

BRUGERTILFREDSHEDSUNDERSØGELSE MADSERVICE 2024

Madservice

Stevns Kommunes Madservice har foretaget en brugertilfredshedsundersøgelse for alle brugere af Madservice. Denne rapport fremlægger resultaterne.



BRUGERTILFREDSHEDSUNDERSØGELSE MADSERVICE 2024	1
Indledning.....	4
Formål	5
Metode	6
Spørgeskema.....	6
Gruppeinterview	6
Respondenter	7
Fokuspunkter	7
Variation af de varme retter:	7
Fortsat fokus på formidling af mellemmåltider:	7
Generelt højere svar procent:	8
Portionsstørrelse på biretter og fokus på forbedring af den varme mælke­mad:	8
Fortsat fokus på at emballagen skal være nem at åbne:	8
Arbejdsområder.....	8
Databehandling	9
Analyse	10
Vejledninger, værktøjer og emballage	10
Madens sanseudtryk.....	12
Madens smag og konsistens.....	14
Normal kost, Kost til småtspisende og Vegetar kost.....	14
Dysfagi kost.....	17
Mellemmåltider	20
Variation af menuen	21
Borgerens medbestemmelse	22
Levering af maden	23
Fokusgruppe interview	24
Konklusion.....	25
Det visuelle udtryk og emballagen	25
Dysfagi kost	25
Variation af menuen.....	26
Mellemmåltider.....	26
Levering af maden	26
Fokusgruppeinterview	26
Overvejelser til næste Brugertilfredshedsundersøgelse	27
Fokuspunkter	27
Litteraturliste.....	28
Bilag	29

Bilag 1 – Besvarelserne fra Survey Xact	29
Bilag 2A – Spørgeskema Normal kost, Kost til småtspisende og Vegetar kost - hjemmeboende	52
Bilag 2B – Spørgeskema Normal kost, Kost til småtspisende og Vegetar kost - plejecenter	63
Bilag 2C – Spørgeskema Dysfagi kost – Hjemmeboende	73
Bilag 2D – Spørgeskema Dysfagi kost – Plejecenter	85
Bilag 3 – Interviewguide	98
Bilag 4 – Gruppeinterview	99

Brugertilfredshedsundersøgelsen 2024 er udarbejdet af Tine Hvidkjær Broed, Kostfaglig koordinator i Madservice og Mia Bille Grundahl, administrativ medarbejder i Staben for Sundhed og Omsorg.

Indledning

Det vi spiser og drikker, har betydning for vores sundhed (Fødevarestyrelsen (S.A.), Om de officielle kostråd). Derfor er god ernæring tæt forbundet med høj livskvalitet, men det er ikke nok, at vi får serveret mad med høj næringsværdi. Vores individuelle præferencer og behov for madens duft, smag, kulinariske kvalitet og udseende, samt rammerne omkring måltidet, spiller en stor rolle ift. lysten til at spise.

For ældre, der taber sig eller ikke får dækket deres ernæringsmæssige behov, kan konsekvenserne være alvorlige. De oplever ofte nedsat funktionsevne, har større behov for hjælp, bliver oftere syge og har en højere risiko for at blive indlagt på hospitalet. Ifølge Ældresagen kan en god mad- og måltidskvalitet, samt en styrket ernæringsindsats derfor bidrage til en mere værdig ældrepleje med forbedret helbred og færre genindlæggelser (Ældresagen, 24.09.2024, Mad og måltider).

I Stevns Kommune kan hjemmeboende ældre borgere visiteres til madordningen, og de har frit valg mellem to leverandører. Denne brugertilfredshedsundersøgelse tager udgangspunkt i borgerens oplevelse af Stevns Kommunes Madservice.

Visionen for Stevns Kommunes Madservice er at være de ældre borgeres foretrukne madleverandør. Samtidig vil Madservice gerne kendetegnes, ved at være et lokalt køkken der leverer mad af høj kvalitet, god service og nærvær i alle relationer.

Madservice leverer mad til 355 borgere. De fordeler sig henholdsvis på kommunens fem plejecentre med 137 borgere, et rehabiliteringscenter med 17 borgere og 179 hjemmeboende borgere. Plejecentrene og rehabiliteringscenteret modtager fuld forplejning fra Madservice, og de er ikke omfattet af frit valgs ordningen.

Madservice har cirka 40 ansatte, der arbejder både på plejecentrene og i produktionskøkkenet. Medarbejderne sørger for alt lige fra vareindkøb, madlavning, pakning, transport til servering af maden. Maden tilberedes i centralkøkkenet på Hotherhavens Plejecenter i Hårlev, hvorfra den køres ud til hjemmeboende borgere og plejecentrene i kommunen.

Der produceres varm og kold mad efter kostformerne normalkost til ældre, kost til småtspisende, dysfagidiæter (kost med modificeret konsistens der dækker over blød, gratin og cremet kost) og speciel diæt.

Udover at levere måltider til hjemmeboende borgere og plejehjemsbeboere, er Madservice også involveret i en række interne madprojekter. Disse inkluderer initiativer som fællesspisning i kommunens fælleshuse og tirsdags eller torsdags spisning, hvor borgerne kan komme med forslag til menuen på plejecentrene. Madservice driver også en åben kantine på Hotherhavens Plejecenter, hvor der serveres varme retter, biretter og smørrebrød mandag til fredag for borgere, der er visiteret til dagcenter eller borgere der kommer ude fra.

Formål

Formålet med denne undersøgelse er at, evaluere tilfredsheden blandt borgere og beboere der modtager mad fra Madservice Stevns Kommune.

Resultaterne har til formål at forbedre og udvikle den kulinariske kvalitet, variation og menu sammensætning, samt den overordnede service i forbindelse med madleveringen.

Undersøgelsens resultater vil desuden blive brugt til at identificere fokusområder, som Stevns Kommunes Madservice kan arbejde videre med, for at tilpasse, forbedre og optimere specifikke produkter og ydelser.

Metode

Spørgeskema

Undersøgelsen består af et anonymt spørgeskema til samtlige brugere af Madservice i eget hjem og på pleje- og rehabiliteringscentre i kommunen (se bilag 2A, 2B, 2C, 2D). Spørgeskemaet tager udgangspunkt i spørgsmålene fra brugertilfredshedsundersøgelsen af Madservice fra 2022.

Undersøgelsen er, som i undersøgelsen fra 2022 opdelt i to hovedgrupper: beboere på plejecentre og borgere i eget hjem. Herudover er grupperne inddelt efter, hvilken kost form borgeren modtager fra Madservice: normal kost/kost til småspisende/vegetar kost eller dysfagi kost. Yderligere skelnes der under dysfagi mellem blød, cremet og gratin.

Spørgeskemaerne, som borgerne har modtaget, har derfor varieret efter deres boform og kosttype. Spørgeskemaerne til borgerne der spiser dysfagi kost er ens og er kun varierende efter om de er hjemmeboende borgere eller beboere på plejecenter. Skemaerne er markeret B (blød kost), C (cremet kost) eller D (gratin kost) efter typen af kost. Dette blev gjort da modtagerne af denne kosttype ofte er mere plejekrævende og det kan være vanskeligt for borgerne at huske eller vide hvilken type kost de får. Der er vedlagt et spørgeskema til dysfagi kosten til hjemmeboende borgere og et til beboere på plejecenter under bilag 2C og 2D.

Spørgeskemaet er i papirform og udfyldes ved afkrydsning med kommentarfelter. Det blev valgt at udlevere skemaerne i papirform, idet det egner sig bedst til målgruppen, og da det ville være uhensigtsmæssigt, at udføre undersøgelsen elektronisk. I udarbejdelsen af spørgsmålene har der været fokus på læse- og brugervenlighed, samt sammenlignelighed med tidligere undersøgelser fra 2022.

Spørgeskemaerne blev omdelt af Madservices medarbejdere i uge 32, i forbindelse med levering af mad til borgerne. Vedlagt spørgeskemaet var en svarkuvert og information om brugertilfredshedsundersøgelsen, herunder deadline for indlevering af besvarelser. Stevns Kommune Madservice stod ligeledes for indhentning af de udfyldte spørgeskemaer.

Gruppeinterview

Der er foretaget to gruppeinterviews med borgere, der benytter Madservices åbne kantine på Hotherhaven i Hårlev, den 8. oktober 2024. Interviewene er foretaget af to administrative medarbejdere, hvor den ene interviewede, og den anden noterede samtalerne. Der er valgt ikke at bruge diktafon, da dette kan virke meget officielt og indgribende i en spisesituation. De to interviews tog udgangspunkt i en semistruktureret interviewguide (se bilag 3) og foregik mens borgerne spiste i kanten.

Interviewet er valgt for at belyse nogle individuelle holdninger til maden og servicen. Desuden kan interviewet belyse andre aspekter, fx hvorledes socialt samvær kan bidrage til måltidsoplevelsen og hvorfor nogle borgere vælger dette tilbud.

Borgerne blev inden interview start informeret af personalet i Hotherhavens kantine om, at de to administrative medarbejdere var til stede, for at tale med dem om maden samt spisesituationen. Det var frivilligt om borgerne ønskede at deltage. Ved interview start blev borgerne oplyst om, at interviewet ville indgå anonymt i Brugertilfredshedsundersøgelsen for 2024.

Respondenter

Respondenterne er mænd og kvinder, der overvejende er i aldersgruppen 60-100 år. I alt er 41% af borgerne mænd og 59% er kvinder (se bilag 1). Borgerne der modtager mad fra Madservice kan enten være hjemmeboende eller være bosiddende på et plejecenter i Stevns Kommune. De hjemmeboende borgere skal minimum modtage fire hovedretter fra Madservice pr. uge.

Respondenterne der modtager mad fra Madservice er visiteret og er derfor mere eller mindre plejekrævende.

De borgere, der havde modtaget mad fra Madservice inden for de seneste to måneder, har modtaget et spørgeskema.

Der er dog udeladt at spørge borgerne i dagtilbuddet Nichen, idet borgerne der visiteres til Nichen kan have svært ved at overskue flere spørgsmål grundet deres helbred.

Beboerne på botilbuddet Brohøj indgår ikke i undersøgelsen 2024, idet Brohøj ikke modtager mad fra Madservice alle ugens dage. Ved en fejl har Brohøj stået som en valgmulighed i spørgeskemaet, til spørgsmålet om, hvilket plejecenter beboeren bor på, men Brohøjs beboere har ikke modtaget skemaet.

Fokuspunkter

I brugertilfredshedsundersøgelsen for år 2022 fandt Madservice frem til fem fokuspunkter, som de arbejdede videre med frem til undersøgelsen i 2024. Fokuspunkterne var følgende:

- Variation af de varme retter
- Fortsat fokus på formidling af mellemmåltider
- Generelt højere svar procent
- Portionsstørrelse på boretter og fokus på forbedring af den varme mælke mad
- Fortsat fokus på at emballagen skal være nem at åbne

Der blev igangsat forskellige projekter i arbejdet med fokuspunkterne. Hertil er beskrevet, hvilke tiltag der er gjort ud for de forskellige fokuspunkter.

Variation af de varme retter:

For at skabe mere variation i menuplanen har Madservice arbejdet med mere sæsonbaserede retter.

Derudover har der været fokus på, at menuerne ikke gentager sig for mange gange. Der er også sat nye retter på menuen, som ex kan være vegetariske.

Fortsat fokus på formidling af mellemmåltider:

Siden år 2022 har Madservice løbende besøgt plejecentrene og afholdt møder med plejepersonalet, for at have en dialog om udbuddet af mellemmåltider, og for at sikre at der er tilstrækkeligt valgmuligheder der samtidig er nemt tilgængelige for plejepersonalet, når ikke køkkenpersonalet er til stede.

Derudover har medarbejdere fra Madservice været på kursus ift. mellemmåltider, særligt til småtspisende borgere med fokus på energiindhold, protein behov og generel ernæringsrigtig sund kost.

Generelt højere svar procent:

Madservice har til undersøgelsen i 2024 informeret ledelse og plejepersonale om, at der skulle igangsættes en brugertilfredshedsundersøgelse. I informationsbrevene, som borgerne modtog sammen med spørgeskemaet, er der udspecificeret, at plejepersonale og pårørende gerne måtte hjælpe med at udfylde spørgeskemaet.

Portionsstørrelse på baretter og fokus på forbedring af den varme mælkemad:

Efter undersøgelsen i 2022, har Madservice set på portionsstørrelserne på baretterne. Selve portionsstørrelsen på baretterne stemmer overens med anbefalingerne i den nationale kosthåndbog. Det er også vigtigt at baretterne ikke bliver for store for de mange småtspisende borgere, der ikke har meget appetit i forvejen. For småtspisende kan en for stor portion mad virke uappetitlig.

Dog har Madservice kigget på anretningen af baretterne, og hvis baretterne udportioneres i for store plastik bakker, vil baretten syne mindre end den reelt er. Derfor har det været et fokus at få anretten baretten i en passende plastikbakke, så den præsenterer sig pænest muligt.

Ift. forbedring af den varme mælkemad, har Madservice kølet portioner med ex risengrød ned efter tilberedning, og genopvarmet for at vurdere, om risengrøden lever op til forventningerne. Herefter er der forsøgt at tilrette opskrifter for, at forbedre den varme mælkemad. Derudover er der sat færre baretter med varm mælkemad på den månedlige kostplan.

Fortsat fokus på at emballagen skal være nem at åbne:

Madservice har siden undersøgelsen i 2022 fået en ny pakkemaskine til at lukke folien på plastikbakkerne, som maden anrettes og pakkes i. Igennem denne proces er der testet i forskellige slags folier, for at finde en der er nem at åbne, og som samtidig opfylder kravene til at pakke maden forsvarligt ift. fødevarerhygiejne og sikkerhed, hvilket er lykkedes.

Arbejdsområder

Stevns Kommunes Madservice har valgt en række arbejdsområder, som særligt vil blive belyst i denne undersøgelse. I rapporten fra 2022 blev arbejdsområderne kaldt fokusområder. Områderne er blandt andet baseret på resultaterne fra Brugertilfredshedsundersøgelsen 2022, samt fokuspunkterne fra år 2022. På baggrund af resultatet af undersøgelsen fra 2022 blev der peget på syv punkter, som Madservice har brugt som arbejdsområder for denne brugertilfredshedsundersøgelse. Områderne i denne undersøgelse er følgende:

- Vejledninger, værktøjer og emballage
- Madens sanseudtryk
- Madens smag og konsistens
- Mellemmåltider
- Variation af menuen
- Borgerens medbestemmelse
- Levering af maden

Databehandling

Alle data er registreret og behandlet ved hjælp af SurveyXact by Rambøll. Idet spørgeskemaerne, som tidligere nævnt, blev omdelt til borgerne i papirform, var en del af databehandlingen at udføre manuel indtastning af de modtagne besvarelser i SurveyXact.

Der blev sendt spørgeskemaer ud til hhv. 201 hjemmeboende borgere og 154 beboere på pleje- og rehabiliteringscentre. I alt har 355 borgere og beboere modtaget et spørgeskema.

Ud af disse 355 spørgeskemaer er 54 sendt til borgere og beboere der spiser dysfagi kost.

Fordelingen af dysfagi kost spørgeskemaer til hjemmeboende borgere og beboere på plejecentre kan ses herunder:

Blød kost:

- | | |
|-----------------------|----|
| • Hjemmeboende borger | 14 |
| • Plejecenter beboer | 18 |

Cremet kost:

- | | |
|-----------------------|---|
| • Hjemmeboende borger | 1 |
| • Plejecenter beboer | 4 |

Gratin kost:

- | | |
|-----------------------|----|
| • Hjemmeboende borger | 7 |
| • Plejecenter beboer | 10 |

Alle indkomne svar, hvor spørgeskemaet er helt eller delvist udfyldt er registreret. Dette betyder, at der vil være variation i antallet af besvarelser på de enkelte spørgsmål. Svarprocenten tager udgangspunkt i alle de indhentede spørgeskemaer, både de helt og delvist udfyldte. Blanke besvarelser regnes som ikke besvaret og indgår derfor ikke i antallet af besvarelser.

En del besvarelser havde kommentarer uden for kommentarfeltene, disse er så vidt muligt medtaget i rapporten.

Indenfor tidsfristen blev der modtaget 169 gyldige besvarelser, altså en samlet svarprocent på 47,6 %, fordelt på 113 fra hjemmeboende borgere og 56 fra borgere på pleje- og rehabiliteringscentre.

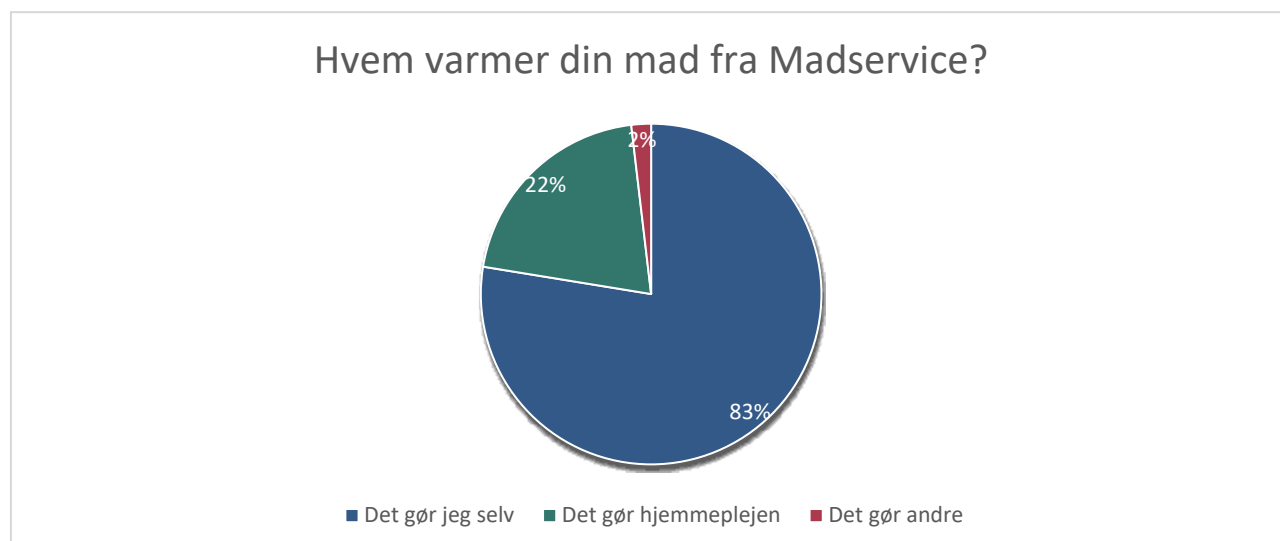
Svarprocenten er 56,2 % for de hjemmeboende borgere og 36,4 % for beboerne på pleje- og rehabiliteringscentre. Svarprocenten for hjemmeboende borgere og beboere på plejecentre der spiser dysfagi kost er 29,6 %.

