til årshjul for det kommende års arbejde i udviklingspanelet





# MØDER

## Periode og mødefrekvens

- ☉ Opstart efterår 2018 – ophør ultimo 2019
- ☉ 6 møder i perioden

## Lokation:

- ☉ Møder afholdes i Måltidsakademiet i rammen: Måltid

## Forplejning:

- ☉ Der serveres mad fra Byens Køkken

## Tidsrum

- ☉ 5 timer af gangen: Kl. 10- 15

## Facilitering:

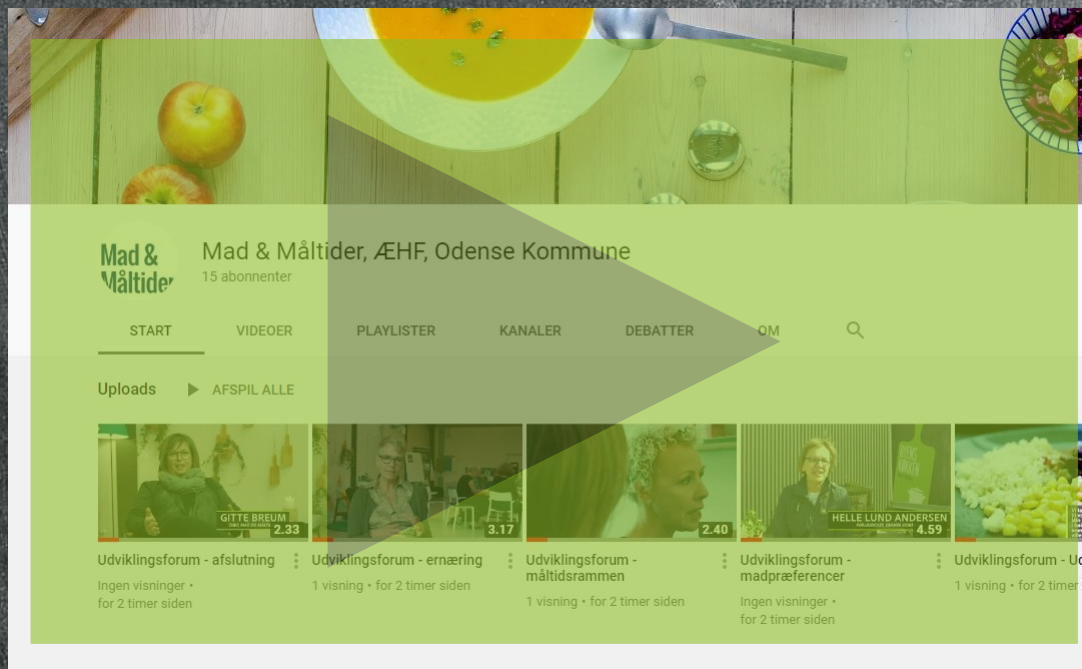
- ☉ Møderne faciliteres af Claus Brandstrup.
- ☉ Der kan inviteres eksterne oplægsholdere (forstyrrelse, perspektiv)





# UDVIKLINGSFORUM

Se alle film fra udviklingsforum på Mad og Måltiders Youtube kanal:





# UDVIKLINGSFORUM LYKKES NÅR...

...Forummet bidrager med at skabe forandringsprocesser i Byens Køkken



## Med andre ord:

*Når der skabes forstyrrelse i opgaveløsninger, og når Udviklingsforums drøftelser og anbefalinger er synlige i handlinger og udviklingsindsatser i Byens Køkken*



# Økonomi

Der blev i alt bevilget 800.000 kr. til projektet fra Sundheds- og Ældreministeriets pulje – Bedre mad til ældre i eget hjem

Budgettet er gået op med et beskedent mindre forbrug 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
<u>Total</u>	<u>177.657</u>	<u>475.917</u>	<u>145.983</u>	<u>799.557</u>



# FORMIDLING

- til interesserede kommuner, fagfolk, mv. været prioriteret

- ✓ 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 ?? gruppe 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 madservice leverandører fra hele landet inviteres til at deltage i Odense. Planlagt til 27. februar 2020



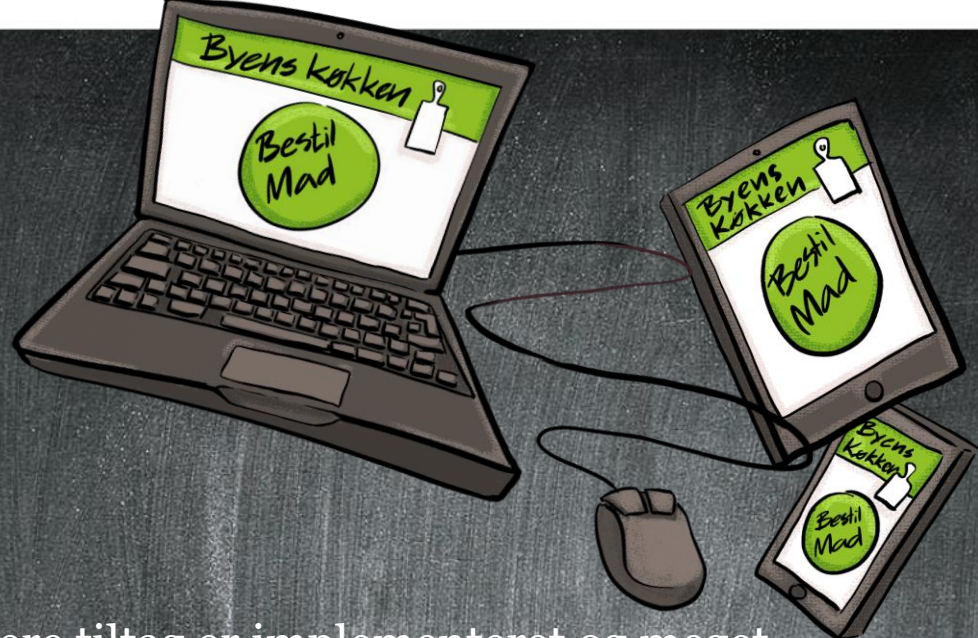
# IMPLEMENTERING

- © Hvorvidt projektet kan fortsætte og evt. opskales efter projektperioden



# MIN MENU

## Fremtidsperspektiv



- Udviklingsforum – Afsluttet – flere tiltag er implementeret og meget arbejdes der videre med i 2020/2021
- Min Menu – Implementeres og videreudvikles kontinuerligt
- Vores Menu – ny mad- og måltidsorienteret brugerflade til kommunens plejecentre og bosteder implementeres 1. kvartal 2020
- Min Tur – understøttelse af madudbringerne fra Byens Køkkens arbejde samt samarbejdet med Callcentret – implementeret og videreudvikles kontinuerligt



# UDVIKLINGSFORUM

## Fremtidsperspektiv



- 🕒 Udvikle smagspanel, der kan støtte Byens Køkken deres udviklingsarbejde
- 🕒 Udvikle kræseposer
- 🕒 Udvikle diætistens ”personlig madplan til borgerne”
- 🕒 Kompetenceudvikle madudbringere til at blive faglige kompetente frontmedarbejdere med fokus på maden, måltidet og ernæring. E-læringsplatform skal udvikles
- 🕒 Planlægge langbordsmiddage i Byens Køkken for borgere og deres pårørende. Formålet er at skabe ”kikhuller” mellem borgeren og Byens Køkken
- 🕒 Arbejde med mere bæredygtige emballageløsninger
- 🕒 Formidle viden til borgeren om fællesspisninger i nærområdet
- 🕒 Og meget, meget mere..