

Dato 21-05-2014
Dok.nr. 68990/14
Sagsnr. 14/3664
Ref. Stephanie Hansen

Tilfredshedsundersøgelse af maden på plejecentre i Varde Kommune

Juni 2014

Indholdsfortegnelse

Indledning	3
Undersøgelsens resultater:	3
Om undersøgelsen	4
Generel tilfredshed med maden	5
Forslag til forbedring af maden	5
Bilag.....	7

Indledning

Formålet med tilfredshedsundersøgelse af maden til borgere på plejecentre i Varde Kommune er, at få et billede af det samlede resultat over tilfredsheden. Denne rapport omfatter brugere fra to leverandører: Det Danske Madhus og Blåbjerg Pleje- og Aktivitetscenter. De to leverandører vil også få udleveret en rapport over deres egne brugers besvarelser, så de kan målrette deres arbejde med forbedringer.

Blåbjerg Pleje- og Aktivitetscenter skiller sig ud i forhold til de andre plejecentre. De får ikke levereret mad fra Det Danske Madhus, men de laver den selv i leve-bo-miljøerne i huset.

Madservicen i Varde Kommune udvikles løbende dialog med leverandørerne. Resultaterne af tilfredshedsundersøgelsen er samlet i denne rapport. I afsnit 1 og 2 beskrives undersøgelsen og undersøgelsen resultater. I afsnit 3 og 4 beskrives den overordnede og specifikke tilfredshed med maden.

I udbudsmaterialet vedr. madservicen på plejecentre i Varde Kommune, er der et succeskriterium vedrørende brugertilfredshed. Tilfredsheden skal være på 80 %. Det Danske Madhus er opfattet af dette krav. Hvis tilfredsheden er mindre end 80 % i tre foretagne undersøgelser, kan Varde Kommune kræve enten en prisreduktion svarende til 5 procent af den samlede tilbudssum, eller opsigelse aftalen med tre måneders varsel.

Denne tilfredshedsundersøgelse er, den anden undersøgelse Varde Kommune har gennemført. Den første blev gennemført i april 2012.

Undersøgelsens resultater:

Tilfredshedsundersøgelsen har følgende overordnede resultater.

- 77,3 % af respondenterne er tilfredse eller meget tilfredse med maden
- 77,4 % af respondenterne er tilfredse eller meget tilfredse med madens smag

- 91 % af respondenterne er tilfredse eller meget tilfredse med morgenmaden
- 66,9 % af respondenterne er tilfredse eller meget tilfredse med formiddagskaffe
- 77,9 % af respondenterne er tilfredse eller meget tilfredse med forret og supper
- 68,1 % af respondenterne er tilfredse eller meget tilfredse med grønsagerne og salater
- 81,5 % af respondenterne er tilfredse eller meget tilfredse med hovedretten og middagsmaden
- 77,1 % af respondenterne er tilfredse eller meget tilfredse med kødets mørhed
- 77 % af respondenterne er tilfredse eller meget tilfredse med kartoflerne
- 82,6 % af respondenterne er tilfredse eller meget tilfredse med sovsen
- 82,2 % af respondenterne er tilfredse eller meget tilfredse med desserterne
- 79 % af respondenterne er tilfredse eller meget tilfredse med eftermiddagskaffe
- 82,8 % af respondenterne er tilfredse eller meget tilfredse med aftensmaden
- 73,9 % af respondenterne er tilfredse eller meget tilfredse med aftensskaffe

- 84,4 % af respondenterne er tilfredse eller meget tilfredse med måden maden er anrettet på
- 45,4 % af respondenterne er tilfredse eller meget tilfredse med muligheden for at vælge mellem forskellige menuer

I de ovenstående procenttal indgår ikke de besvarelser, hvor der er krydset af i rubrikkerne ”ved ikke” og ”ikke relevant”.

