

Tilfredshedsundersøgelse af maden og madudbringningen til borgere i eget hjem i Varde Kommune

Juni 2014



Indholdsfortegnelse

| | |
|---|---|
| Indledning | 3 |
| Undersøgelsen resultater:..... | 3 |
| Om undersøgelsen | 3 |
| Generel tilfredshed med maden | 4 |
| Forslag til forbedringer af maden | 4 |
| Bilag..... | 6 |



Indledning

Formålet med tilfredshedsundersøgelsen af maden og madudbringningen til hjemmeboende borgere i Varde Kommune er, at få et billede af det samlede resultat over brugerens tilfredshed. I Varde Kommune er der to leverandører: Det Danske Madhus og Hotel Outrup. De to leverandører vil få udleveret en rapport over deres kunders besvarelser, så de kan målrette deres arbejde med forbedringer. Der er nogle af brugerne som ikke har besvaret hvor de får mad fra, de besvarelser vil så ikke indgå i de to leverandørers rapporter.

Madservicen i Varde Kommune udvikles løbende i dialog med leverandørerne af madservicen. 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 og madudbringningen.

Undersøgelsen resultater:

Tilfredshedsundersøgelsen har følgende overordnede resultater:

- 93 % af respondenterne er tilfredse eller meget tilfredse med maden.
- 86,3 % af respondenterne er tilfredse eller meget tilfredse med maden smag.

- 74 % af respondenterne er tilfredse eller meget tilfredse med forret og supper.
- 73,6 % af respondenterne er tilfredse eller meget tilfredse med grønsager og salater
- 91,9 % af respondenterne er tilfredse eller meget tilfredse med hovedretten og middagsmaden
- 84,5 % af respondenterne er tilfredse eller meget tilfredse med kødets mørhed
- 81,1 % af respondenterne er tilfredse eller meget tilfredse med kartoflerne
- 86,3 % af respondenterne er tilfredse eller meget tilfredse med sovsen
- 64,3 % af respondenterne er tilfredse eller meget tilfredse med desserterne

- 85,2 % af respondenterne er tilfredse eller meget tilfredse med måden maden er anrettet på
- 88,7 % af respondenterne er tilfredse eller meget tilfredse med muligheden for at vælge mellem forskellige menuer
- 88,5 % af respondenterne er tilfredse eller meget tilfredse med bestillingssedlen fra madleverandøren
- 88,8 % af respondenterne er tilfredse eller meget tilfredse med overholdelse af aftalte tidsfrister

Om undersøgelsen

Undersøgelsen er gennemført af Social- og Sundhedsafdelingen. Spørgeskemaet er uddelt af madleverandørerne i papirform. Undersøgelsen er blevet gennemført i perioden fra marts til juni måned 2014. 631 brugere har haft muligheden for at udfylde spørgeskemaet. Brugere har haft 2 uger til at besvare spørgeskemaet i.

Brugerne er fordelt på følgende leverandører:

- Det Danske Madhus med 350 brugere.
79 brugere har valgt at besvare spørgeskemaet. Det giver en svarprocent på 22,6 %.

- Hotel Outrup med 281 brugere
193 brugere har valgt at besvare spørgeskemaet. Det giver en svarprocent på 68,7 %.

342 brugere valgte at udfylde eller delvis udfylde spørgeskemaet og sende det retur, og det giver en svarprocent på 54,2 %, hvilket er en tilfredsstillende svarprocent for en tilfredshedsundersøgelse på ældreområdet.