Svarprocenten i undersøgelsen fra 2022 lå på hhv. 56,5 % for de hjemmeboende og 36,8 % for beboerne på pleje- og rehabiliteringscentre. For hjemmeboende borgere og beboere på plejecentre der spiste dysfagi kost var svarprocenten 30 %.

Alle de samlede besvarelser fra spørgeskemaundersøgelsen kan ses i bilag 1. Nøgletallene fra besvarelserne fordelt på kostformerne er ikke vedlagt af hensyn til længden på bilag. Nøgletallene kan trækkes i SurveyXact, men indgår ikke i den vedlagte oversigtsrapport, som programmet har dannet.

Analyse

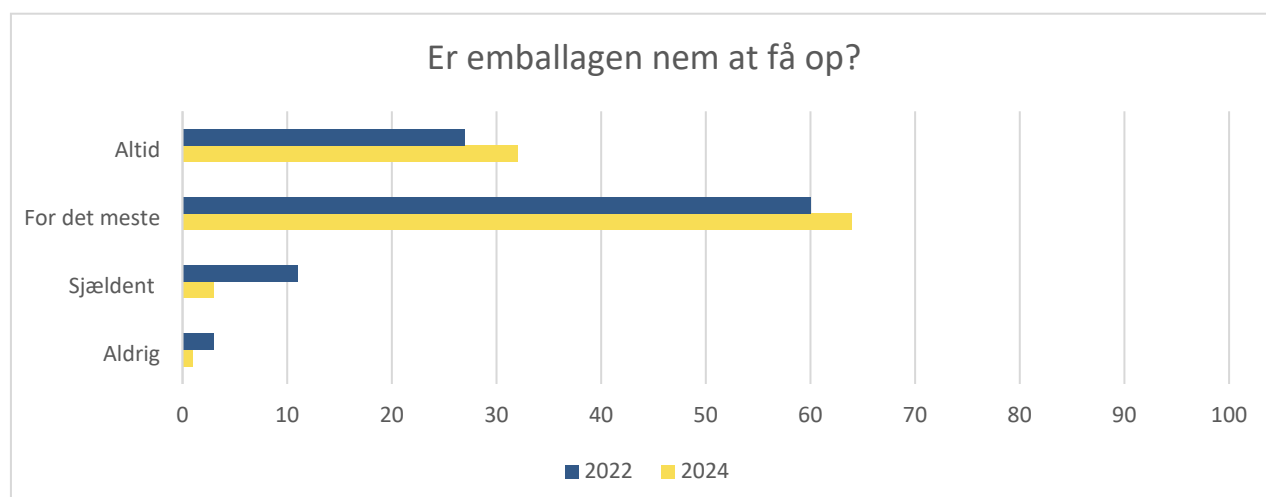
Vejledninger, værktøjer og emballage



Figur 1: Det gør jeg selv: 83 %, Det gør hjemmeplejen: 22 %, Det gør andre: 2 %

Den færdige mad fra Madservice kan spises koldt eller varmt, men Madservice anbefaler, at maden opvarmes for at øge den kulinariske kvalitet. Når Stevns Kommunes hjemmeboende borgere visiteres til Madservice, kan borgerne få tilbudt hjælp og støtte til at opvarme og anrette maden af hjemmeplejen. Der er derfor borgere der selv opvarmer og anretter maden, og borgere der får hjælp af hjemmeplejen eller pårørende. Madservice skal dermed ikke varetage denne opgave for borgeren, men Madservice skal ved hjælp af vejledninger og værktøjer sikre, at borgeren kan genopvarme maden tilstrækkeligt og samtidig bevare den kulinariske kvalitet i maden. Madservice sender derfor materiale ud til borgerne, hvor i der står hvor mange minutter maden ca. skal opvarmes i mikroovn. Samtidig indstiller Madservice mikroovnen, så effekten passer til madens genopvarmning.

Derudover skal Madservice være med til at sikre, at borgeren kan åbne for emballagen og derfor bliver borgerne i undersøgelsen spurgt ind til, om emballagen er nem at få op.

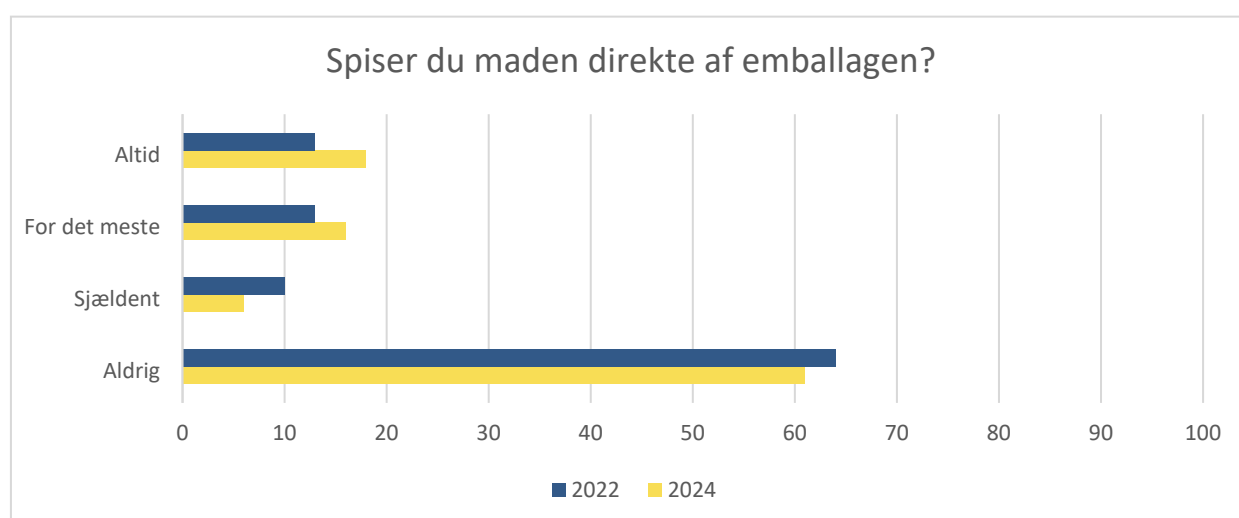


Figur 2: 2024 - Er emballagen nem at få op? Altid: 32 % For det meste: 64 % Sjældent: 3 % Aldrig: 1 %. 2022 - Er emballagen nem at få op? Altid: 27 % For det meste: 60 % Sjældent: 11 % Aldrig: 3 %.

Som vist i Figur 2 mener 96 % af de hjemmeboende borgere i 2024, at emballagen altid eller for det meste er nemt at få op (se bilag 1). I undersøgelsen fra 2022 svarede i alt 87 % at emballagen altid eller for det meste er nem at få op. Der er dermed en samlet øgning på ni procentpoint.

Der er i kommentarfelterne ikke skrevet noget om emballagen (se bilag 1).

Madservice har siden undersøgelsen i 2022 fået en ny pakkemaskine til at lukke emballagen til maden. Dertil har Madservice testet forskellige slags folier, for at finde en der imødekommer de krav der er, for at pakke mad med korrekt holdbarhed, og som samtidig er nem at åbne. Derudover har Madservice reklameret for, at der findes et elektrisk værktøj der kan hjælpe med at åbne folien.



Figur 3: 2024 – Spiser du maden direkte af emballagen? Altid 18 % For det meste: 16 % Sjældent: 6 % Aldrig: 61 %. 2022 – Spiser du maden direkte af emballagen? Altid: 13 % For det meste: 13 % Sjældent: 10 % Aldrig: 64 %.

Som vist i diagrammet ovenfor spiser 34 % af de hjemmeboende borgere i 2024 undersøgelsen altid eller for det meste direkte af emballagen, imens 26 % af borgerne i 2022 svarede, at de altid eller for det meste spiste direkte af emballagen.

Der er dermed en mindre stigning i antallet af hjemmeboende borgere, der spiser direkte af emballagen. Madservice anbefaler at maden anrettes på en tallerken, for at øge det visuelle udtryk.

Madens sanseudtryk

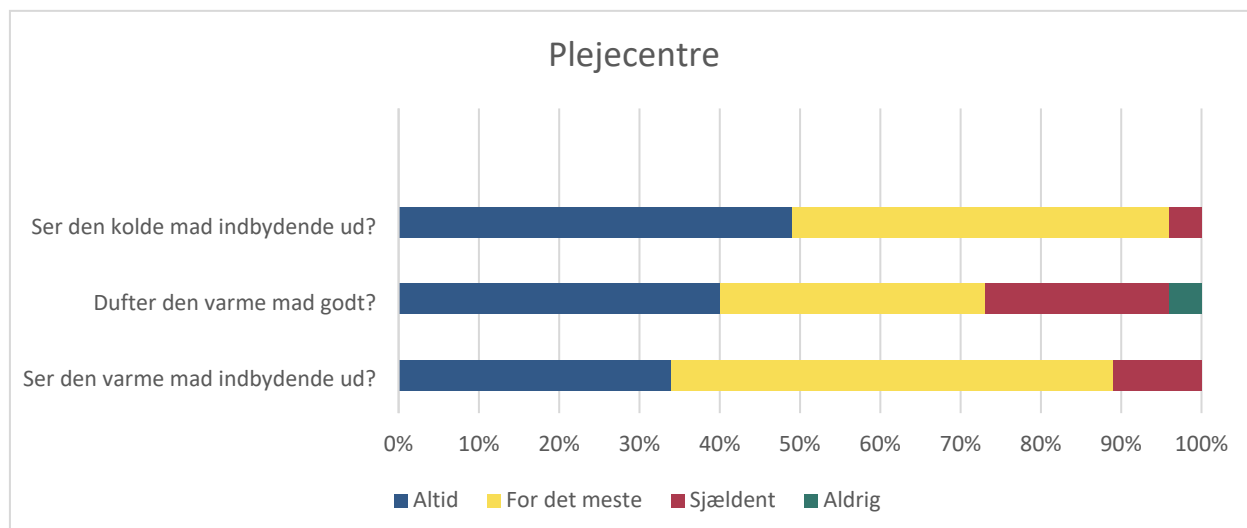
I undersøgelsen er borgerne blevet spurgt ind til, om de forskellige retter ser indbydende ud og om den varme mad dufter godt.

Der skelnes i afsnittet mellem besvarelser fra hjemmeboende borgere og beboere på plejecentre. Den primære årsag til dette er, at der er blevet spurgt forskelligt i spørgeskemaerne for, at det var genkendeligt for borgeren, idet borgerne modtager forskellige typer måltider afhængigt, af om de er hjemmeboende eller bor på plejecenter.

Den varme mad eller hovedretten og bieretterne er som udgangspunkt den samme ret og produceret samtidig, uanset om borger er hjemmeboende eller på plejecenter.

Plejecentre

På plejecentrene modtager beboerne kolde og varme retter fra Madservice. Herudover tilbydes de også morgenmad og et mellemmåltid. I det følgende diagram ses data for besvarelserne på spørgsmålene om den kolde og varme mad i forhold til om maden dufter godt og ser indbydende ud.



Figur 4: *Ser den kolde mad indbydende ud?* Altid: 49 % For det meste: 47 % Sjældent: 4 % Aldrig: 0 %. *Dufter den varme mad godt?* Altid: 40 % For det meste: 33 % Sjældent: 23 % Aldrig: 4 %. *Ser den varme mad indbydende ud* Altid: 34 % For det meste: 55 % Sjældent: 11 % Aldrig: 0 %

Som diagrammet ovenfor viser, så synes beboerne på plejecentrene overordnet, at maden ser indbydende ud og dufter godt. Dog er tilfredsheden på disse parametre faldet siden undersøgelsen i 2022, hvor 63 % af beboerne svarede, at de altid synes den kolde mad så indbydende ud. I 2024 er tilfredsheden faldet til 49 % (se bilag 1).

Ligeledes er der sket et fald i tilfredsheden med den varme mads udseende fra 51 % i 2022 til 34 % i 2024 (se bilag 1).

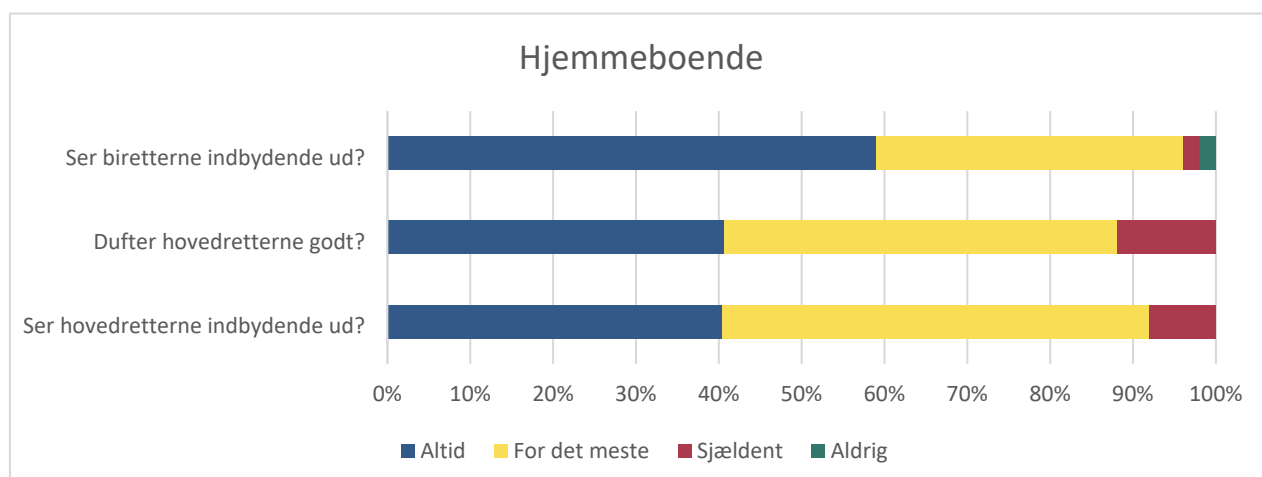
Til spørgsmålet om den varme mad dufter godt svarede 47 % i 2022 at den altid dufter godt, i 2024 er det tal 40 %. Altså et lille fald i forhold til sidste undersøgelse (se bilag 1).

I de tilhørende kommentarfelder nævner flere beboere, at den varme mad ikke dufter tilstrækkeligt. En af beboerne skriver, at maden aldrig rigtig dufter, da den bliver genopvarmet og ikke tilberedt på plejecenteret.

Ligeledes nævner en anden beboer, at vedkommende savner duften af hjemmelavet mad, og at vedkommende ville ønske, at maden blev produceret på det pågældende plejecenter (se bilag 1).

Hjemmeboende

Hjemmeboende borgere modtager minimum fire hovedretter om ugen, med mulighed for at tilvælge en biret, som f.eks. kan være fromage, varm mælkesmad eller frugtgrød. I diagrammet nedenfor ses data for besvarelserne på spørgsmålene om hoved- og biretter i forhold til om maden dufter godt og ser indbydende ud. Der er ikke blevet spurgt ind til om biretterne dufter godt, da det oftest er kolde retter.



Figur 5: *Ser biretterne indbydende ud?* Altid: 59 % For det meste: 37 % Sjældent: 2 % Aldrig: 2 %. *Dufter hovedretterne godt?* Altid: 41 % For det meste: 48 % Sjældent: 12 % Aldrig: 0 %. *Ser hovedretterne indbydende ud?* Altid: 40 % For det meste: 51 % Sjældent: 8 % Aldrig: 0 %

Som vist i diagrammet ovenfor, er borgerne tilfredse med hvordan biretterne ser ud. 59 % af borgerne har angivet at de altid synes at, biretterne ser indbydende (se bilag 1). Det er dog et fald i forhold til undersøgelsen fra 2022, hvor 72 % af borgerne svarede altid til samme spørgsmål. De 13 procentpoint fald er nu angivet i svarmuligheden, for det meste.

Det er dog væsentligt at påpege, at der er færre besvarelser på spørgsmålene om biretterne ift. de øvrige spørgsmål, da cirka halvdelen af borgerne (49 %) svarede at de aldrig får biret og derfor ikke har svaret på spørgsmålene om dem (se bilag 1).

I det tilhørende kommentarfelt om biretterne bliver der ikke kommenteret på hvordan biretterne ser ud og om de virker indbydende. Der skrives i flere kommentarer, at der ønskes mere friskhed i biretterne, og at flere ikke spiser mælkesmad. Kommentarerne handler mest om variation og portionsstørrelser (se bilag 1).

Til hovedretterne blev der spurgt ind til, om de dufter godt og om de ser indbydende ud. Som diagrammet ovenfor viser, så har 41 % af borgerne svaret, at maden altid dufter godt (se bilag 1). Det ligger i samme niveau, som i undersøgelsen fra 2022, hvor 47 % svarede, at maden altid dufter godt.

I 2024 undersøgelsen har 48 % af borgerne svaret for det meste. Der er en relativt lille procentdel, som enten har svaret sjældent (12 %) eller aldrig (0 %) til spørgsmålet om hovedretternes duft (se bilag 1).