Om undersøgelsen

Undersøgelsen er gennemført af Social og Sundhedsafdelingen. Spørgeskemaet er blevet sendt ud til 437 borgere, der er modtager af madservice. Ud af de 437 udsendte spørgeskemaer er der 199 borgere, der har returneret udfyldte eller delvist udfyldte spørgeskemaer. Det giver en svarprocent på 45,5 %, hvilket er en lav svarprocent. I 2012 hvor vi foretog den første undersøgelse, der var svarprocenten på 39,9 %. Spørgeskemaet er uddelt af personalet på de enkelte plejecentre i papirform. Undersøgelsen er blevet gennemført i perioden fra marts til juni måned 2014. Borgere på plejecentre har haft fire uger til at besvare spørgeskemaet i.

Fordelingen af svarprocent på de enkelte plejecentre:

Navn på plejecenter	Antal udleverede spørgeskemaer	Antal returneret spørgeskemaer	Svarprocent
Aktivitetscentret	45	15	33,3 %
Blåbjerg Pleje- og Aktivitetscenter	42	25	59,5 %
Carolineparken	58	13	22,4 %
Demensenheden Lyngparken	18	9	50 %
Helle Plejecenter	22	15	68,1 %
Lyngparken	58	23	39,6 %
Møllegården	22	6	27,2 %
Poghøj	24	19	79,2 %
Skovhøj	14	5	35,7 %
Sognelunden	23	16	69,6 %
Søgården	14	10	71,4 %
Tistrup Plejecenter	22	15	68,1 %
Vinkelvejscentret	38	5	14,3 %
I alt	437	199	45,5 %

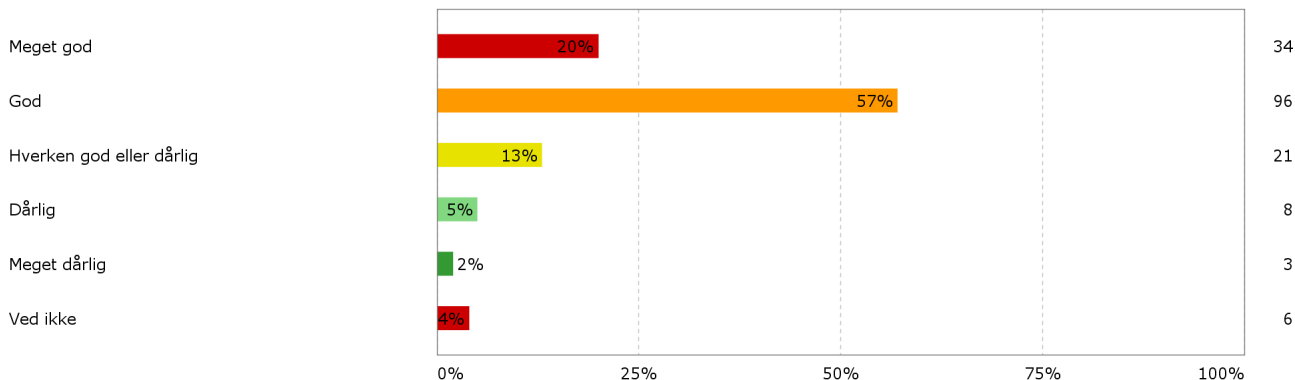
Den højeste svarprocent har været hos Poghøj som er på 79,2 %. Den laveste svarprocent har været på Vinkelvejscentret.

Som beskrevet ovenfor besvarede 199 brugere spørgeskemaundersøgelsen. Ud af de 199 brugere var der 192 brugere der valgte at besvare på spørgsmålet om hvilket køn de havde. Det fordelte sig på den måde, at 63 % af dem som besvarede spørgeskemaet var kvinder. 75 % var enlige. Blandt respondenterne var der følgende aldersfordeling: 20 % var op til 75 år, 15 % var mellem 76-80 år, 21 % var mellem 81-85 år og 43 % af respondenterne var 86 år eller ældre. Aldersfordelingen, kønsfordelingen og civilstatus er illustreret i bilagene.

