

Inspirationsmateriale til arbejdsmarkedsuddannelsen

Nr. 43 150

Den Danske Kvalitetsmodel i institutionskøkkener

Udviklet af:

Henrik Dyrby Mogensen & Maj-Britt Duus
Uddannelsescentret i Roskilde, Slagteriskolen
Maglegårdsvej 8, 4000 Roskilde

1. Uddannelsesmålets sammenhæng til FKB og TAK

Uddannelsesmålet retter sig til FKB'en: "Mad til grupper med varierede behov for ernæring" og hænger sammen med de krav, der bliver stillet til arbejdet med de arbejdsmarkedsrelevante kompetencer indenfor "Kvalitetsudvikling i institutionskøkkenerne", herunder krav til indførelse af Den Danske Kvalitetsmodel.

De daglige måltider er en vigtig del af hverdagen for den enkeltes sundhed og livskvalitet. Kvaliteten af maden hvad angår såvel smag, duft, konsistens, udseende og ernæring, har derfor stor betydning i det forebyggende arbejde, men også i relation til behandling og rekonvalescens. Derfor vil brugerens ønsker og behov komme endnu mere i fokus i fremtiden.

Produktionen af maden kan foregå i et centralt køkken, på de enkelte institutioner og afdelinger eller i en kombination. Allerede nu er flere kost- og ernæringsfaglige medarbejdere ansat som måltidsansvarlige og/eller arbejder tættere end hidtil på brugerne, i forhold til madlavning og vejledning fx på sygehuse og i leve-bomiljøer. Da denne tendens ser ud til at fortsætte, blandt andet i forlængelse af Kommunalreformen/den nye Sundhedslov, må det forventes, at der kommer flere kost- og ernæringsfaglige medarbejdere til at følge maden fra den er tænkt, til den er spist, og der er ryddet op. Det betyder også, at en del medarbejdere i større udstrækning kommer til at arbejde tæt på brugeren og sammen med andre faggrupper. Rent organisatorisk vil de dog som hovedregel høre under køkkenets ledelse.

Med kommunalreformen og den nye sundhedslov har kommunerne overtaget to væsentlige områder fra amterne/regionerne i forhold til folkesundheden nemlig forebyggelse og genoptræning. Kommunerne har hovedansvaret for den forebyggende og sundhedsfremmende indsats i forhold til borgerne. Det drejer sig blandt andet om daginstitutioner, skoler og ældrepleje.

Kommunerne skal således indarbejde forebyggelse og sundhedsfremme i alle forhold, der har betydning for sundheden. Det kan f.eks. være overfor svært overvægtige børn og voksne eller underernærede ældre - altså den forebyggelse, der ikke foregår i forbindelse med patientbehandling i sygehusvæsenet og i almen praksis.

Sundhedsloven er med til at sikre rammer, der fremmer sundhedstilbud i nærmiljøet. Dertil kommer, at myndighederne forpligtiges til at sikre kvalitet i sundhedsydelserne, herunder implementering af Den Danske Kvalitetsmodel.

Den Danske Kvalitetsmodel er et fælles initiativ mellem blandt andre regeringen og de daværende amter om udvikling af en kvalitets- og akkrediteringsmodel. I første omgang skal de nationale standarder implementeres i sygehusvæsenet og efterfølgende i hele det danske sundhedsvæsen. Det betyder, at også kommunerne og de virksomheder, der leverer ydelser til det danske sundhedsvæsen er omfattet. I sygehuskøkkenet er implementeringsprocessen i fuld gang, hvilket allerede nu afstedkommer et behov for uddannelse, som må forventes at stige fremover.

Udviklingen på institutionskøkkenområdet er præget af, at arbejdsprocessen bestandigt søges optimeret, idet jobområdet er præget af sammenlægninger, udliciteringer og lignende samt af kontinuerlige krav om effektiviseringer og besparelser. Hertil kommer særlige krav fra myndighederne om, at medarbejderne skal kunne indgå i kvalitetssikring af alle køkkenets ydelser.

INSPIRATIONSMATERIALE: DEN DANSKE KVALITETSMODEL I INSTITUTIONSKØKKENET

Hvad angår kontakt til brugerne, er det typisk ansatte i leve-bomiljøer, dag- og døgninstitutioner, og i nogen grad også på mindre plejehjem samt på skoler, der har stor kontakt med brugerne og andre medarbejdergrupper uden for køkkenerne. På sygehusene ses dog blandt andet i kraft af arbejdet med Den Danske Kvalitetsmodel, at de ansatte i køkkenerne i stigende grad samarbejder tæt med andre faggrupper.