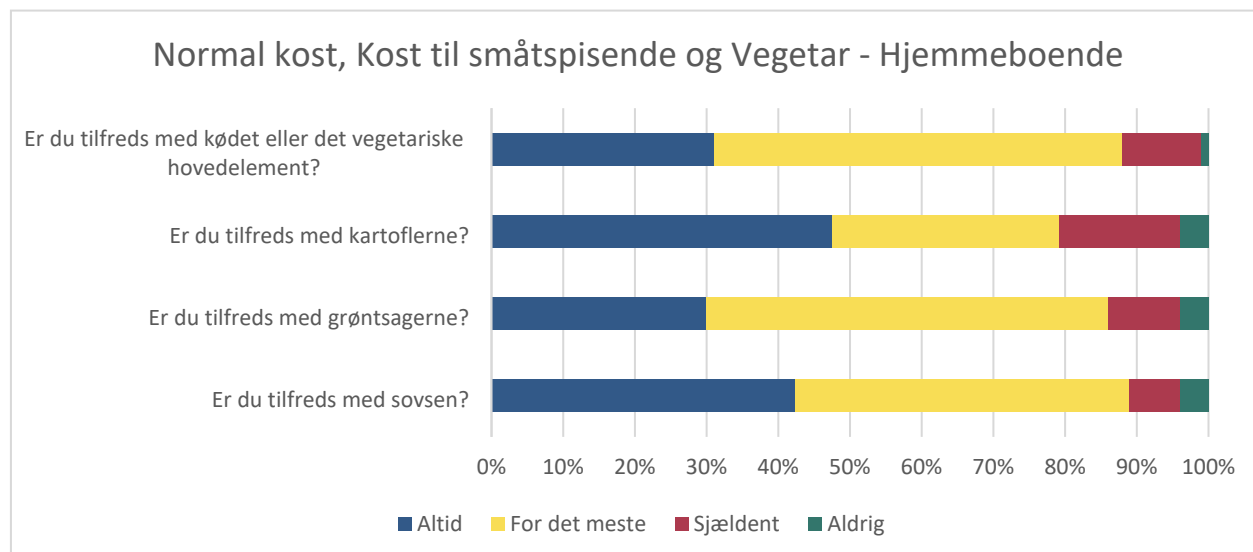
Til spørgsmålet om hovedretterne ser indbydende ud, har 40 % af borgerne svaret altid og 51 % har svaret for det meste (se bilag 1). I 2022 mente 38 % at hovedretterne altid så indbydende ud, mens 57 % svarede for det meste.

I det tilhørende kommentarfelt om hovedretterne bliver der ikke kommenteret på duft, eller om maden ser indbydende ud. En kommentar som går igen flere gange, er ønsket om mere fisk på menuen. Kartofflerne kommenteres også på som hårde udenpå og sjældent gode, og så ønsker flere borgere mindre gris på menuen. Derudover kommenteres der på, at maden mangler smag (se bilag 1).

Madservice har et højt fokus på madens visuelle udtryk og duft. I køkkenet arbejdes der på menuplanlægning og sammensætning med fokus på farvespil. Samtidig vægtes det højt at maden anrettes pænt i bakkerne, så det præsenterer sig bedst muligt efter anretning på tallerken. På plejecentrene produceres der mad efter beboernes ønsker på bestemte dage, så der er mere duft af mad og beboerne selv har valgt menuen.

Madens smag og konsistens

Normal kost, Kost til småtspisende og Vegetar kost



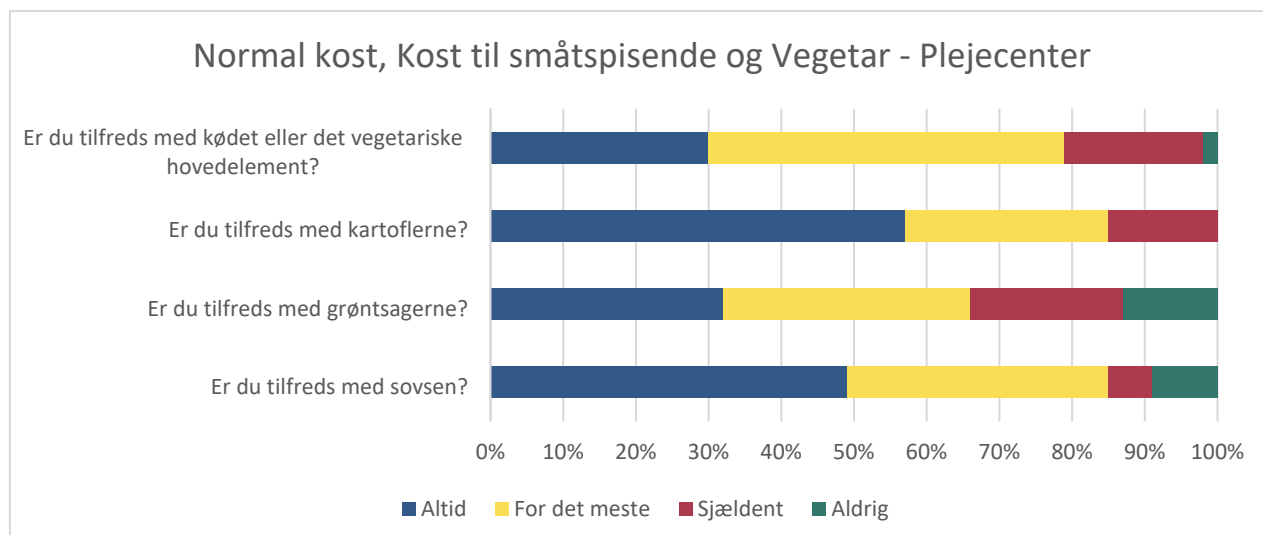
Figur 6: Er du tilfreds med kødet eller det vegetariske hovedelement? Altid: 31 %, For det meste: 57 %, Sjældent: 11 %, Aldrig: 1 % - Er du tilfreds med kartoflerne? Altid: 48 %, For det meste: 32 %, Sjældent: 17 %, Aldrig: 4 % - Er du tilfreds med grøntsagerne? Altid 30 %, For det meste: 56 %, Sjældent: 10 %, Aldrig: 4 % - Er du tilfreds med sovsen? Altid: 42 %, For det meste: 46 %, Sjældent: 7 %, Aldrig: 4 %.

Ift. tilfredsheden med kødet eller det vegetariske hovedelement er det tilnærmelsesvis det samme svar som i 2022 undersøgelsen. Besvarelsen for altid og for det meste er faldet med et procentpoint, sjældent er steget fra 8 % til 11 %, mens svarmuligheden aldrig er faldet fra 2 % til 1 %.

41 % af borgerne svarede i 2022, at de altid var tilfredse med kartoflerne, og i 2024 svarer 48 %, at de altid er tilfredse. Samlet set mente 19 % i 2022, at kartoflerne aldrig eller sjældent var tilfredsstillende. Dette er nu steget til 21 %.

Tilfredsheden med grøntsagerne er steget. I 2022 mente 79 % at grøntsagerne altid eller for meste var tilfredsstillende. Dette er nu steget til 86 %.

Der ses et fald i tilfredsheden for sovs, hvor 50 % altid var tilfredse i 2022 til 42 % i år 2024.



Figur 7: *Er du tilfreds med kødet eller det vegetariske hovedelement?* Altid: 30 %, For det meste: 49 %, Sjældent: 19 %, Aldrig: 2 % - *Er du tilfreds med kartoflerne?* Altid: 57 %, For det meste: 28 %, Sjældent: 15 %, Aldrig: 0 % - *Er du tilfreds med grøntsagerne?* Altid 32 %, For det meste: 34 %, Sjældent: 21 %, Aldrig: 13 % - *Er du tilfreds med sovsen?* Altid: 49 %, For det meste: 36 %, Sjældent: 6 %, Aldrig: 9 %.

Der ses et generelt fald i tilfredsheden hos beboerne i 2024 undersøgelsen ift. besvarelserne fra 2022 undersøgelsen. Tilfredsheden for kødet eller det vegetariske hovedelement var i 2022, samlet for besvarelserne altid og for det meste, i alt 94 %. Svarmuligheden sjældent udgjorde 6 %, mens 0 % havde svaret aldrig. I 2024 udgjorde det samlede svar for altid og for det meste 79 %, mens 19 % har svaret sjældent, og 2 % aldrig.

Til spørgsmålet om tilfredsheden med kartoflerne ses det største fald, ved svarmuligheden sjældent der er gået fra 5 % i 2022 til 15 % i dag. I 2022 svarede 42 % af beboerne for det meste, hvilket er faldet til 28 %.

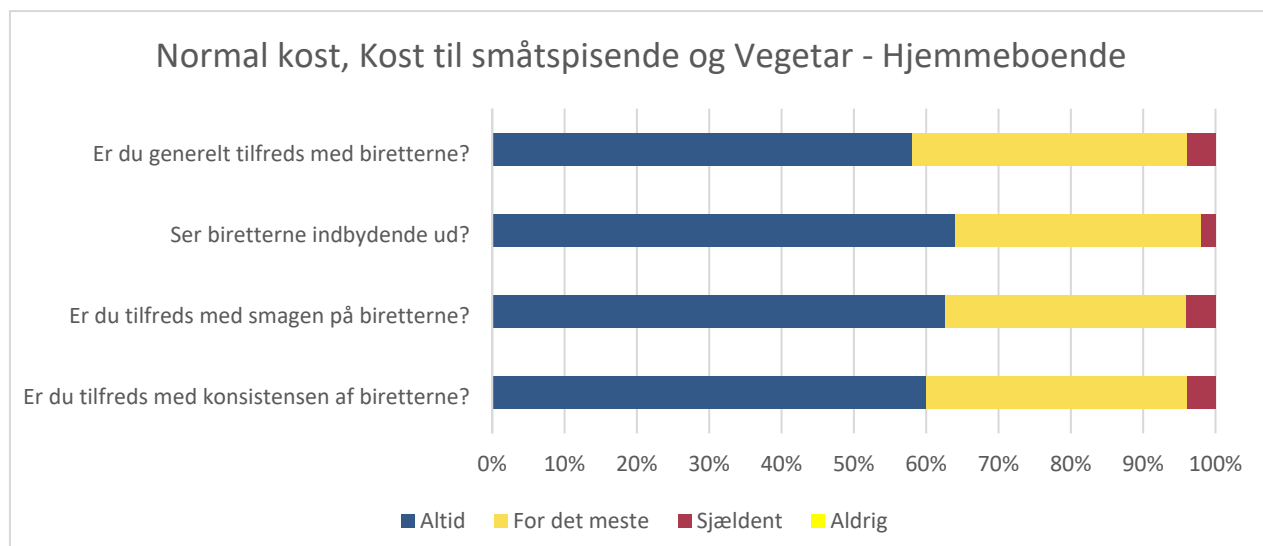
Ligeledes ses et fald ift. tilfredsheden med grøntsagerne. 48 % af beboerne var altid tilfredse i 2022, 37 % var for det meste tilfredse og 15 % var sjældent tilfredse. 0 % havde svaret aldrig. Det er nu faldet til at 32 % af beboerne altid er tilfredse, 34 % er for det meste tilfredse, 21 % har svaret at de sjældent er tilfredse og 13 % har svaret aldrig.

Besvarelserne for tilfredsheden med sovsen er tilnærmelsesvis den samme som i 2022, dog med et fald i den samlede tilfredshed.

Som vist i figur 6 og figur 7 er der generelt en høj tilfredshed blandt de hjemmeboende borgere og beboerne på plejecenter ift. kødet/det vegetariske hovedelement, kartoflerne, grøntsagerne og sovsen (se bilag 1), trods fald i tilfredsheden ift. undersøgelsen i 2022.

De supplerende kommentarer til hovedretterne til hjemmeboende borgere og den varme mad til beboerne på plejecenter kan ses i bilag 1.

Flere af kommentarerne beskriver, at kødet er for tørt eller hårdt, kartofler og grøntsager mangler smag, at sovsen enten er for tyk eller for tynd (se bilag 1).



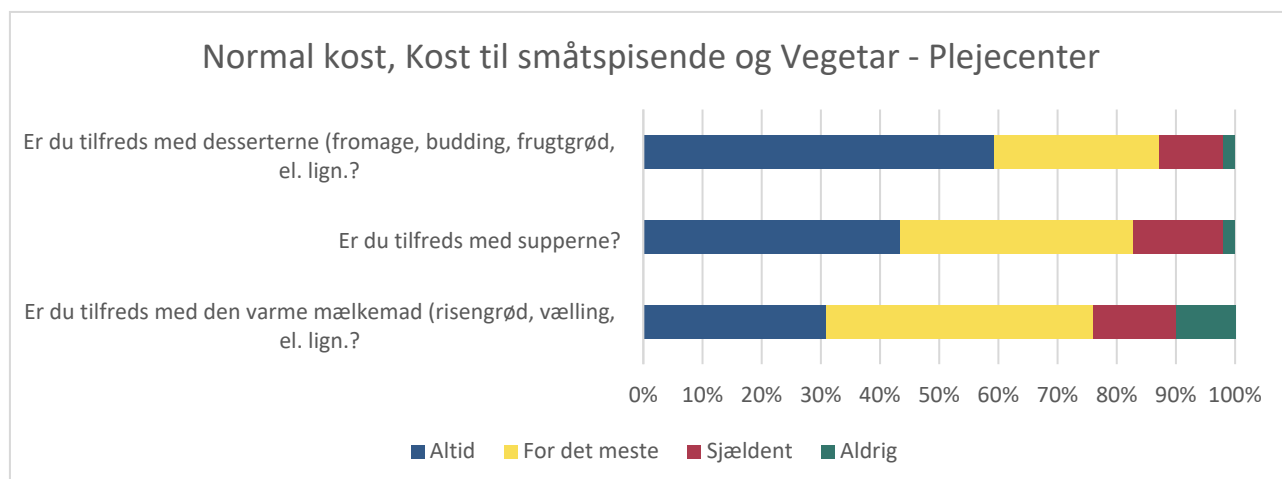
Figur 8: *Er du generelt tilfreds med bieretterne?* Altid: 58 %, For det meste: 38 %, Sjældent: 4 %, Aldrig: 0% - *Ser bieretterne indbydende ud?* Altid: 64 %, For det meste: 24 %, Sjældent: 2%, Aldrig: 0 % - *Er du tilfreds med smagen på bieretterne?* Altid 62 %, For det meste: 33 %, Sjældent: 4 %, Aldrig: 0 % - *Er du tilfreds med konsistensen af bieretterne?* Altid: 60 %, For det meste: 36 %, Sjældent: 4 %, Aldrig: 0 %.

Den generelle tilfredshed med de hjemmeboende borgers bieretter er siden år 2022 faldet, hvor 64 % af borgerne altid var tilfredse, til at 58 % af borgerne i dag altid er tilfredse.

Ligeledes har 64 % af borgerne svaret, at de altid mener, at bieretterne ser indbydende ud. Dette er et fald på otte procentpoint siden 2022.

Til spørgsmålet om borgerne er tilfredse med smagen, svarede 69 % altid i 2022, hvilket er faldet til 62 % i 2024.

konsistensen af bieretterne var ifølge 69 % altid tilfredsstillende i 2022, men i 2024 svarer 60 % af borgerne at de altid er tilfredse.



Figur 9: *Er du tilfreds med desserterne (fromage, budding, frugtgrød, el.lign.?)* Altid: 60 %, For det meste: 28 %, Sjældent: 11 %, Aldrig: 2% - *Er du tilfreds med supperne?* Altid: 43 %, For det meste: 39 %, Sjældent: 15 %, Aldrig: 2 % - *Er du tilfreds med den varme mælkemad (risengrød, vælling, el.lign.?)* Altid 31 %, For det meste: 45 %, Sjældent: 14 %, Aldrig: 10 %.

Beboerne på plejecentrene blev spurgt ind til tilfredsheden med desserter. 60 % af beboerne har svaret at de altid er tilfredse med desserterne. Dette er en øgning på syv procentpoint siden år 2022.

Dog er tilfredsheden med supperne faldet fra, at 56 % svarede altid i 2022, til at 43 % har svaret altid i 2024.

Samtidig svarede 6 % at de sjældent var tilfredse med supperne i år 2022. I år 2024 svarer 15 % at de sjældent

er tilfredse med supperne.

Til spørgsmålet om tilfredsheden med den varme mælkemad, er der en nedgang på 9 procentpoint ift. de beboere der altid er tilfredse.

Som figur 8 viser er 96 % af de hjemmeboende borgere generelt altid eller for det meste tilfredse med briterne.

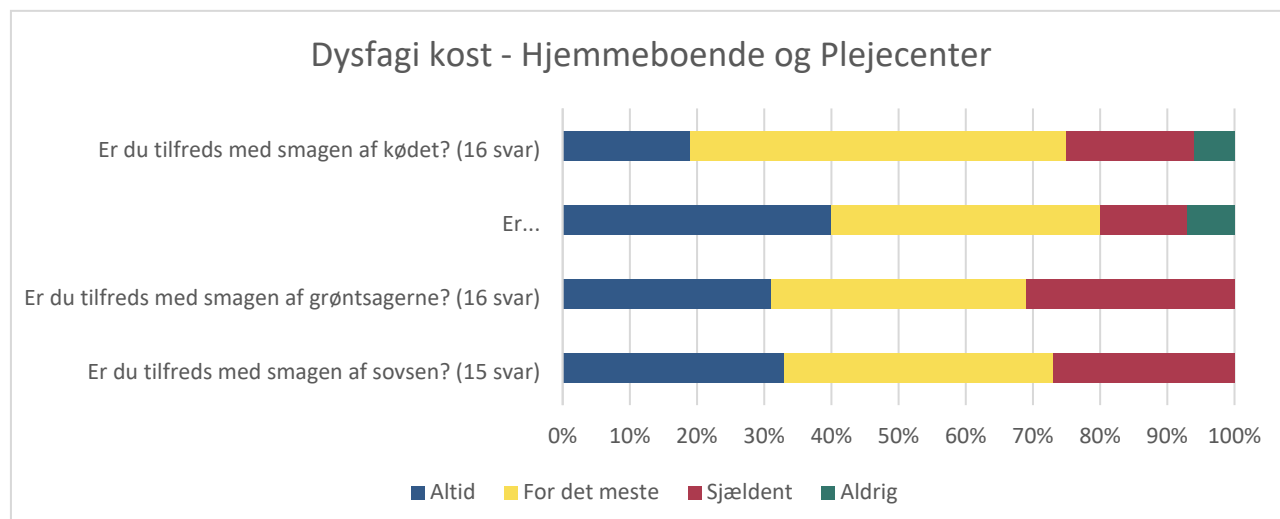
Ligeledes er 95 % altid eller for det meste tilfredse med smagen og 96 % er altid eller for det meste tilfredse med konsistensen på briterne (se bilag 1).