Generel tilfredshed med maden

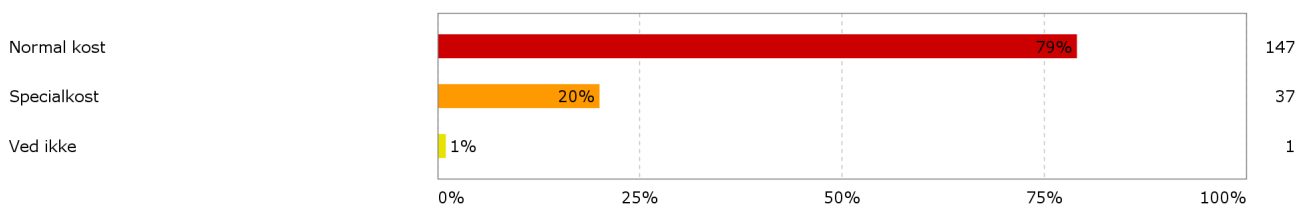
Det fremgår af figuren, at 77 % af respondenterne synes maden er god eller meget god. 7 % synes maden er dårlig eller meget dårlig hvilket svarer til 11 respondenter ud af de 168 som har besvaret spørgsmålet. 4 % har svaret, at de ikke ved det, hvilket svarer til 6 respondenter.

Maden generelt



Det ses tydeligt i figuren nedenfor, at langt de fleste respondenter får normal kost, nemlig 79 %. Der er 20 % som får specialkost, som f.eks. er diabeteskost, fedtfattig kost og kolesterolsænkende kost. Der er 19 som har valgt ikke at besvare dette spørgsmål og en enkelt har svaret ved ikke.

Type kost



Forslag til forbedring af maden

Spørgeskemaets sidste spørgsmål er et åbent spørgsmål, hvor respondenterne fik mulighed for at komme med deres forslag til forbedringer af maden. Dette spørgsmål er taget med i undersøgelsen for at opfange eventuelle vigtige forhold i relation til maden, der ikke dækkes af undersøgelsen øvrige spørgsmål.

58 respondenter, det vil sige 29,1 % af deltagerne i tilfredshedsundersøgelsen, valgte at benytte sig af muligheden for at komme med forslag til forbedringer af maden. Der er stor variation i kommentarerne, og respondenterne kommer omkring mange aspekter.

7 brugere ønsker friske grønsager. Brugere oplever, at grønsagerne er kedelige eller at de er helt udkogte.

3 brugere har kommenteret kartoflerne. De ønsker at kartoflerne skal koges mere.

6 brugere har kommenteret smørrebrødet og franskbrødet. De mangler lidt variation af det pålæg som kommer på, det er ofte det samme og så synes de franskbrødet er for tørt.

11 brugere har kommenteret kødet. For brugerne er kødet en meget vigtig del af maden. Brugerne ønsker især, at kødet skal være mere mørt. Enkelte brugere ønsker sig mere fisk.

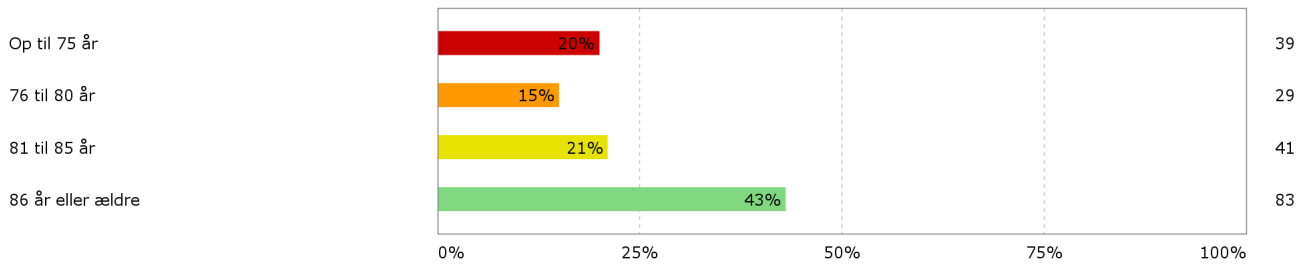
4 brugere synes maden er for ens formet, og at det er en underlig sammensætning af mad om lørdagen. De ønsker en mere moderne varierende kost. 2 har kommenteret at de ofte oplever forkert levering.