Handlingsorienterede mål

- Med indsigt i Den Danske Kvalitetsmodel, et kvalitetsudviklingssystem for sundhedsvæsenet, kan deltageren arbejde med kvalitetsmål, som grundlag for akkrediteringsstandarder, der sikre en ensartet kvalitet i køkkenet.
- Deltageren kan udarbejde egne parametre for fastsættelse af kvaliteten samt indikatorer for vurderingen af opfyldelsen.
- Deltageren kan medvirke til sikring af tilstrækkelig kommunikation og information til øvrige medarbejdere på baggrund af de opgaver, der skal løses i forbindelse med implementeringen af Den Danske Kvalitetsmodel.
- Deltageren kan udpege relevante områder af køkkenets kvalitetsarbejde og synliggøre dette både eksternt og internt i organisationen, herunder udarbejde forslag til synliggørelsen af arbejdet.

Arbejdsfunktioner

Følgende arbejdspladser er typiske inden for jobområdet:

- Sygehuse, plejehjem (fra meget store til mindre), ældrecentre og kantiner/cafeer i tilknytning hertil
- Dag- og døgninstitutioner, leve-bomiljøer, modtagekøkkener

Arbejdet i køkkenerne følger generelt et fast flow af jobfunktioner, der omfatter:

- Planlægning af menu, produktion og personaleforhold – herunder løbende kvalitetsudvikling
- Indkøb, varemodtagelse samt egenkontrol
- Fremstilling af mad samt egenkontrol
- Pakning, distribution samt egenkontrol
- Færdigtilberedning, anretning og servering samt egenkontrol (modtage- og afdelingskøkkener)
- Salg (i kantiner og cafeer)

For et stigende antal medarbejdere i køkkenerne er deltagelse i måltidet en væsentlig ernæringsfaglig og pædagogisk opgave. Det være sig i leve-bomiljøer samt på skoler og andre institutioner. Her til kommer et stigende antal opgaver, der på forskellig vis har at gøre med kunde- og brugerkontakt samt kontakt til andre faggrupper – herunder faglig vejledning og formidling.

Sammenhæng til FKB

Arbejdsmarkedsuddannelsen er udviklet til **FKB** nr. 2778 ” Mad til grupper med varierede behov for ernæring”

Sammenhæng til TAK

Nedenstående TAK'er relevante:

- Kvalitetsudvikling i institutionskøkkener
- Planlægning og produktion af hverdagsmad
- Samarbejde, kommunikation og videndeling i institutionskøkkener

INSPIRATIONSMATERIALE: DEN DANSKE KVALITETSMODEL I INSTITUTIONSKØKKENET

Kvalitetsudvikling i institutionskøkkener

Der stilles i stigende omfang krav til køkkeners dokumentation af kvaliteten i madproduktion og serviceydelser samt forbrug af ressourcer.

På denne baggrund er kravene til medarbejdernes kompetencer til at arbejde struktureret med kvalitetsudvikling stort. Det er nødvendigt, at medarbejderne har indsigt i relevant lovgivning, regler og anbefalinger for området.

I den forbindelse har medarbejderne i køkkenerne kompetencebehov til at udarbejde mål for ydelser, handlingsplaner, metodebeskrivelser, vejledninger og opfølgningssystemer med videre, så der sikres en ensartet kvalitet. Som parametre i kvaliteten indgår bl.a. ønsker fra brugere og medarbejdere, ernæringsmæssige krav, uddannelsesmæssige behov og i stigende grad også ressourceforbrug blandt andet ved tilrettelæggelse af arbejdet.

Med indførelsen af Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM) kræves en systematisk uddannelses- og formidlingsindsats i køkkenerne, da det er nødvendigt, at medarbejdere på alle niveauer i køkkenerne inddrages i køkkenets kvalitetsarbejde, og at det skal sikres, at de procedurer/arbejdsmetoder, der er relevante for den enkelte medarbejder kendes og mestres af denne medarbejder. Det er endvidere nødvendigt, at alle har indsigt i dele af den terminologi, som bruges i DDKM. For at kunne bidrage til udvikling og deltage i samarbejdet med andre faggrupper herom, er der et stærkt stigende behov for, at nogle af medarbejderne i køkkenet har indsigt i forskellige undersøgelsesmetoder (kvalitativ og kvantitativ metode). Det er endvidere en fordel, at køkkenet råder over medarbejdere, der har skriftlige kompetencer på et vist niveau.