Som vist i figur 9 er tilfredsheden for briterne hos beboerne på plejecentrene højest for desserterne. Til spørgsmålet om tilfredsheden med den varme mælkemad, svarer 31 % at de altid er tilfredse. Tilfredsheden med supperne er faldet siden undersøgelsen i år 2022 (se bilag 1).

Borgerne og beboerne har kunnet skrive uddybende kommentarer til spørgsmålene om briterne (se bilag 1), og hertil er der blandt andet svaret, at mælkemaden er egnet som babymad, at der for meget af det samme på menuen og at der ønskes mere frisk frugt.

Dysfagi kost

I de følgende spørgsmål er svarprocenten, ligesom i år 2022, meget lav (29,6 %) og derfor er besvarelserne ikke repræsentative for tilfredsheden inden for dysfagi kost hos Madservice. Der er dog analyseret på besvarelserne, for at give en indikation af hvad borgerne der har svaret, synes om dysfagi kosten og antal respondenter er noteret for hvert spørgsmål.



Figur 10: Er du tilfreds med smagen af kødet? I alt 16 svar - Altid: 19 %, For det meste: 56 %, Sjældent: 19 %, Aldrig: 6 %. Er du tilfreds med smagen af kartoflerne/kartoffelmos? I alt 15 svar - Altid: 40 %, For det meste: 40 %, Sjældent: 13 %, Aldrig: 7 %. Er du tilfreds med smagen af grøntsagerne? I alt 16 svar - Altid: 31 %, For det meste: 38 %, Sjældent: 31 %, Aldrig: 0 %. Er du tilfreds med smagen af sovsen? I alt 15 svar - Altid: 33 %, For det meste: 40 %, Sjældent: 27 %, Aldrig: 0 %.

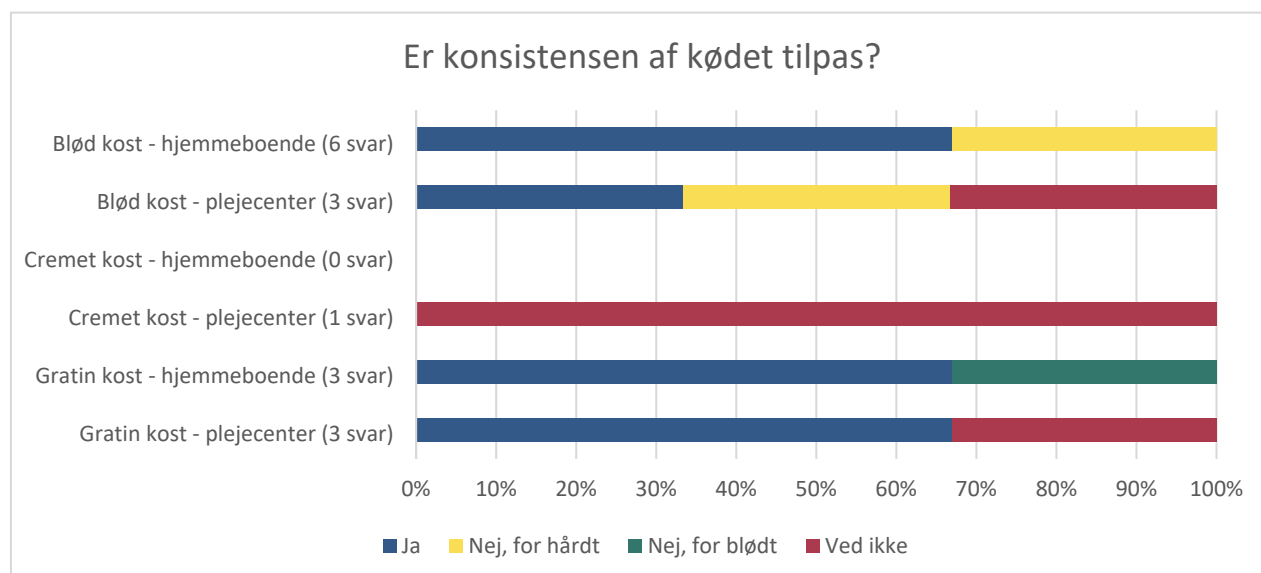
Som vist i diagrammet ovenfor er der en nogenlunde høj tilfredshed blandt de borgere der spiser dysfagi kost, ift. smagen af kød, kartofler, grøntsager og sovs (se bilag 1).

Der ses dog et fald i tilfredsheden ift. undersøgelsen fra 2022. I 2022 var 38 % altid tilfredse med smagen af kødet, hvor svaret i 2024 er, at 19 % altid er tilfredse med smagen. 19 % har svaret at de sjældent er tilfredse med smagen af kødet, hvor svaret i 2022 var, at 8 % sjældent var tilfredse. I 2022 var 0 % aldrig tilfredse, mens der er 6 %, der aldrig er tilfredse i 2024.

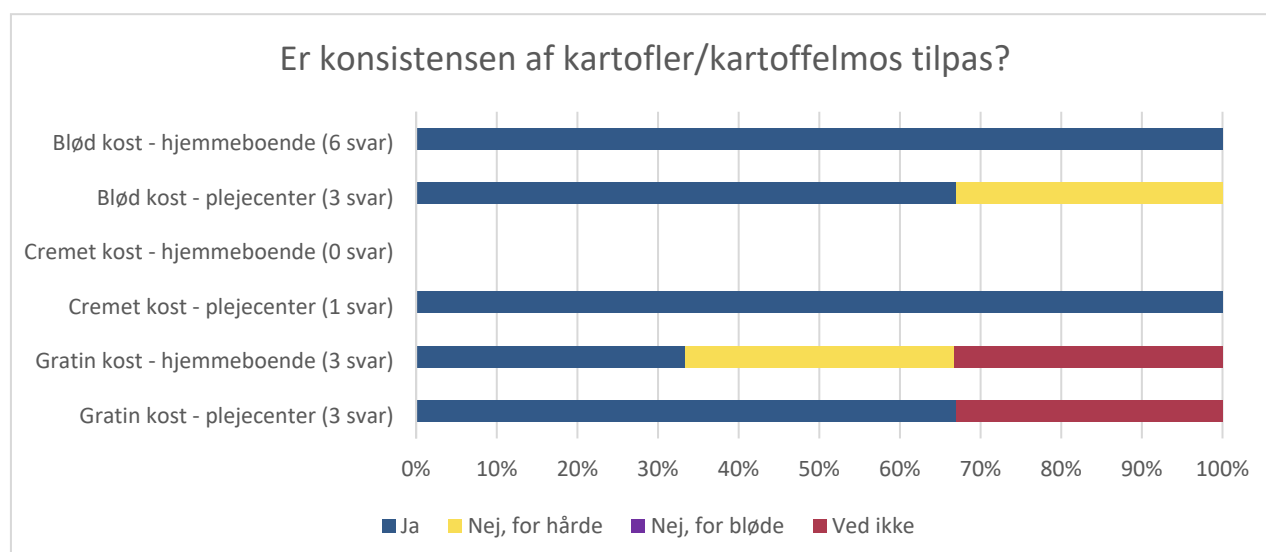
Ift. tilfredsheden med smagen på kartoflerne/kartoffelmos ses den største ændring i at 0 % svarede at de sjældent eller aldrig var tilfredse i 2022. I 2024 svarer 13 % at de sjældent er tilfredse, mens 7 % svarer at de aldrig er tilfredse med smagen på kartoflerne/kartoffelmos.

Samlet var 100 % altid eller for det meste tilfredse med smagen på grøntsagerne i 2022. Der er dermed sket et fald på 31 procentpoint frem til 2024, hvor de sidste 31 % er angivet som sjældent tilfredse.

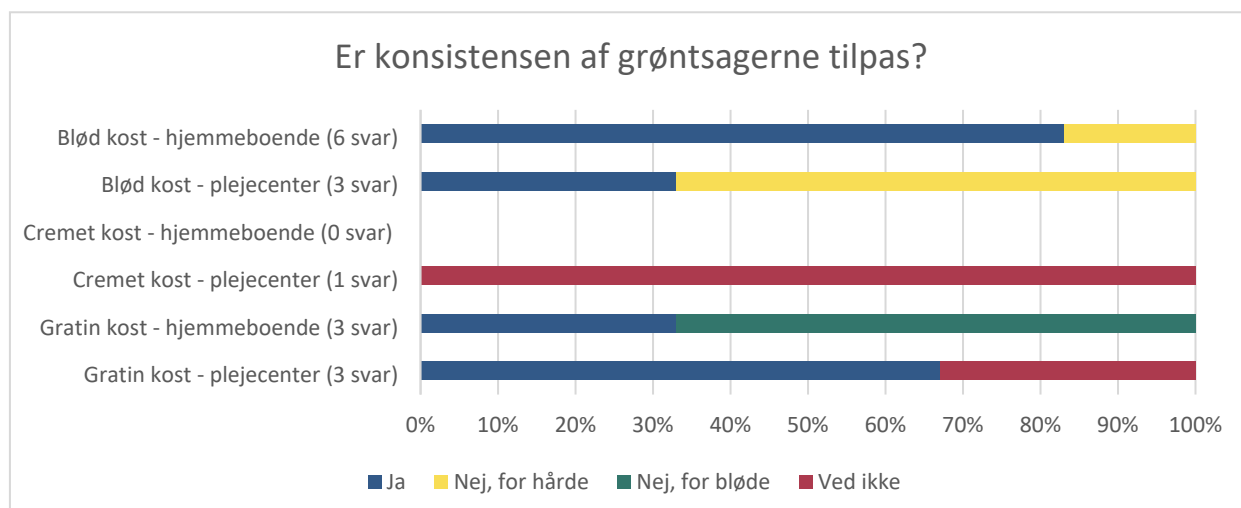
Et stort fald i tilfredsheden kan ses ift. smagen på sovsen, hvor 60 % altid var tilfredse i 2022, mens 33 % altid er tilfredse i 2024 (se bilag 1).



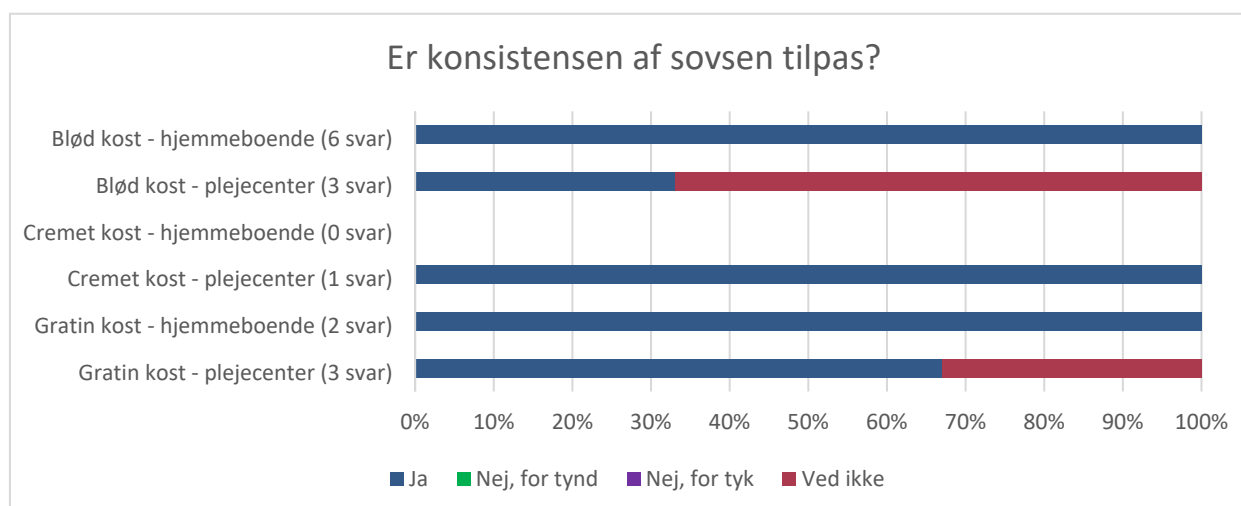
Figur 11: *Er konsistensen af kødet tilpas?* Blød – hjemmeboende: I alt 6 svar - Ja: 67 %, Nej, for hårdt: 33 %, Nej, for blødt: 0 %, Ved ikke: 0 %. Blød - plejecenter: I alt 3 svar - Ja: 33 %, Nej, for hårdt: 33 %, Nej, for blødt: 0 %, Ved ikke: 33 %. Cremet - hjemmeboende: I alt 0 svar - Ja: 0 %, Nej, for hårdt: 0 %, Nej, for blødt: 0 %, Ved ikke: 0 %. Cremet - plejecenter: I alt 1 svar - Ja: 0 %, Nej, for hårdt: 0 %, Nej, for blødt: 0 %, Ved ikke: 100 %. Gratin - hjemmeboende: I alt 3 svar - Ja: 67 %, Nej, for hårdt: 0 %, Nej, for blødt: 33 %, Ved ikke: 0 %. Gratin - plejecenter: I alt 3 svar - Ja: 67 %, Nej, for hårdt: 0 %, Nej, for blødt: 0 %, Ved ikke: 33 %.



Figur 12: *Er konsistensen af kartofler/kartoffelmos tilpas?* Blød - hjemmeboende: I alt 6 svar - Ja: 100 %, Nej, for hårde: 0 %, Nej, for bløde: 0 %, Ved ikke: 0 %. Blød - plejecenter: I alt 3 svar - Ja: 67 %, Nej, for hårde: 33 %, Nej, for bløde: 0 %, Ved ikke: 0 %. Cremet - hjemmeboende: I alt 0 svar - Ja: 0 %, Nej, for hårde: 0 %, Nej, for bløde: 0 %, Ved ikke: 0 %. Cremet - plejecenter: I alt 1 - svar - Ja: 100 %, Nej, for hårdt: 0 %, Nej, for blødt: 0 %, Ved ikke: 0 %. Gratin - hjemmeboende: I alt 3 svar - Ja :33 %, Nej, for hårde: 33 %, Nej, for bløde: 0 %, Ved ikke: 33 %. Gratin - plejecenter: I alt 3 svar - Ja: 67 %, Nej, for hårde: 0 %, Nej, for bløde: 0 %, Ved ikke: 33 %.

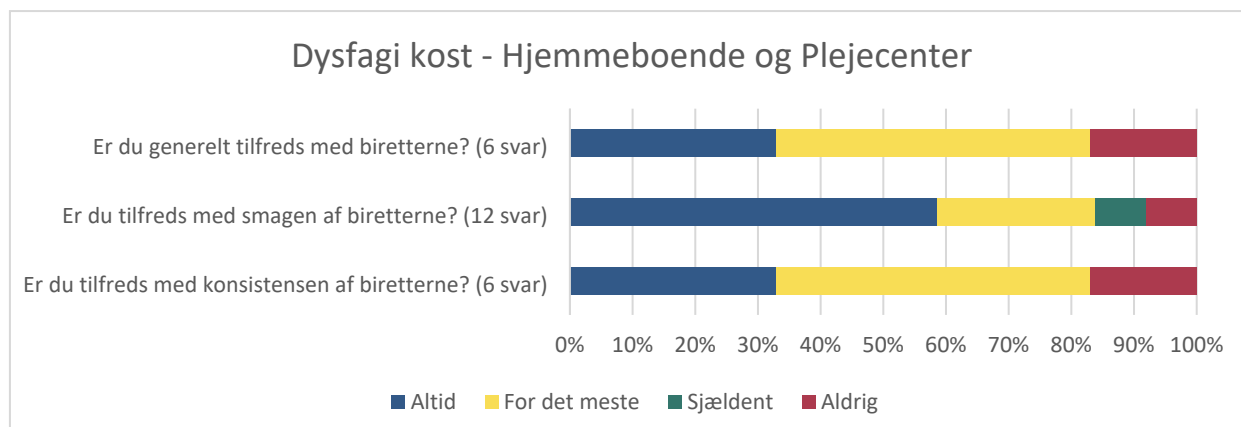


Figur 13: *Er konsistensen af grøntsagerne tilpas?* Blød - hjemmeboende: I alt 6 svar - Ja: 83 %, Nej, for hårde: 17 %, Nej, for bløde: 0 %, Ved ikke: 0 %. Blød - plejecenter: I alt 3 svar - Ja: 33 %, Nej, for hårde: 67 %, Nej, for bløde: 0 %, Ved ikke: 0 %. Cremet - hjemmeboende: I alt 0 svar - Ja: 0 %, Nej, for hårde: 0 %, Nej, for bløde: 0 %, Ved ikke: 0 %. Cremet - plejecenter: I alt 1 svar - Ja: 0 %, Nej, for hårde: 0 %, Nej, for bløde: 0 %, Ved ikke: 100 %. Gratin - hjemmeboende: I alt 3 svar - Ja: 33 %, Nej, for hårde: 0 %, Nej, for bløde: 67 %, Ved ikke: 0 %. Gratin - plejecenter: I alt 3 svar - Ja: 67 %, Nej, for hårde: 0 %, Nej, for bløde: 0 %, Ved ikke: 33 %.



Figur 14: *Er konsistensen af sovsen tilpas?* Blød - hjemmeboende: I alt 6 svar - Ja: 100 %, Nej, for tyk: 0 %, Nej, for tynd: 0 %, Ved ikke: 0 %. Blød - plejecenter: I alt 3 svar - Ja: 33 %, Nej, for tyk: 0 %, Nej, for tynd: 0 %, Ved ikke: 67 %. Cremet - hjemmeboende: I alt 0 svar - Ja: 0 %, Nej, for tyk: 0 %, Nej, for tynd: 0 %, Ved ikke: 0 %. Cremet - plejecenter: I alt 1 svar - Ja: 100 %, Nej, for tyk: 0 %, Nej, for tynd: 0 %, Ved ikke: 0 %. Gratin - hjemmeboende: I alt 2 svar - Ja: 100 %, Nej, for tyk: 0 %, Nej, for tynd: 0 %, Ved ikke: 0 %. Gratin - plejecenter: I alt 3 svar - Ja: 67 %, Nej, for tyk: 0 %, Nej, for tynd: 0 %, Ved ikke: 33 %.