2 brugere kunne godt ønske sig, at de fik 2 bestillingssedler, så de havde muligheden for at beholde den ene for at se hvad de har bestilt. 1 bruger ønsker serveringen i fade i stedet for i plastikbakker.

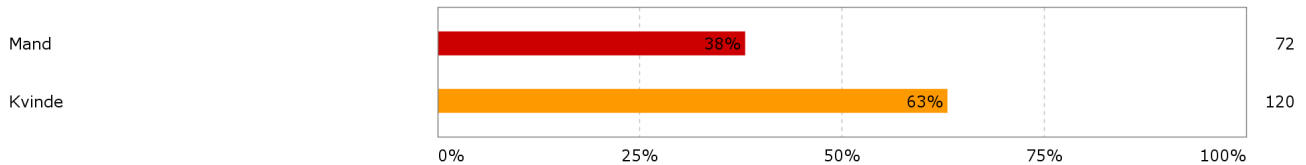
Nogle bruger kommentarfeltet til at fortælle, at brugeren er dement, og derfor ikke kan besvare spørgeskemaerne, og hvorfor der er sat kryds i ved ikke og ikke relevant igennem hele spørgeskemaet. Alle kommentarerne er udeladt i bilagene, men de vil blive sendt til madleverandørerne. Hver leverandør får svarene fra egne kunder.

Bilag

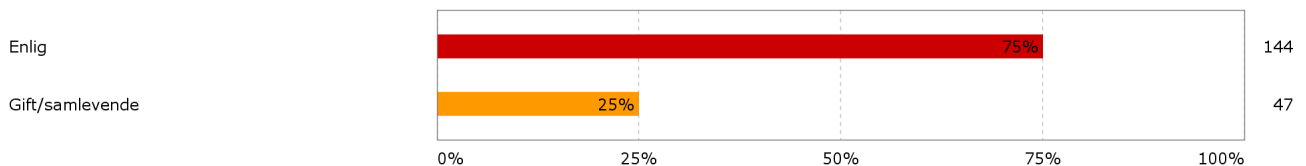
Din alder?



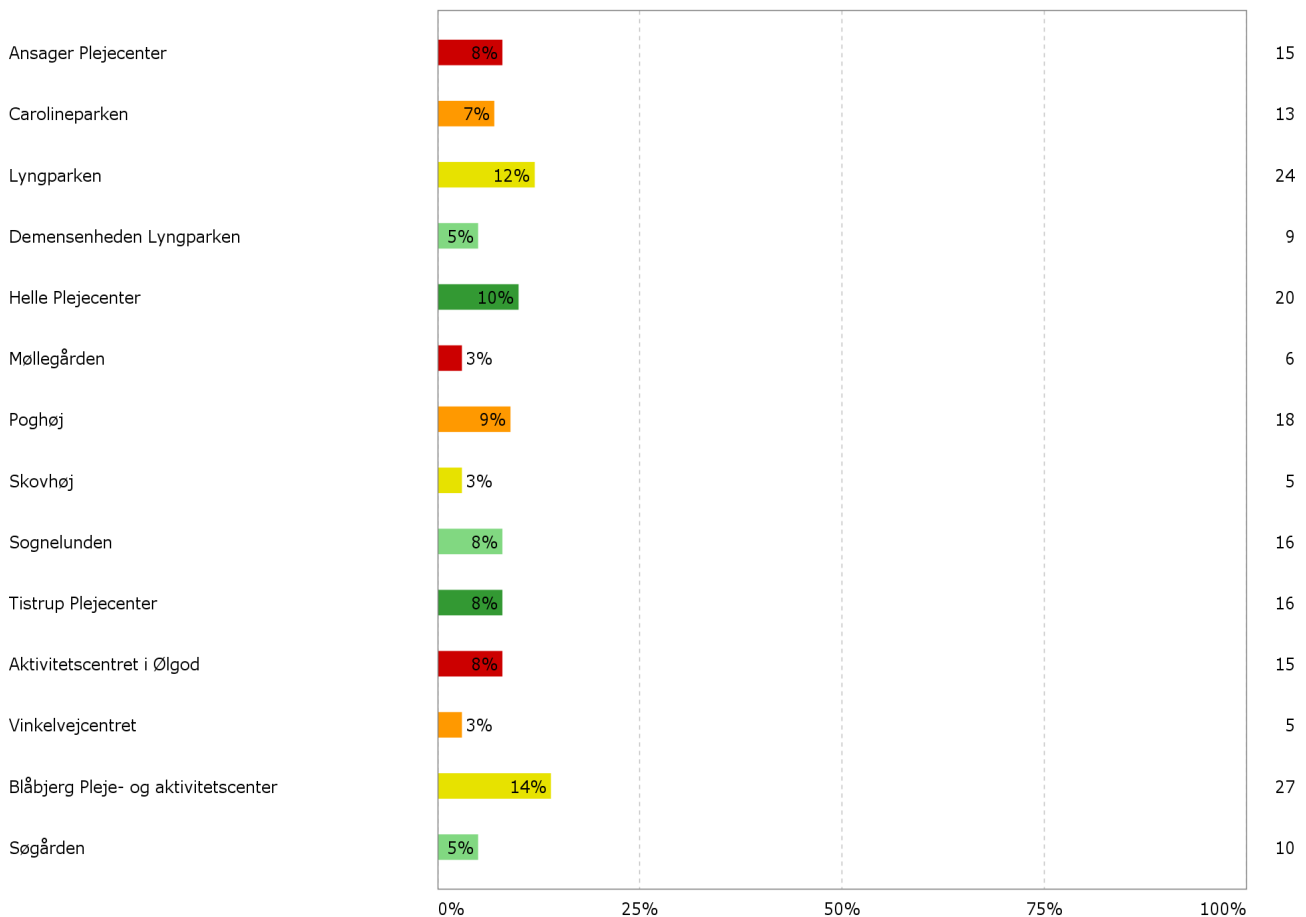
Dit køn?