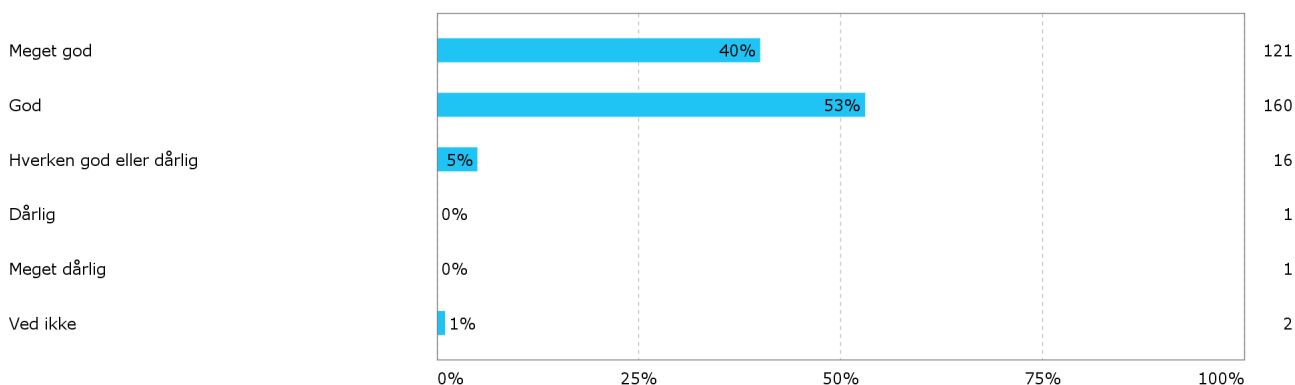
26 brugere har ikke svaret på hvilken leverandør, de får leveret mad fra.

Som beskrevet ovenfor besvarede 342 brugere spørgeskemaundersøgelsen.

Ud af de 342 brugere var 59 % kvinder, 41 % mænd og 78 % var enlige. Blandt respondenterne var der følgende aldersfordeling: 19 % var op til 75 år, 18 % var mellem 76-80 år, 23 % var mellem 81-85 år og 40 % var 85 år eller ældre.

Generel tilfredshed med maden

Hvad synes du generelt om maden du får leveret?

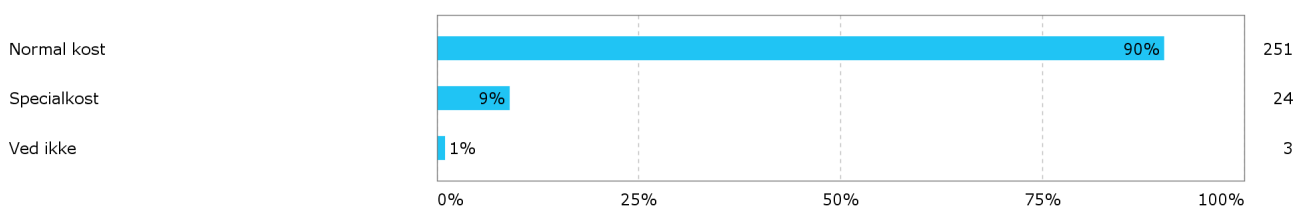


Det fremgår af figuren, at 93 % synes at maden er god eller meget god. Kun 2 respondenter synes maden er dårlig eller meget dårlig.

Det kan således konkluderes, at den overordnede tilfredshed med maden til hjemmeboende er meget stor i Varde Kommune.

Tilfredsheden på maden i 2012 var på 87 %.

Hvilken type kost får du?



Det ses tydeligt i ovenstående figur, at langt de fleste respondenter får normal kost, nemlig 90 %. Der er 9 % som får specialkost, som f.eks. kan være diabeteskost eller kolesterolsænkende kost. Der er 64 respondenter, som har valgt ikke at besvare spørgsmålet.

Forslag til forbedringer 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 formål i relation til maden der ikke dækkes af undersøgelsens øvrige spørgsmål.

81 respondenter, det vil sige 23,7 % af deltagerne i tilfredshedsundersøgelsen, valgte at benytte sig af muligheden for at komme med forslag til forbedring af maden og madudbringningen. Der er stor variation i kommentarerne, og respondenterne kommer omkring mange aspekter vedrørende maden og madudbringningen.

For brugerne er kødet en meget vigtig del af maden. 14 brugere ønsker især, at kødet skal være mere mørt. 5 brugere synes at sovsen er for tynd og smager af for lidt.

17 brugere ønsker flere grønsager – især friske grønsager. Brugerne oplever, at grønsagerne er for kedelige eller at de er helt udkogte.