Som figur 11, 12, 13 og 14 viser, er tilfredsheden høj blandt de få respondenter, der har svaret på spørgsmålene ift. konsistensen på elementerne kød, kartofler, grøntsager og sovs. Dog svarer nogle borgere og beboere der får blød kost og gratin kost at kød, kartofler/kartoffelmos eller grøntsager enten er for hårde eller for bløde (se bilag 1).



Figur 15: *Er du generelt tilfreds med briterterne?* I alt 6 svar - Altid: 33 %, For det meste: 50 %, Sjældent: 0 %, Aldrig: 17 %. *Er du tilfreds med smagen af briterterne?* I alt 12 svar - Altid: 58 %, For det meste: 25 %, Sjældent: 8 %, Aldrig: 8 %. *Er du tilfreds med konsistensen af briterterne?* I alt 6 svar - Altid 33 %, For det meste: 50 %, Sjældent: 0 %, Aldrig: 17 %.

Figur 15 viser, at 33 % generelt altid er tilfredse med briterterne, hvilket er en øgning på i alt 13 procentpoint siden 2022. Dog har 17 % svaret at de aldrig er tilfredse, og i 2022 var der 0 % der svarede at de aldrig var tilfredse.

Ser man på tilfredsheden med smagen af briterterne, er 58 % altid tilfredse, hvilket er en nedgang siden 2022, hvor 75 % altid var tilfredse med smagen. Ligeledes svarer 16 % samlet, at de sjældent eller aldrig er tilfredse med smagen, hvor 0 % svarede at de sjældent eller aldrig var tilfredse med smagen i 2022.

33 % svarer at de altid er tilfredse med konsistensen, mens de i 2022 var 66 % der svarede, at de altid var tilfredse med konsistensen på briterterne. 17 % har svaret at de aldrig er tilfredse med konsistensen, hvilket er en nedgang ift. 2022, hvor 0 % svarede at de aldrig var tilfredse (se bilag 1).

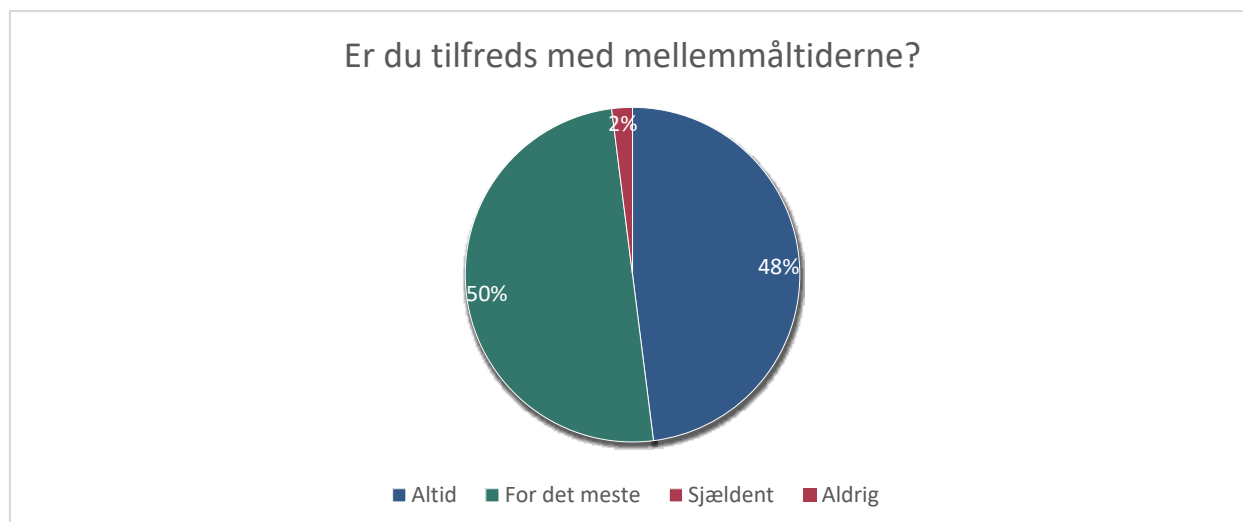
Målgruppen der spiser dysfagi kost er enten borgere der har tygge eller synkebesvær og de er dermed ofte svage eller syge. Det kan derfor være en udfordring at få en høj tilfredshed blandt respondenterne der får dysfagi kost, idet der er mange forskellige faktorer, der influerer på den samlede tilfredshed hos denne borgergruppe. Som tidligere nævnt er svarprocenten lav på spørgsmålene, og derfor er svarene ikke repræsentative for den samlede tilfredshed.

Mellemmåltider

Mellemmåltider tilbydes til beboerne, som bor på pleje- og rehabiliteringscenter. Mellemmåltider kan for eksempel være kage, frugt eller en anden form for snack, som tilbydes imellem hovedmåltiderne.

Beboerne blev i undersøgelsen spurgt om de er blevet tilbudt et mellemmåltid. Til dette svarer 85 % at de bliver tilbudt et mellemmåltid, 15 % svarer at de ikke har fået det tilbudt (se bilag 1).

Det er siden seneste undersøgelse en væsentlig øgning, idet 69 % af beboerne i 2022 svarede ja, til at de blev tilbudt mellemmåltider.



Figur 16: Altid: 48 % - For det meste: 50 % - Sjældent: 2 % - Aldrig: 0 %

Diagrammet ovenfor viser en udbredt tilfredshed med mellemmåltiderne, hvor 48 % af beboerne svarer, at de altid er tilfredse og 50 % svarer, at de for det meste er tilfredse. Kun 2 % svarer at de sjældent er tilfredse og ingen har angivet, at de aldrig er tilfredse (se bilag 1). Der er dermed sket et mindre løft ift. undersøgelsen i 2022, hvor 44 % svarede at de altid var tilfredse, 46 % svarede de for det meste var tilfredse, mens 10 % svarede sjældent.

I kommentarfeltet svarer en del beboere, at de ønsker mere frugt i mellemmåltiderne (se bilag 1).

Et af fokuspunkterne fra Brugertilfredshedsundersøgelsen 2022 var, at sikre kendskabet til tilbuddet om mellemmåltider, herunder fokus på kommunikation og samarbejde mellem Madservice og personalet på plejecentrene. For at øge fokus på at beboerne får tilbudt mellemmåltider, har Madservice, som tidligere nævnt, løbende siden undersøgelsen i 2022, besøgt alle plejecentrene og afholdt møder med plejepersonalet. Her har Madservice og plejepersonalet haft en dialog om, hvad der findes af muligheder for mellemmåltider, og samtidig fået afdækket om der manglede mellemmåltider i sortimentet.

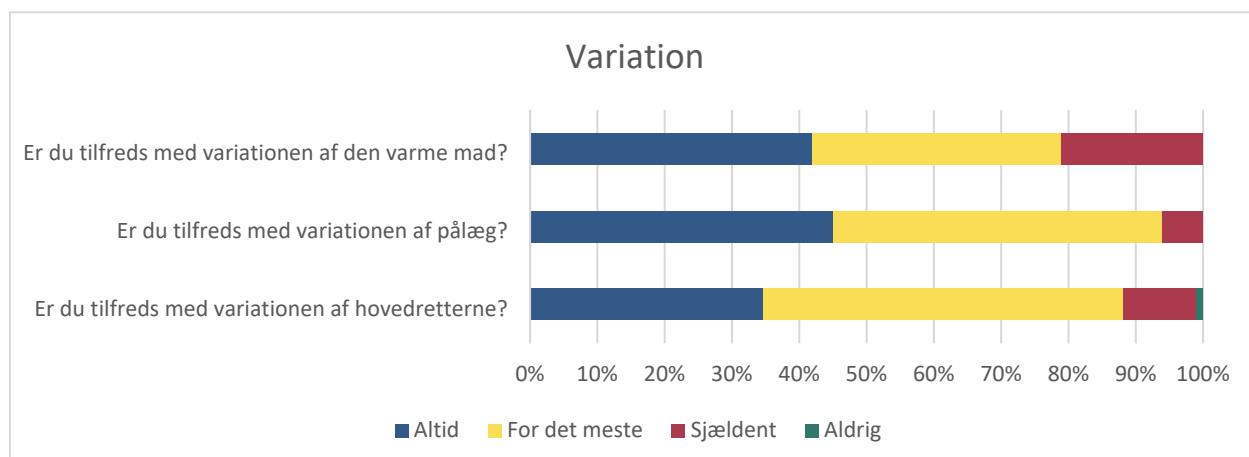
Som tidligere nævnt har medarbejdere fra Madservice også været på kursus ift. mellemmåltider, særligt til småtspisende borgere med fokus på energiindhold, protein behov og generel ernæringsrigtig sund kost. Kurset har været med til at styrke medarbejdernes kompetencer ift. produktion, menuplanlægning og vareindkøb på plejecentrene.

Variation af menuen

Borgerne og beboerne er i undersøgelsen blevet spurgt ind til, deres tilfredshed med variationen i retterne som Madservice leverer.

I diagrammet nedenfor ses besvarelserne på spørgsmålene vedrørende variation af den varme mad, den kolde mad og hovedretter.

Varm og kold mad er betegnelserne for den mad, som serveres på plejecentrene. Både kold og varm mad kan serveres til frokost og aftensmad. Spørgsmålet omkring variation af pålæg knytter sig til kategorien den kolde mad i spørgeskemaet. Hovedret er betegnelsen for den mad, som leveres til de hjemmeboende borgere, som varmes op i borgers eget hjem.



Figur 17: *Er du tilfreds med variationen af den varme mad?* Altid: 42 %, For det meste: 37 %, Sjældent: 21 %, Aldrig: 0% - *Er du tilfreds med variationen af pålæg?* Altid: 45 %, For det meste: 49 %, Sjældent: 0 %, Aldrig: 0 % - *Er du tilfreds med variationen af hovedretterne?* Altid: 35 %, For det meste: 54 %, Sjældent: 11 %, Aldrig: 1 %.

Til spørgsmålet om hvorvidt beboerne på plejecentrene er tilfredse med den varme mad, ses den største forskel ift. besvarelser i 2022, i svarmulighederne for det meste og sjældent. I 2022 svarede 49 % for det meste, mens 5 % svarede sjældent. I denne undersøgelse svarer 37 % for det meste og 21 % svarer sjældent.

Den overordnede tilfredshed med variationen af pålæg er steget, idet 92 % i 2022 samlet svarede at de altid eller for det meste var tilfredse, 7 % svarede sjældent tilfredse, og 2 % svarede at de aldrig var tilfredse med variationen af pålæg. I 2024 undersøgelsen svarer samlet 94 % at de altid eller for det meste er tilfredse, mens 0 % svarer at de aldrig er tilfredse.

Besvarelserne til spørgsmålet om borgerne er tilfredse med hovedretterne, er tilnærmelsesvis ens med besvarelserne fra 2022 (se bilag 1).

Besvarelserne til spørgsmålene om variation i menuerne indikerer, at borgere og beboer overordnet er tilfredse. I kommentarfeltet beskriver flere, at der ønskes mere variation til pålægget. En kommentar beskriver et ønske om laks, rejer, steg og frikadeller.

Det kommenteres ligeledes et ønske om mere fisk til både den varme mad og hovedretterne. Flere af kommentarerne handler om at der ønskes mere variation i menuplanen samt nye retter, og en kommenterer på, at der ofte indgår de samme ingredienser som brun sovs, kartofler og gulerødder og ønsker ex indiske retter, risretter og fisk. En anden kommenterer på at der bruges for meget svinekam (se bilag 1).

Sammenholdt med kommentarerne, viser tallene ovenfor et billede af, at borgerne er jævnt tilfredse med variationen, men at der er plads til forbedring.

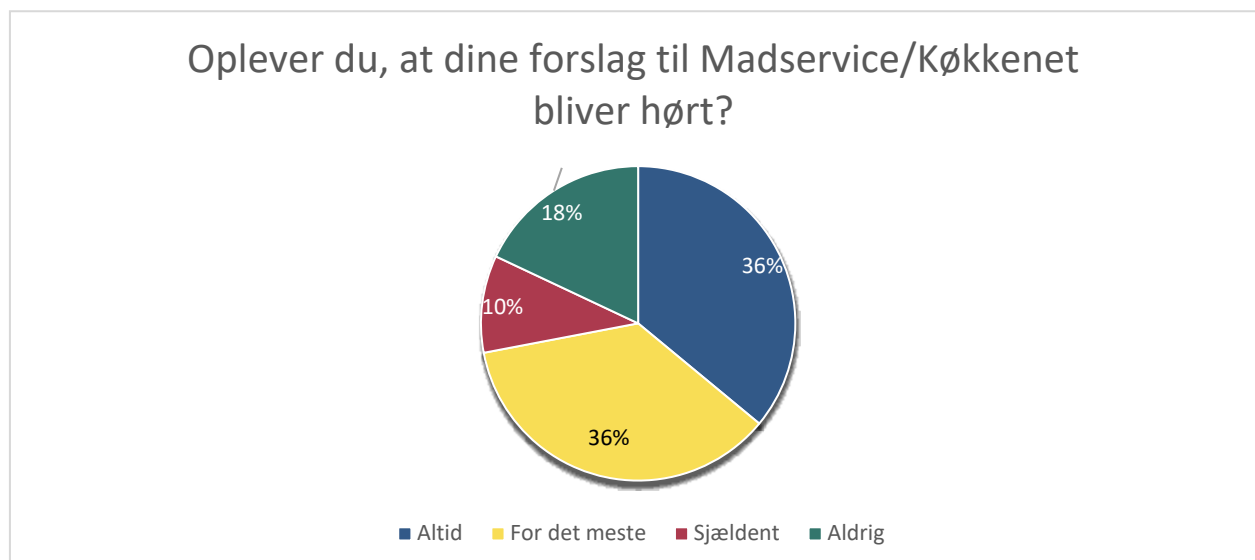
Borgerens medbestemmelse

Madservice ønsker at inddrage borgere og beboeres ønsker ift. menu sammensætningen, for at øge graden af medbestemmelse.

I undersøgelsen bliver borgerne derfor spurgt om de har foreslået nye retter til Madservice eller køkkenet. 14 % har angivet, at de har foreslået nye retter, mens 86 % angiver at de ikke har (se bilag 1).

Alle forslag fra borgerne i undersøgelsen er noteret af Madservice og vil indgå i overvejelserne, når menuen fremadrettet planlægges.

Kun 14 % af borgerne ud af 153 besvarelser har angivet, at de er kommet med forslag til Madservice. Dette betyder, at til spørgsmålet om hvorvidt de oplever, at deres forslag til Madservice/køkkenet bliver hørt, er der kun 39 besvarelser. Altså er diagrammet og procenterne, som beskrevet nedenfor, baseret på et væsentligt lavere antal besvarelser end undersøgelsen generelt.



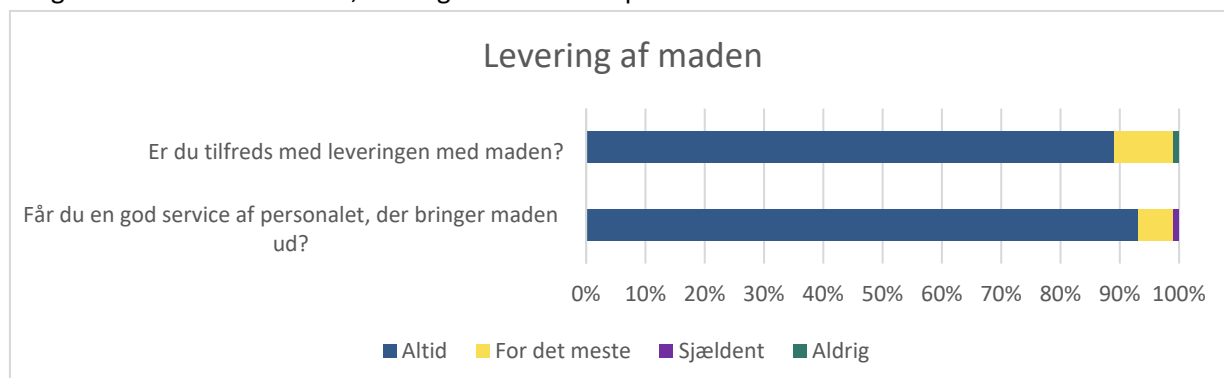
Figur 18: Altid: 36 % For det meste: 36 % Sjældent: 10 % Aldrig: 18 %

Som diagrammet ovenfor viser, så oplever samlet 72 %, at de altid eller for det meste, bliver hørt ift. deres forslag til Madservice. Dermed oplever 28 % at de sjældent eller aldrig bliver hørt i deres forslag til Madservice. Dermed oplever en stor del af borgerne, som har forslået nye retter til Madservice, at deres forslag er blevet hørt.

Levering af maden

I undersøgelsen bliver de hjemmeboende borgere spurgt ind til levering af maden og tilfredsheden med personalet. I Madservice er det det samme personale, der varetager produktionen af maden, der også leverer maden til de hjemmeboende borgere. På den måde har personalet fra Madservice en direkte dialog med borgerne, hvilket sikrer en god vejledning og rådgivning ift. hvilke retter Madservice kan tilbyde. Samtidig er det med til, at sikre gode snitflader til Madservice administration.

Når maden leveres af det faste personale fra Madservice, får personalet et godt kendskab til den enkelte borger og de kan kontakte den udekørende hjemmepleje, hvis de oplever behov for ekstra omsorg for borgeren eller hvis de kan se, at borgeren ikke har spist sin mad.



Figur 19: Er du tilfreds med leveringen af maden? Altid: 89 %, For det meste: 10 %, Sjældent: 0 %, Aldrig: 1 % - Får du en god service af personalet, der bringer maden ud? Altid: 94 %, For det meste: 6 %, Sjældent: 1 %, Aldrig: 0 %

I alt har 89 % af borgerne svaret at de altid er tilfredse med leveringen af maden, mens 10 % svarer at de for det meste er tilfredse og 1 % svarer, at de aldrig er tilfredse. Samtidig oplever 94 % af borgerne, at de får en god service af det personale, som bringer maden ud (se bilag 1). Disse svar er tilnærmelsesvis ens med besvarelsene fra undersøgelsen i 2022.