DDKM samt brugen heraf er beskrevet i Den Danske Kvalitetsmodel, fra Institut for Kvalitet og Akkreditering i Sundhedsvæsenet samt i Kvalitetshåndbogen, Kost & Ernæringsforbundet.

Planlægning og produktion af hverdagsmad

Det kræver indsigt i mange fagområder at kunne foretage en professionel planlægning og tilberedning af hverdagsmad.

➤ Viden om Kvalitetssikringssystemer vedrørende madfremstilling, hygiejne (egenkontrol) og akkreditering mv.

Hvad angår maden, skal køkkenets ydelser leve op til de ernæringsmæssige anbefalinger der beskrives i ”Anbefalinger i den danske institutionskost” og ”Den nationale kosthåndbog”, samt patienternes ønsker, der kan være afhængige af såvel alder, tilstand, kulturelle baggrund mm.

Hvad angår samarbejdet med plejepersonalet, er det nødvendigt også at kende til kravene, der gælder for screening og ernæringsplaner, herunder kostordination, registrering og beregning, for at kunne tilrettelægge kostkonceptet samt formidlingen heraf i overensstemmelse med anbefalingerne i både ”Vejledning til læger, social- og sundhedsassistenter, sygehjælpere og kliniske diætister om screening og behandling af patienter i ernæringsmæssig risiko” samt ernæringsstandarderne i Den Danske Kvalitetsmodel.

Samarbejde, kommunikation og videndeling i institutionskøkkener

Krav om kompetencer til samarbejde, kommunikation og videndeling er stigende inden for jobområdet blandt andet i forbindelse med forandringsprocesserne i sektoren og udvikling af kvaliteten af

INSPIRATIONSMATERIALE: DEN DANSKE KVALITETSMODEL I INSTITUTIONSKØKKENET

både produkter og ydelser. I den forbindelse stilles store krav til tværfagligt samarbejde, samarbejde med leverandører, brugere og pårørende med flere.

De medarbejdere, som står for kontakt med andre faggrupper eller for salg i kantiner eller cafeer har også behov for gode kompetencer, hvad angår samarbejde, kommunikation og evne til videndeling - eksempelvis i forbindelse med, at de skal formidle brugernes ønsker til køkkenet og håndtere eventuel utilfredshed med køkkenets ydelser.

2. Ideer til tilrettelæggelse af undervisningen

Nedenfor er et forslag til temaer for de enkelte undervisningsdage:

1. dag		jf. litteraturliste
Formiddag	<ul style="list-style-type: none"> • Velkomst • Forventningsafklaring, herunder kursusdeltagernes præsentation af idéer til eget arbejde med Den Danske Kvalitetsmodel i forløbet (inspiration til dette punkt kan med fordel præsenteres i indkaldebrevet til kursusdeltagerne) • Kort præsentation af Den Danske Kvalitetsmodel, herunder historik • Krav til målfastsættelse – parametre, indikatorer • Mindre øvelse i fastlæggelse af enkle kvalitetsmål 	Litt. nr. 4, 5, 1
Eftermiddag	<ul style="list-style-type: none"> • Den Danske Kvalitetsmodel i praksis • De relevante beskrevne områder i Den Danske Kvalitetsmodel • Øvelse: brainstorm/forslag til øvrige områder, hvor det er relevant for deltagerne at bruge modellen, herunder inspiration til kvalitetsmål 	Litt. nr. 1, 2, 3, 4, 5, 6
2. dag		
Formiddag	<ul style="list-style-type: none"> • Afgrænsning af egen opgave • Beskrivelse af egen standard, formål, indikatorer og implementering 	Litt. nr. 2, 3, 6
Eftermiddag	<ul style="list-style-type: none"> • Kvalitetsovervågning og selvevaluering <ul style="list-style-type: none"> ○ Kvalitetsovervågning, audit, evaluering og akkreditering ○ Arbejde videre med egen opgave, herunder fastlæggelse af egen kvalitetsovervågning 	Litt. nr. 2, 3, 6
3. dag		
Formiddag	<ul style="list-style-type: none"> • Kvalitetsforbedring og handlingsplaner • Barrierer og faldgruber ved kommunikation i køkkenet og kommunikation med samarbejdspartnere • Arbejde videre med egen opgave, herunder fastlæggelse af egne tiltag 	Litt. nr. 2, 3, 6 Litt. nr. 7, 8, 9
Eftermiddag	<ul style="list-style-type: none"> • Fastlæggelse af egen handlingsplan for arbejde med kvalitetsmål rettet mod virksomheden for perioden frem til 4. dag 	
4. dag		
Formiddag	<ul style="list-style-type: none"> • Færdiggørelse af eget arbejde • De første præsentationer af resultater for øvrige kursusdeltagere 	
Eftermiddag	<ul style="list-style-type: none"> • Fortsættelse af præsentationer af resultater for øvrige kursusdeltagere • Evaluering 	