15 brugere har kommenteret kartoflerne. De synes kartoflerne er vandede, og er helt udkogte – de smager ikke rigtig af noget. De vil gerne have færre kartofler. Der er også ønsker om at de kan fravælge ris og vælge kartofler til retterne.

4 brugere ønsker suppe hele året rundt.

4 brugere oplever at maden smager af for lidt. De ønsker sig større variation i retterne, da maden opleves som ensartet. De oplever også, at maden ofte ikke er varm nok.

Der er også ideer til forbedringer, bl.a. et forslag om, at det kunne være smart, hvis det kunne lade sig gøre at bestille eller ændre sin bestilling på nettet.

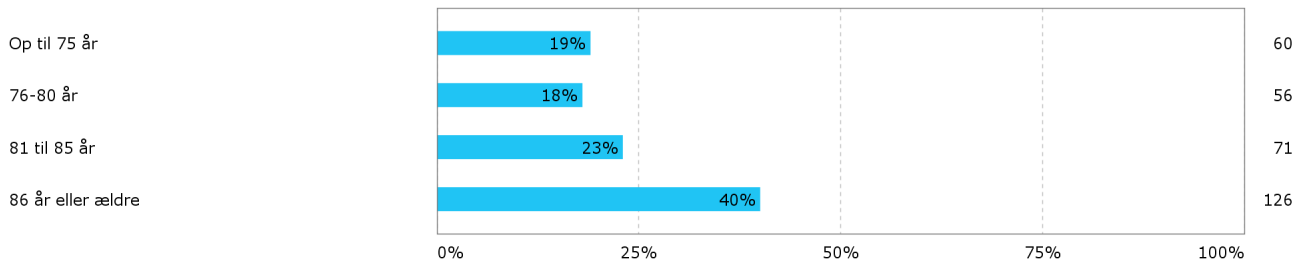
Der er enkelte kommentarer, som udtrykker utilfredshed med priserne på maden og omkring leveringstidspunkterne, og så sker der for mange fejllieferinger hos borgerne. Men mange af brugerne benytter også det åbne kommentarfelt til, at udtrykke deres tilfredshed. De giver maden rosende ord, og især udbringningen får mange rosende ord med på vejen. Nogle bruger kommentarfeltet til at fortælle, hvorfor der er sat kryds i ved ikke og ikke relevant igennem hele spørgeskemaet.

Kommentarerne fra de 81 respondenter vil blive sendt til madleverandørerne. Hver leverandør får svarene fra egne kunder.