Der er derudover en kommentar, hvor der står, at damerne er meget søde og venlige når de kommer ud (se bilag 1).

Fokusgruppe interview

Som beskrevet i metodeafsnittet blev der i forbindelse med undersøgelsen afholdt to fokusgruppeinterview med de borgere, som kommer i kantinen på Hotherhaven. Interviewene blev udført mens borgerne spiste frokost. Interviewene blev som nævnt, foretaget af to administrative medarbejdere, hvor den ene stillede spørgsmål og den anden tog noter undervejs.

Der var i alt otte deltagere fordelt på de to interviews. I det to interviews var det primært et par borgere der indgik i dialog, og dermed var det vanskeligt at få en gruppe samtale i gang. Noterne findes i bilag 4.

Nedenfor er der sammenfattet hovedpointer fra de to interviews, med udgangspunkt i hvad der går igen i interviewene.

Hovedpointer fra de to interviews:

- Flere borgere bemærkede, at det er et godt sted at komme, og at der er god stemning. Særligt er fællesspisning hyggeligt, og dejligt når fadene står på bordet, så man nemt kan tage mere mad.
- Portionsstørrelser er ok. De kan altid bede om mere, men det er besværligt når man selv skal hente mere mad med rollator. Så spiser man ikke mere end en portion, selvom man godt kunne spise to.
- Flere borgere kom med ros til personalet i kantinen, som gør meget for dem og er venlige.
- Smagen og konsistensen på maden er god.
- Omgivelser er fine.

Pointerne fra de to interviews understøtter de resultater, som ses i analysen af besvarelsene fra spørgeskemaundersøgelsen. Borgerne overordnet set er tilfredse med den mad de får serveret og kommer med roser til personalet i kantinen.

Konklusion

Siden undersøgelsen i 2022 er tilfredsheden faldet på plejecentrene ift. kød, kartofler, grøntsager og sovs. Den laveste tilfredshed på plejecentrene er ift. grøntsagerne, hvor kun 37 % altid er tilfredse. Ligeledes er tilfredsheden med kartoflerne faldet, hvor i alt 15 % sjældent er tilfredse.

Hos de hjemmeboende er der ikke sket nogle større ændringer ift. tilfredsheden med kød, kartofler, grøntsager og sovs siden år 2022. Dog er de mere tilfredse med kartofler og grøntsager end plejecenterbeboerne, hvor 86 % af de hjemmeboende borgere altid eller for det meste er tilfredse med grøntsagerne.

De kvalitative kommentarer der er, ift. hovedretterne beskriver bl.a., at kødet enten er for blødt eller for hårdt, at kartofler og grøntsager mangler salt og smag, og at sovsen enten er for tyk eller tynd. Derudover nævnes det at der mangler duft af hjemmelavet mad på plejecentrene.

Beboerne på plejecentrene er mere tilfredse med desserterne end de var i 2022. til gengæld er tilfredsheden med supperne og den varme mælke-mad faldet siden undersøgelsen i år 2022. De hjemmeboende borgere er generelt mindre tilfredse med biretternes smag, konsistens, udseende ift. år 2022.

De kvalitative kommentarer der er ift. biretterne beskriver bl.a. at der ønskes mere friskhed, mindre mælke-mad, bedre variation og større portioner.

Det visuelle udtryk og emballagen

Madservice skal fortsat have fokus på, at maden skal se indbydende ud og dufte godt. Det kan fx være igennem vejledninger om opvarmning, servering og anretning, som borgeren selv eller hjemmeplejen, kan bruge til genopvarmning og anretning.

Der ses en mindre stigning i antallet af hjemmeboende borgere, der spiser direkte af emballagen. Madservice anbefaler at maden anrettes på en tallerken, for at øge det visuelle udtryk.

I køkkenet arbejdes der på menuplanlægning og sammensætning med fokus på farvespil. Samtidig vægtes det højt at maden anrettes pænt i bakkerne, så det præsenterer sig bedst muligt efter anretning på tallerken. Tilfredsheden for beboerne på plejecentrene ift. madens visuelle udtryk, er faldet siden undersøgelsen i 2022. Madservice skal derfor have fokus på at få øget tilfredsheden til næste undersøgelse.

Madservice skal fortsat have fokus på, at emballagen maden pakkes i, skal være nem at åbne for de hjemmeboende borgere. Madservice har fået en ny pakkemaskine til at pakke maden i, og derfor har Madservice testet forskellige folier. Det skal fortsat være et fokus at sikre at folien, er til at få af bakkerne. Derudover har Madservice et værktøj, der kan køre folien af bakken med mad, og disse bør fortsat komme ud til flere borgere. Samtidig skal Madservice løbende have dialog med hjemmeplejen i forhold til opvarmning og anretning af maden.

Dysfagi kost

Svarprocenten er som tidligere nævnt for lav til at være repræsentativ for undersøgelsen. Derfor bør Madservice arbejde med at få en højere svarprocent hos dysfagi kost borgerne.

Dette kan eventuelt gøres ved, at de borgere der modtager dysfagi kost, til næste brugertilfredshedsundersøgelse, ikke skal have skemaet sendt ud i papir form. I stedet bør en medarbejder tage ud til borgeren og stille spørgsmålene og notere svarene for borgeren. På den måde vil de borgere der ikke er i stand til selv at sidde og krydse af på et skema, kunne deltage i undersøgelsen.

Variation af menuen

Madservice skal have fokus på, at borgere og beboere har medindflydelse på menuplanlægningen, og dermed også variationen i menuen. Dette kan være med til at styrke en overordnet højere tilfredshed på disse parametre.

Ligeledes skal der være fokus på om borgerne er bevidste om, at de kan komme med forslag til retter og så vidt muligt skal Madservice imødekomme ønskerne. Hvis et forslag ikke kan lade sig gøre, skal borgeren have forklaret begrundelsen herfor for, at borgerne oplever at de har medbestemmelse ift. menuplanen.

Mellemmåltider

Der er flere beboere der svarer ja, til at have fået tilbudt mellemmåltider i 2024 ift. undersøgelsen i 2022. Alligevel bør Madservice fortsat have fokus på formidlingen til plejepersonalet og køkkenpersonalet på plejecentrene, ift. hvad beboeren kan tilbydes. Dette skal gøres, for at fastholde den positive udvikling der har været på området. Derfor bør Madservice fortsat besøge plejecentrene løbende, for at afdække om der er et tilstrækkeligt udvalg af mellemmåltider, samt for at indgå i en dialog med plejepersonalet ift. tilgængeligheden døgnet rundt af de forskellige mellemmåltider.

Medarbejdere fra Madservice har også deltaget på kurser bl.a. vedr. mellemmåltider og kost til småtspisende. Her har fokus særligt været mellemmåltidernes energiindhold, proteinbehovet hos småtspisende og generel ernæringsrigtig sund kost til ældre. Efteruddannelsen har styrket medarbejdernes kompetencer ift. produktion, menuplanlægning og vareindkøb på plejecentrene, sådan at der nu er mulighed for forbedret sortiment af mellemmåltider.

Levering af maden

Tilfredsheden er fortsat meget høj ift. levering af maden. For madservice er det vigtigt at kunne levere en god service til beboerne når de modtager deres mad. Borgerne har i undersøgelsen givet udtryk for generel meget høj tilfredshed med den service de modtager fra Madservice, særligt i forbindelse med leveringen. Madservice vil derfor fortsat have fokus på at fastholde den ekstra gode tilfredshed.

Fokusgruppeinterview

Der var i alt otte deltagere fordelt på to fokusgruppeinterviews. Det var meget de samme personer der fortalte og svarede på spørgsmål. Derfor var det ikke mange forskellige borgere vi fik holdninger og meninger fra i interviewet.

I interviewene var det disse følgende hovedpunkter der gik igen:

- Flere borgere bemærkede, at det er et godt sted at komme, og at der er god stemning. Særligt er fællesspisning hyggeligt, og dejligt når fadene står på bordet, så man nemt kan tage mere mad.
- Portionsstørrelser er ok. De kan altid bede om mere, men det er besværligt når man selv skal hente mere mad med rollator. Så spiser man ikke mere end en portion, selvom man godt kunne spise to.
- Flere borgere kom med ros til personalet i kantinen, som gør meget for dem og er venlige.
- Smagen og konsistensen på maden er god.
- Omgivelser er fine.

Idet vi ikke fik mange borgere i tale i interviewene, er det værd at overveje at afholde flere interviews til næste brugertilfredshedsundersøgelse. Eventuelt kan der afholdes interviews i kantinen på Hotherhaven hen over flere dage, så der er flere forskellige borgere der kan deltage. Et andet forslag kan være at afholde interviews til

andre former for fællesspisninger, såsom ønskemads dage på plejecentrene eller onsdagsspisning i fælleshusene rundt i kommunen, der afholdes af Madservice.

Overvejelser til næste Brugertilfredshedsundersøgelse

Svarprocenten er lav for Brugertilfredshedsundersøgelsen 2024. Særligt for borgerne der spiser dysfagi kost og beboerne på plejecentrene, er svarprocenten lav.

En måde at højne svarprocenten til næste undersøgelse kunne være, at ændre metoden i undersøgelsen fra spørgeskemaundersøgelse til interviews med borgere og beboere. Interviewene skulle i så fald foretages af en uvildig medarbejder der tager ud og besøger borgerne.

Fokuspunkter

Stevns Kommunes Madservice har udvalgt seks fokuspunkter, som der skal arbejdes videre med i forhold til at forbedre brugernes tilfredshed og oplevelse af mad og service:

- Madens udtryk, smag og konsistens
- Medinddragelse af borgere til at videreudvikle variationen af menuplanen
- Fortsat fokus på formidling af mellemmåltider
- Bibeholde den gode tilfredshed af madleveringen
- Fokus på forbedring af biretter
- Arbejde på en højere svar procent til næste undersøgelse

Fokuspunkterne vil Stevns Kommunes Madservice arbejde med fremadrettet og de vil samtidig blive brugt som målepunkter ved næste brugertilfredshedsundersøgelse, samt ved andre interne undersøgelser foretaget af Sundhed og Omsorgs egne medarbejdere og ledere.

Litteraturliste

Fødevarestyrelsen (S.A.). *Om De officielle Kostråd*. Lokaliseret d.16.10.2024 på:

<https://foedevarestyrelsen.dk/kost-og-foedevarer/alt-om-mad/de-officielle-kostraad/kostraad-til-dig/om-de-officielle-kostraad/>

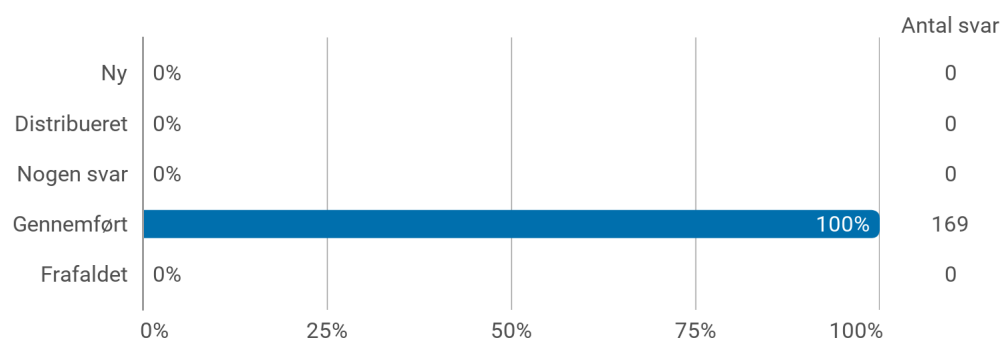
Ældresagen (24.09.2024). *Mad og måltider*. Lokaliseret d. 16.10.2024:

<https://www.aeldresagen.dk/frivilligportalen/frivilligomraader/lokal-indflydelse/aeldrepolitiske-temaer/mad-og-maaltider>

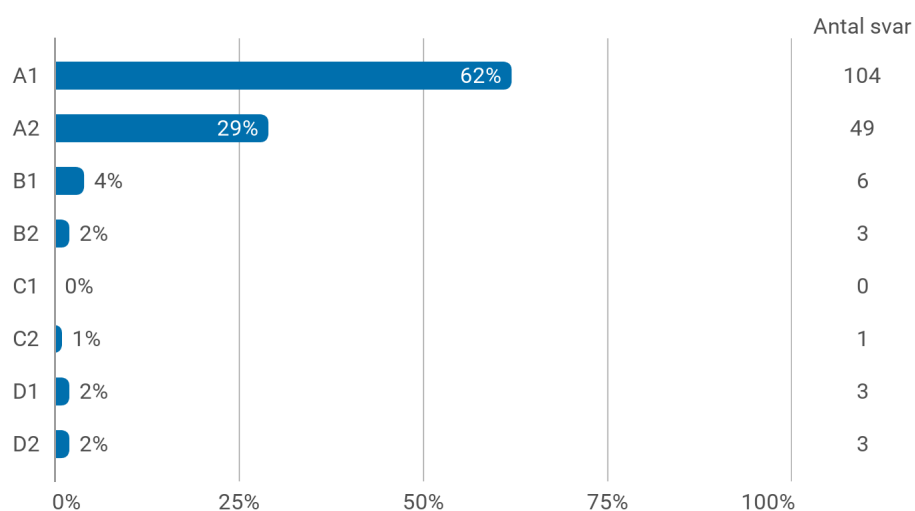
Bilag

Bilag 1 – Besvarelserne fra Survey Xact

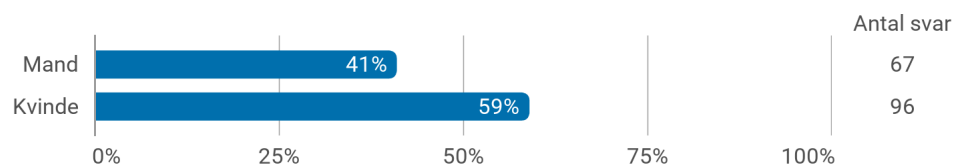
Samlet status



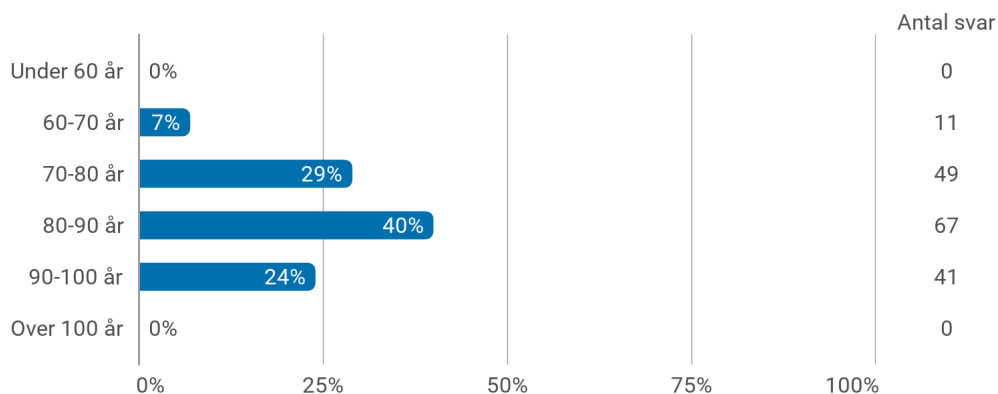
Hvilket skema?



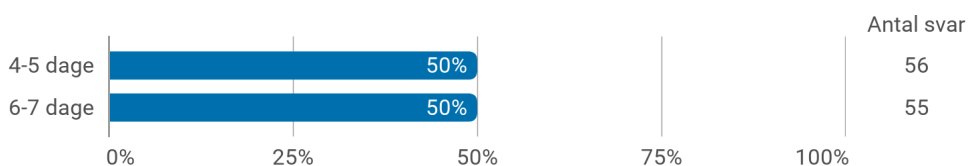
Er du mand eller kvinde?



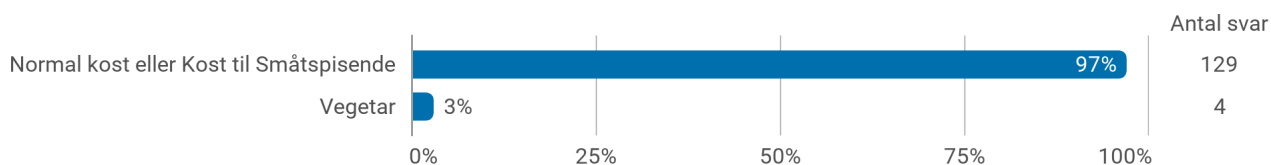
Hvor gammel er du?



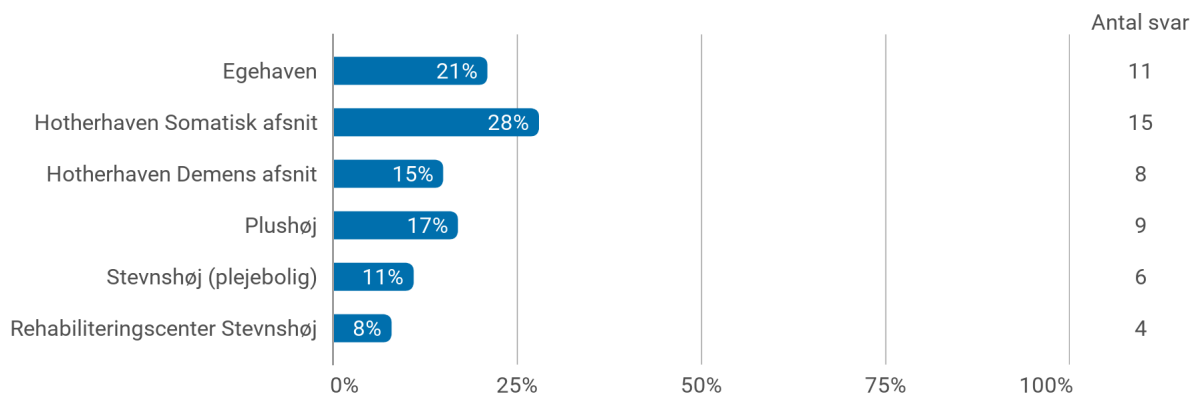
Til hvor mange dage om ugen, får du leveret mad?