INSPIRATIONSMATERIALE: DEN DANSKE KVALITETSMODEL I INSTITUTIONSKØKKENET

Læreren vil i forbindelse med undervisning på dette kursus have en rolle, der veksler mellem at undervise i begreber og metoder, kombineret med en rolle som vejleder, hvor man agerer sparringspartner med udgangspunkt i kursusedtagernes egne problemstillinger.

Det er vigtigt, at læreren understøtter processen med at kursusedtageren tilegner sig ejerskab i udviklingsarbejdet, samtidig med at læreren sikrer en afgrænsning af de problemstillinger, der behandles, således at de har et omfang, der gør det realistisk at gennemføre arbejdet ude i køkkenet.

3. Afholdelsesformer

Kurset foreslås gennemført som splitkursus fordelt med 3 dage først, samt 1 dag senere. Formålet med dette er, at arbejdet med Den Danske Kvalitetsmodel skal implementeres hjemme i køkkenet, og det er derfor vigtigt, at den enkelte kursusedtager forankrer sit arbejde med Den Danske Kvalitetsmodel i det arbejde, der tager udgangspunkt i køkkenet. Det er derfor også hensigtsmæssigt, at kursusedtageren har tid til at arbejde videre i perioden mellem kursusforløbene.

4. Litteratur og nyttige links

Nr.	Forfatter	Titel	Andet
1	Institut for Kvalitet og Akkreditering i Sundhedsvæsenet (IKAS)	"Hjemmeside for Den Danske Kvalitetsmodel"	Materialer herfra kan frit bruges: www.ikas.dk
2	Institut for Kvalitet og Akkreditering i Sundhedsvæsenet (IKAS)	"Den Danske Kvalitetsmodel - Akkrediteringsstandarder for sygehuse"	1. version August 2009 www.ikas.dk
3	Institut for Kvalitet og Akkreditering i Sundhedsvæsenet (IKAS)	"Den Danske Kvalitetsmodel - Akkrediteringsstandarder for det kommunale sundhedsvæsen"	Pilottestversion februar 2010 www.ikas.dk
4	Institut for Kvalitet og Akkreditering i Sundhedsvæsenet (IKAS)	"Generel PowerPointPræsentation om DDKM"	29. april 2010 www.ikas.dk
5	Sundhedsstyrelsen	"National strategi for kvalitetsudvikling i sundhedsvæsenet. Fælles mål og handleplan 2002 – 2006"	Version 1.0 d. 1. maj 2002 http://www.sst.dk/
6	Kost & Ernæringsforbundet	"Kvalitetshåndbogen"	Forår 2006 http://kvalitet.kostforum.dk/
7	Mads Ole Dall og Solveig Hansen	"Slip anerkendelsen løs"	Frydenlund, 1. udgave, 9. oplag, 2008. Udgivelse 5. januar 2001
8	Sofie Manning	"Coaching"	Aschehoug, 2. udgave 2007
9	Rapport fra TUP-projekt. Udarbejdet af SOSU-uddannelser	Fra flerfaglighed til tværfaglighed - fleksible kompetenceudviklingsforløb for med-	2008. http://www.epos-amu.dk/composite-259.htm

INSPIRATIONSMATERIALE: DEN DANSKE KVALITETSMODEL I INSTITUTIONSKØKKENET

Nr.	Forfatter	Titel	Andet
	Greve og Uddannelsescentret i Roskilde. 54 sider.	arbejdere i leve-bo-miljøer gennem kompetenceudvikling af undervisere fra to uddannelsesinstitutioner i fælles udbud.	