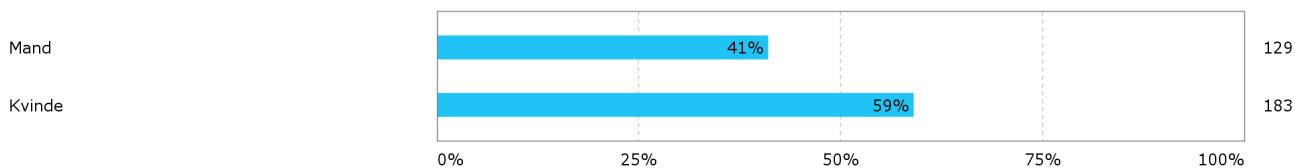


Bilag

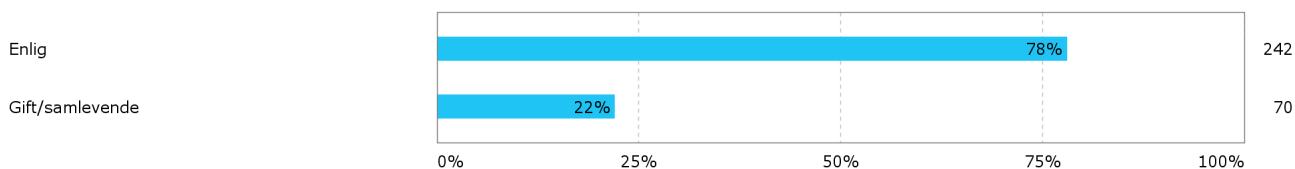
Aldersfordeling



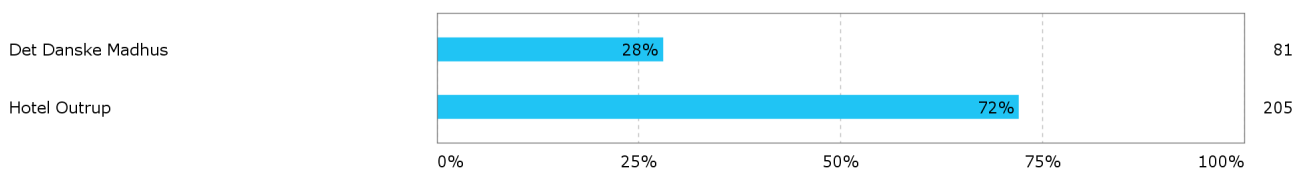
Kønsfordeling



Civilstatus



Madleverandører



| | Forret/supper | Grønsager/salater | Hovedretten/ middagsmad | Kødets mørhed |
|-------------------------------------|---------------|-------------------|----------------------------|------------------|
| Meget tilfreds | 34,9 % | 25,4 % | 34,2 % | 33,6 % |
| Tilfreds | 39,1 % | 48,2 % | 57,7 % | 50,9 % |
| Hverken tilfreds eller utilfreds | 2,4 % | 10,4 % | 5,4 % | 8,7 % |
| Utilfreds | 0 % | 4,1 % | 1,2 % | 3,0 % |
| Meget utilfreds | 0,6 % | 1,6 % | 0,4 % | 1,5 % |
| Ved ikke/ ikke relevant | 23,1 % | 10,4 % | 1,2 % | 2,3 % |
| Respondenter | 169 | 193 | 260 | 265 |

| | Kartofler | Sovsen | Desserterne |
|----------------------------------|-----------|--------|-------------|
| Meget tilfreds | 35,9 % | 37,4 % | 33,1 % |
| Tilfreds | 45,2 % | 48,9 % | 31,2 % |
| Hverken tilfreds eller utilfreds | 10,4 % | 9,3 % | 5,2 % |
| Utilfreds | 4,8 % | 1,9 % | 1,3 % |
| Meget utilfreds | 3,0 % | 1,5 % | 0 % |
| Ved ikke/ ikke relevant | 0,7 % | 1,1 % | 29,2 % |
| Respondenter | 270 | 270 | 154 |

| | Madsens smag | Måden maden er anrettet på | Muligheden for at vælge mellem forskellige menuer | Bestillings-sedlen fra madleverandøren |
|----------------------------------|--------------|----------------------------|---|--|
| Meget tilfreds | 28,9 % | 31,2 % | 37,2 % | 39,8 % |
| Tilfreds | 57,4 % | 54 % | 51,5 % | 48,7 % |
| Hverken tilfreds eller utilfreds | 10,2 % | 9,2 % | 6,7 % | 5,3 % |
| Utilfreds | 2,3 % | 2,0 % | 1,7 % | 1,8 % |
| Meget utilfreds | 0 % | 0,8 % | 0 % | 0 % |
| Ved ikke/ ikke relevant | 1,2 % | 2,8 % | 2,9 % | 4,4 % |
| Respondenter | 256 | 250 | 239 | 226 |

| | Overholdelse af aftalte tidsfrister | Madens temperatur ved varm udbragt mad | Chaufførens service ved levering af mad | Muligheden for at vælge mellem forskellige madleverandører |
|----------------------------------|-------------------------------------|--|---|--|
| Meget tilfreds | 41,6 % | 39,1 % | 55,5 % | 32,2 % |
| Tilfreds | 47,2 % | 44,9 % | 38 % | 47 % |
| Hverken tilfreds eller utilfreds | 6,9 % | 4,4 % | 3,3 % | 6,9 % |
| Utilfreds | 0,9 % | 2,7 % | 1,2 % | 0 % |
| Meget utilfreds | 0 % | 0 % | 0,4 % | 0,5 % |
| Ved ikke/ ikke relevant | 3,4 % | 8,9 % | 1,6 % | 13,4 % |
| Respondenter | 233 | 225 | 245 | 202 |