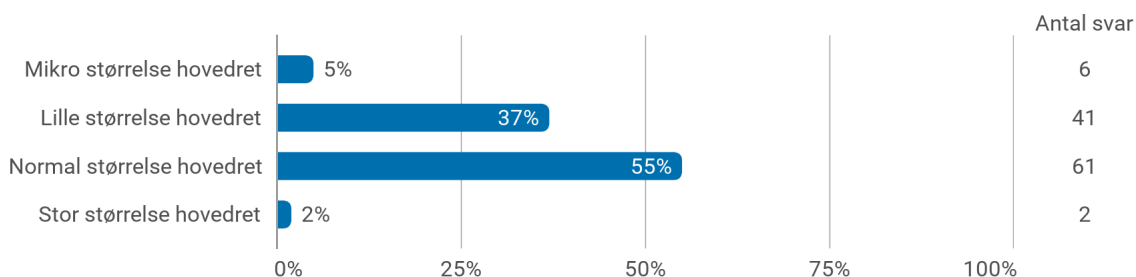
Hvilken type mad/diæt får du?



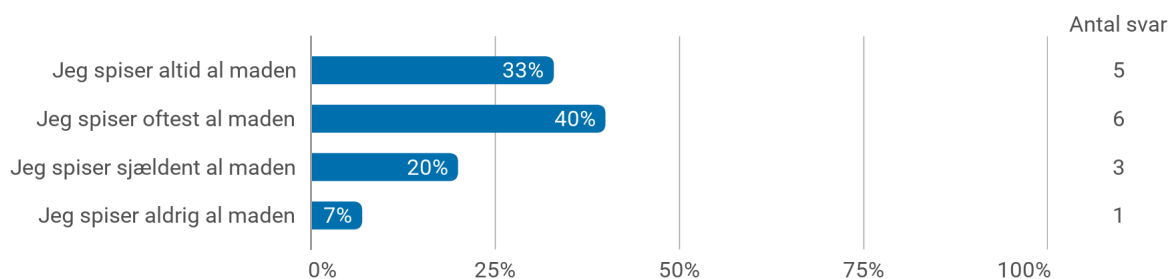
Hvilket plejecenter bor du på?



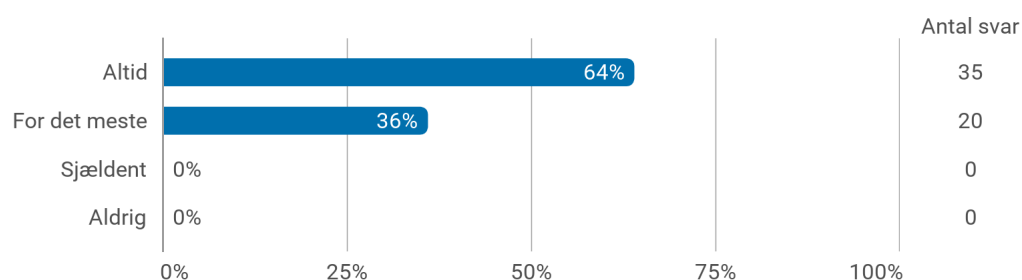
Hvilken portionsstørrelse får du?



Spiser du generelt din leverede portion mad?



Er du generelt tilfreds med morgenmaden?

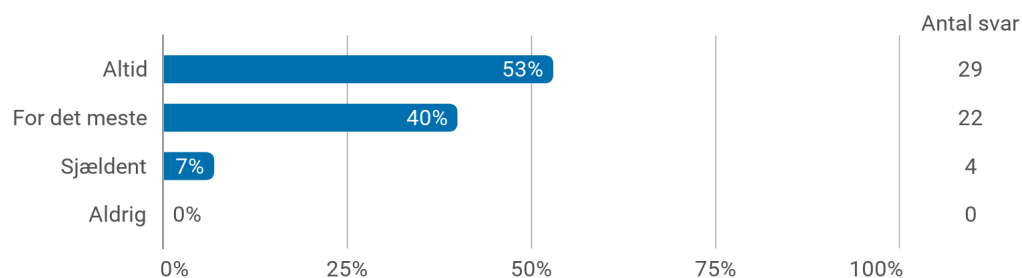


Eventuelle kommentarer til morgenmaden:

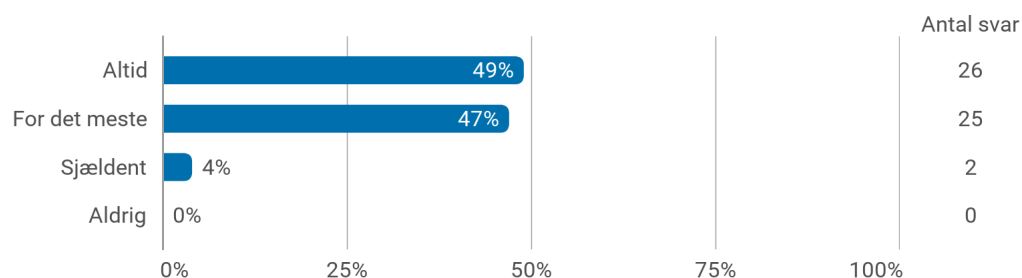
- Yoghurten er fin, rugbrødet er kedeligt.
- Vil gerne have det samme hver dag
- Vi har altid mulighed for at vælge mellem flere ting, så det er ikke så meget der er behov for at ændre
- Spiser kun/vil kun have yoghurt. nogle dage stærk el. mild ostemaf på franskbrød - men vil ikke have nej. +30 ost er KEDELIG "gummimad".
- Kunne godt tænke mig lidt grovere morgengrød og ikke kun lyst grød. Yoghurt fint.
- Kan ikke huske hvad hun får :)
- Jeg vil gerne have noget stærk ost
- Grød af og til ville pynte
- God morgenmad
- Den er god

- Dejligt der er frugt ved morgenmaden
- Borger får sondemad

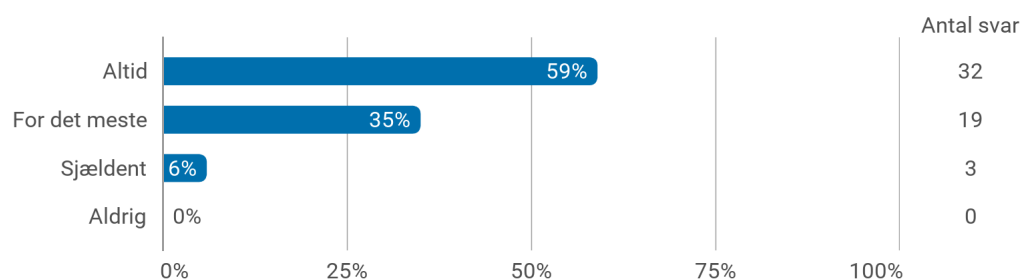
Er du generelt tilfreds med den kolde mad?



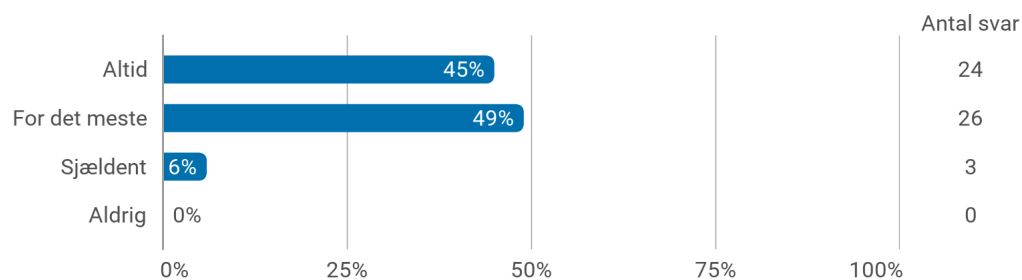
Ser den kolde mad indbydende ud?



Er du tilfreds med smagen af den kolde mad?



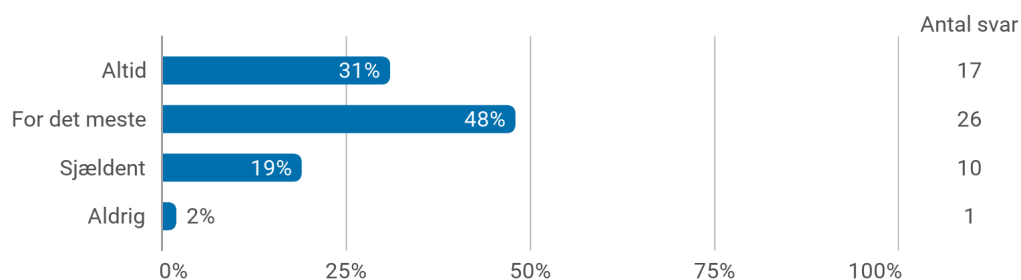
Er du tilfreds med variationen af pålæg?



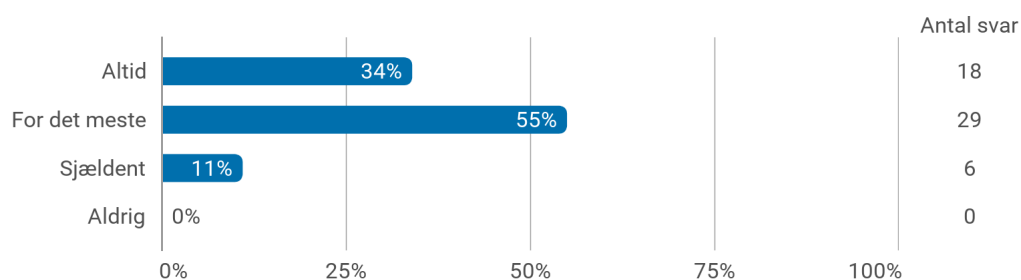
Eventuelle kommentarer til den kolde mad:

- rugbrødet er for groft, bondebrød ville være rart
- mangler variation i pålæg.
- Vil gerne have noget laks, rejer, steg, dille
- Variationen af pålæg er blevet bedre efter der er klaget, da det ofte var pålæg som jeg ikke tåler
- Tager det der er nemt at skære ud.
- Sandwiches ser kedelig ud men smager godt
- Meget lidt appetit. spiser helst yoghurt hele dagen
- Mangler lidt forskellighed
- Kunne godt være mere varierende
- Jeg spiser sjældent frokost, hvis det bliver sat i mit køleskab spiser jeg det til aften
- Ikke det store udvalg, mangler lidt salt og krydderier.
- Det ser godt ud uden tomater. det kunne være rart med f.eks. sylte og flæskesteg oftere samt hellefisk

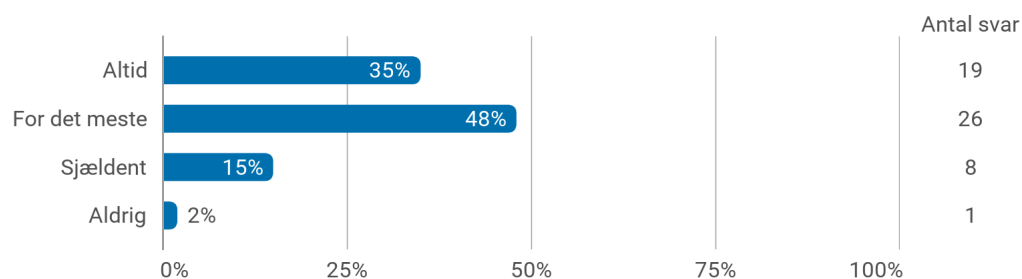
Er du generelt tilfreds med den varme mad?



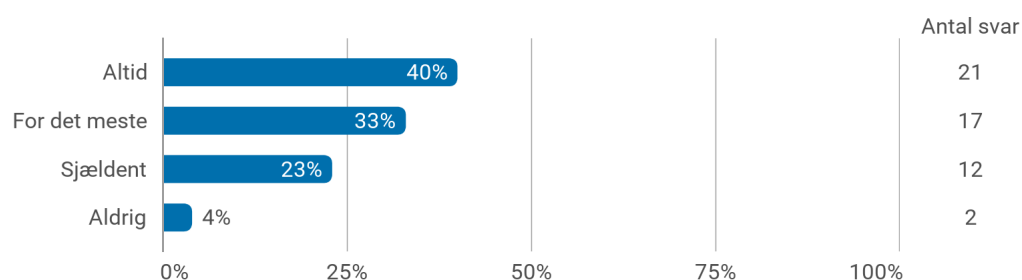
Ser den varme mad indbydende ud?



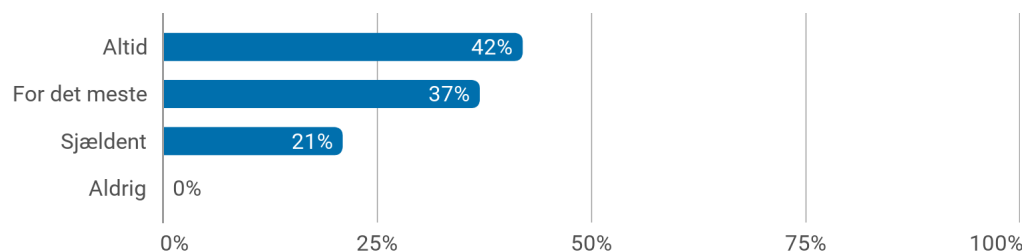
Er du tilfreds med smagen af den varme mad??



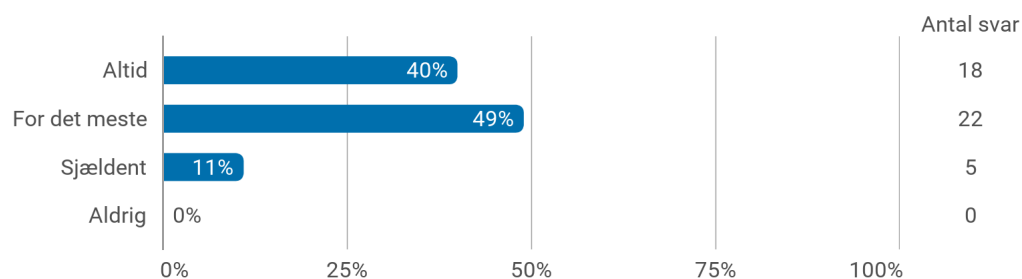
Dufter den varme mad godt?



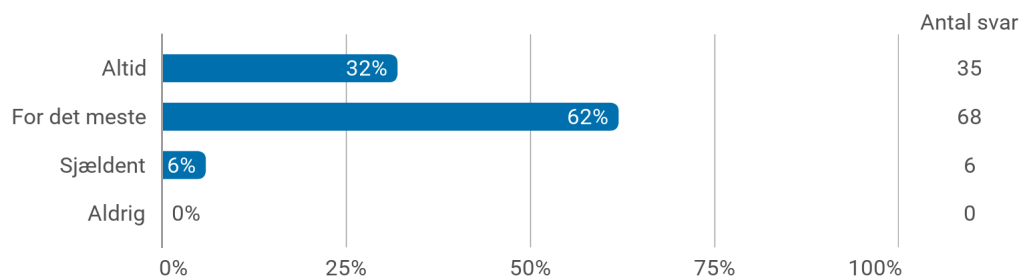
Er du tilfreds med variationen af den varme mad?



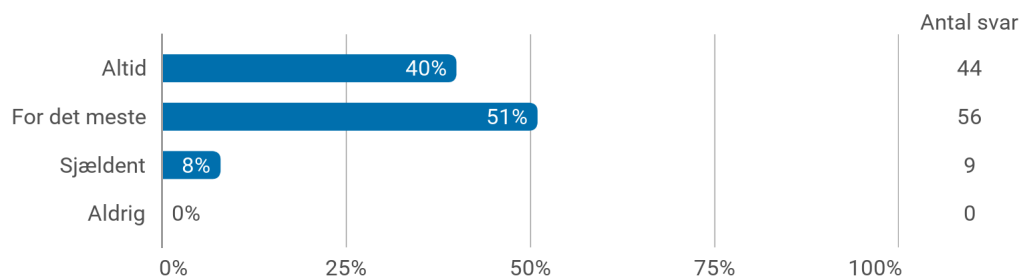
Er du tilfreds med konsistensen af den varme mad?



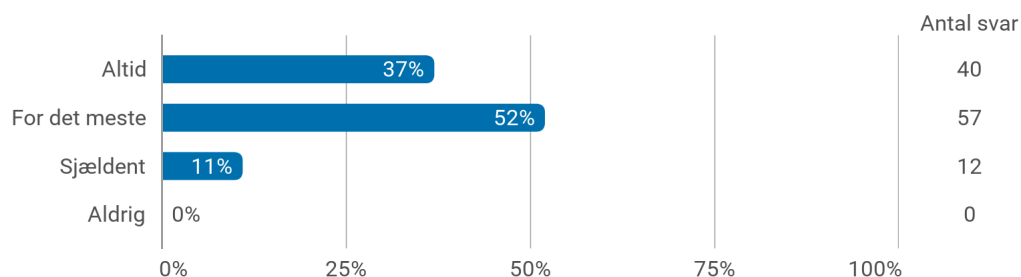
Er du generelt tilfreds med hovedretterne?



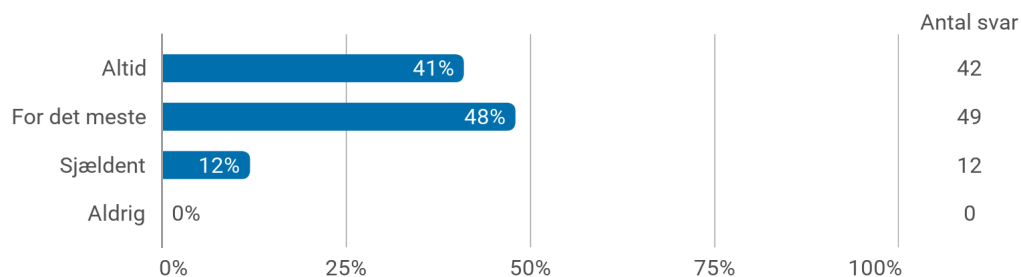
Ser hovedretterne indbydende ud?