Din civilstatus?



Andel af svar fra beboer på de enkelte plejecentre



	Morgenmad	Formiddagskaffe	Forret / suppe	Grønsagerne / salater
Meget tilfreds	32,6 %	15,8 %	21,6 %	17,2 %
Tilfreds	58,4 %	51,1 %	56,3 %	50,9 %
Hverken tilfreds eller utilfreds	5,1 %	11,5 %	10,8 %	13,6 %
Utilfreds	0,6 %	2,2 %	6 %	12,4 %
Meget utilfreds	1,1 %	0 %	1,2 %	1,8 %
Ved ikke/ikke relevant	2,2 %	19,4 %	4,2 %	4,1 %
Respondenter	178	139	167	169

	Hovedretten / middagsmaden	Madens smag	Kødets mørhed
Meget tilfreds	27 %	21,5 %	24,6 %
Tilfreds	54,5 %	55,9 %	52,5 %
Hverken tilfreds eller utilfreds	8,4 %	10,7 %	14,5 %
Utilfreds	6,7 %	9 %	5 %
Meget utilfreds	2,8 %	2,8 %	1,7 %
Ved ikke/ikke relevant	0,6 %	0 %	1,7 %
Respondenter	178	177	179

	Kartoflerne	Sovsen	Desserterne	Aftenskaffe
Meget tilfreds	21,9 %	28,1 %	33,3 %	18,5 %
Tilfreds	55,1 %	54,5 %	48,9 %	55,4 %
Hverken tilfreds eller utilfreds	8,4 %	8,4 %	8,6 %	10,2 %
Utilfreds	8,4 %	6,2 %	2,9 %	1,3 %
Meget utilfreds	5,6 %	2,2 %	0,6 %	0 %
Ved ikke/ikke relevant	0,6 %	0,6 %	5,7 %	14,6 %
Respondenter	178	178	174	157

	Måden maden er anrettet på	Muligheden for at vælge mellem forskellige menuer
Meget tilfreds	27,4 %	11,2 %
Tilfreds	57 %	34,2 %
Hverken tilfreds eller utilfreds	8,4 %	21,7 %
Utilfreds	2,8 %	9,9 %
Meget utilfreds	1,1 %	5,9 %
Ved ikke/ikke relevant	3,4 %	17,1 %
Respondenter	179	152