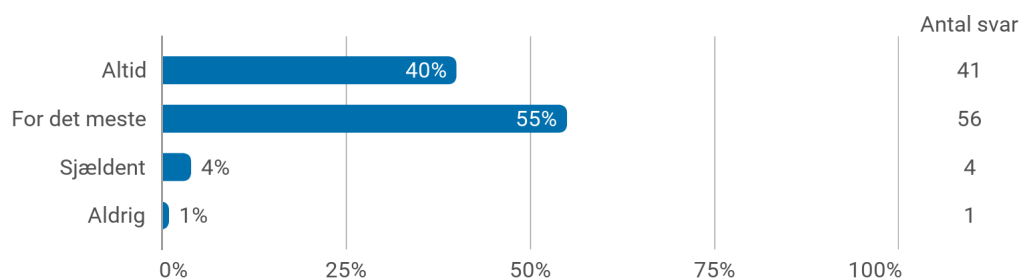
Er du tilfreds med smagen af hovedretterne?



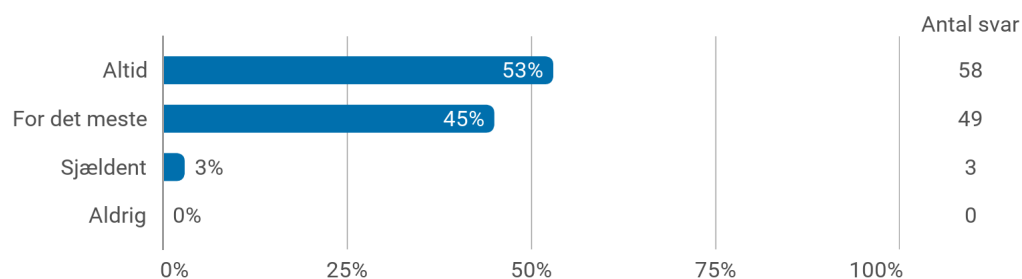
Dufter hovedretterne godt?



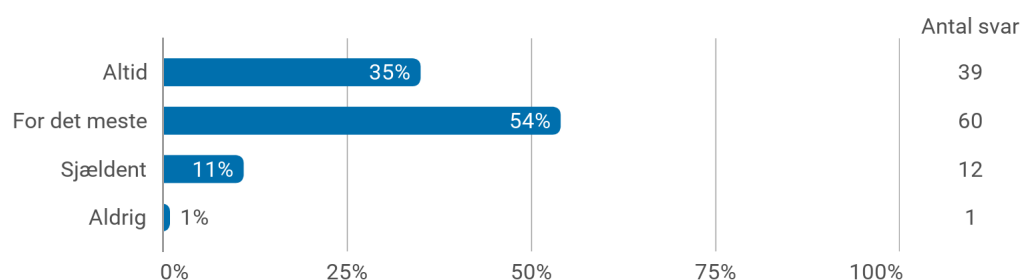
Er du tilfreds med konsistensen af hovedretterne?



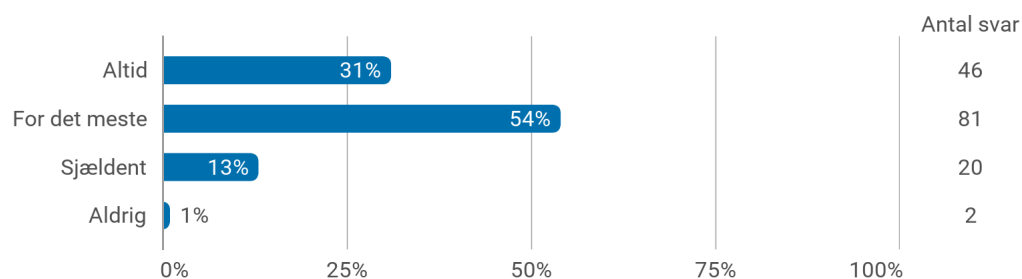
Er du tilfreds med portionsstørrelsen på hovedretterne?



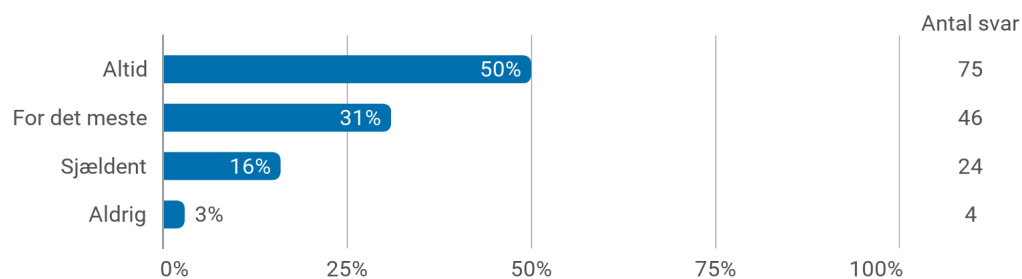
Er du tilfreds med variationen af hovedretterne?



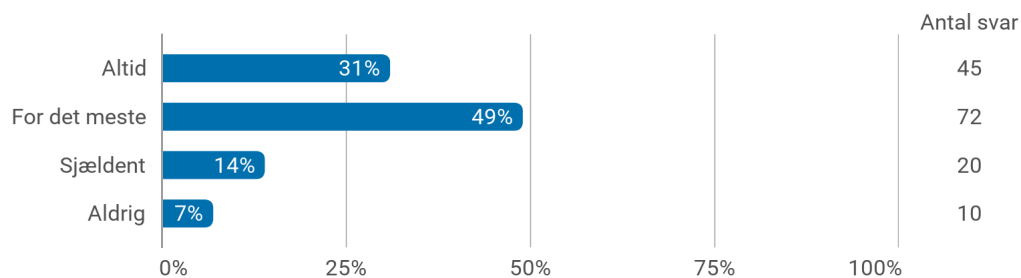
Er du tilfreds med kødet eller det vegetariske hovedelement?



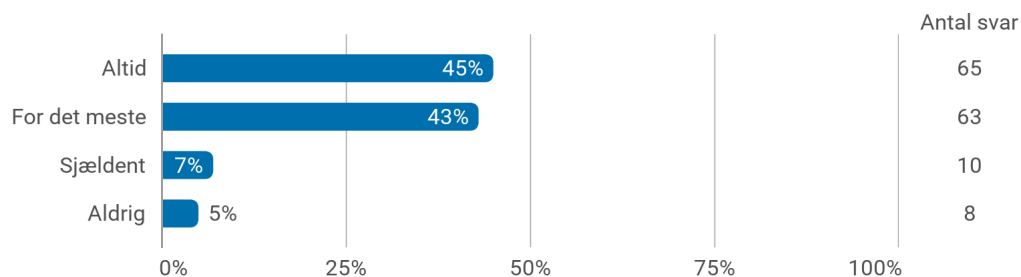
Er du tilfreds med kartoflerne?



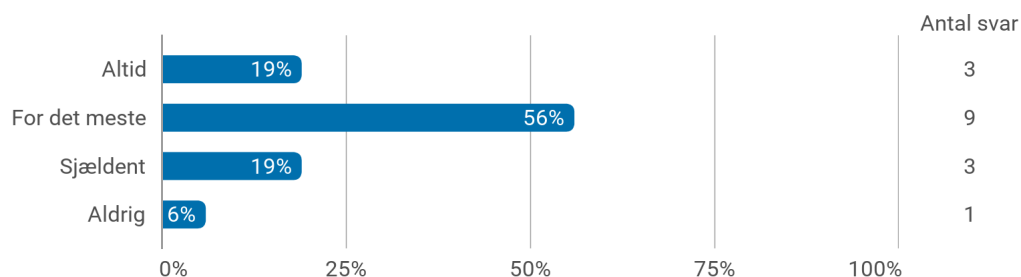
Er du tilfreds med grøntsagerne?



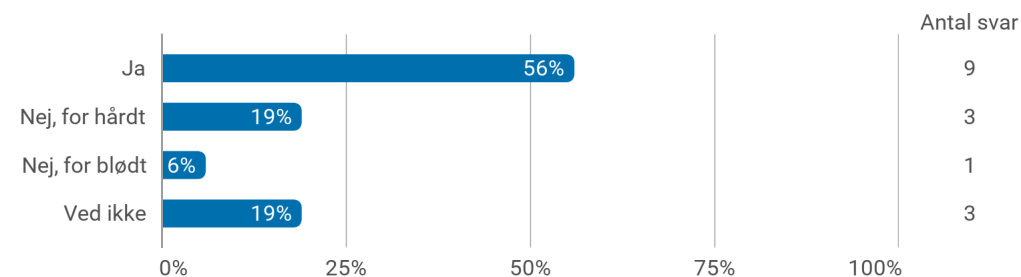
Er du tilfreds med sovsen?



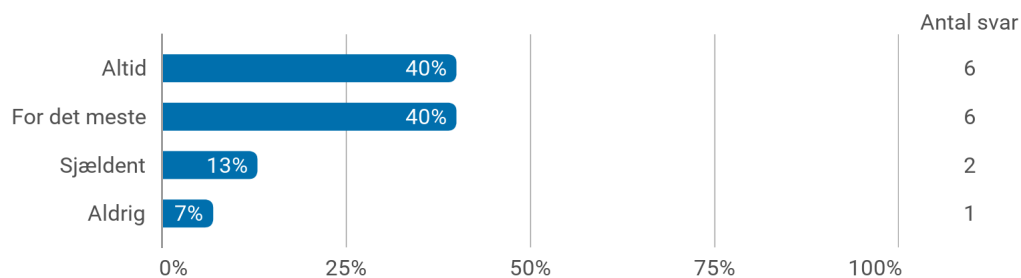
Er du tilfreds med smagen af kødet?



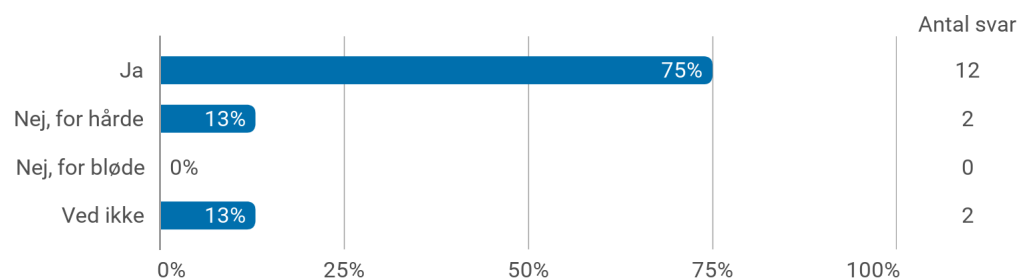
Er konsistensen af kødet tilpas?



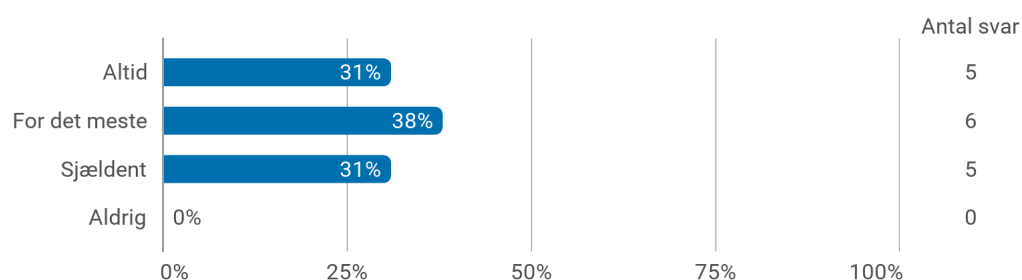
Er du tilfreds med smagen af kartoflerne/kartoffelmos?



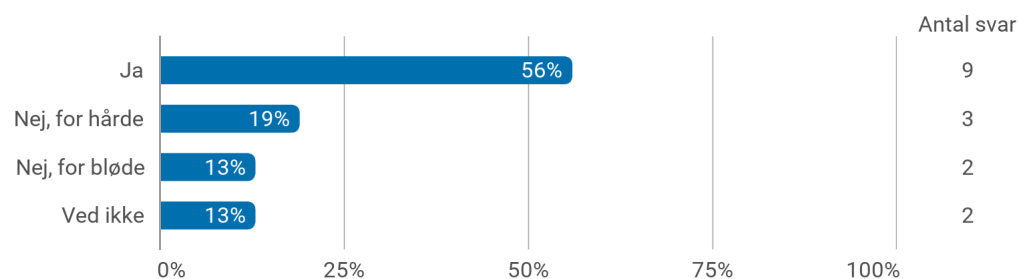
Er konsistensen af kartoflerne/kartoffelmos tilpas?



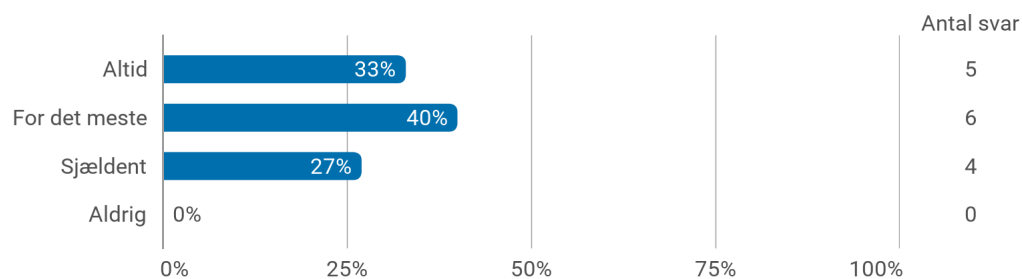
Er du tilfreds med smagen af grøntsagerne?



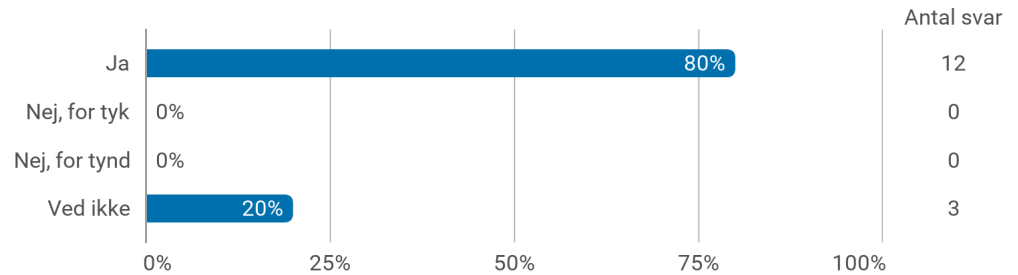
Er konsistensen af grøntsagerne tilpas?



Er du tilfreds med smagen af sovsen?



Er konsistensen af sovsen tilpas?



Eventuelle kommentarer til den varme mad:

- kødet er sejt de fleste gange, maden er kold, kartoflerne er rå. problemerne er påtalt flere gange til køkkenlederen
- kødet er ofte tørt (hvis stegt)
- kødet er ofte for tørt eller går i stykker. bryder mig ikke om grøntsager
- jeg spiser meget sjældent varm mad. synes det er kedeligt og uden smag. grøntsagerne er farveløse og smagsløse. broccoli er uspiseligt.
- for meget sauce pr. portion. kartoflerne kan ikke moses ud pga en hård skal - et stort minus
- Supperne er især gode
- Sovsen er for tynd
- Sovsen er for tyk og uden smag
- Mere variation, synes det er de samme retter hele tiden, kødet er oftest alt for mørt og er svært at håndtere. Jeg kunne godt ønske mig stegt lever oftere og mere fisk
- Meget lidt lyst til varm mad.
- Mangler noget mere variation i maden med mere krydderi. der er sjældent mad nok. mangler i høj grad grøntsager, der må gerne være lidt bid i dem.
- Maden mangler altid salt. ofte er kødet for tørt. steg er umulig at tygge. er glad for at få kartoffelmos. grøntsagerne er kogt for meget(slatne). er ellers glad for grøntsager. der er for det meste for lidt sovs(en teske fuld) en dag var der fisk med kartoffelmos men uden sovs og grøntsager. fiskefilet er ofte tørre.
- Maden dufter aldrig rigtig - bliver jo genvarmet og ikke tilberedt her. så duftene af varm mad går tabt. sovsen dufter! spiser helst kartoffelmos.
- Kødet ser ikke særlig indbydende ud og lige så snart maden bliver serveret takker borgeren nej meget bestemt. Maden ligner det samme hver dag

- Kødet er mørt, men næsten umuligt at skære ud, det er hårdt. Kartofflerne er ofte ikke kogt, nærmest rå

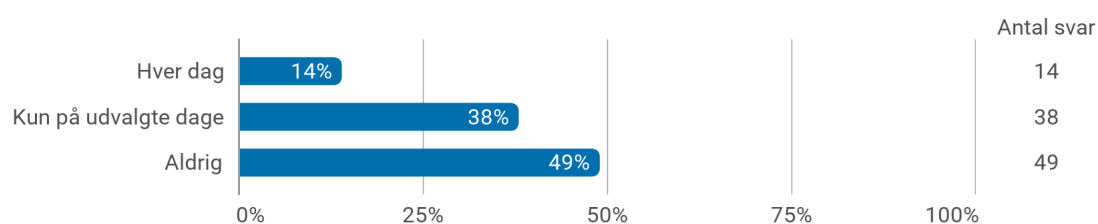
Eventuelle kommentarer til hovedretterne:

- mere fisk
- kødet er sejt og tørt, det gælder også for kylling
- koteletter i fad er svære at skære ud som tilbehør - ønsker mere af det.- nærmest uspiselige. Er glad for grynsalat
- ingen kommentar
- foretrækker kartofler eller ris. til tider gerne mere grøntsager. Meget glad for oksekød, kylling, mere af det. og mindre gris,
- for lidt fisk
- der må gerne være mere fisk og gerne krydres lidt mere.
- biretten er for lille
- Svinekødet er gerne mørt - men meget tørt. mangler fedt. kylling mangler skind. altid for mange gulerødder
- Sovsen spiser sjældent meget af, men grøntsagerne er rigtig gode, da man kan smage at de er friske. men mængden på sovsen er rimelig.
- Sovsen er meget tynd efter man har dyppet kartoflerne et par gange
- Sovsen er for tynd og for lidt smag. kødet er for sejt
- Sovsen bliver tynd ved opvarmning
- Sovs og vegetarisk hovedelement smager af intet. Mangler krydderier
- Portionsstørrelserne er sommetider lidt små, og der må gerne være mere variation. hovedretterne har god smag, velsmagende,.
- Ny ret: samsø-fad
- Mere variation. også ønsker jeg ikke gulerødder!
- Mere fisk

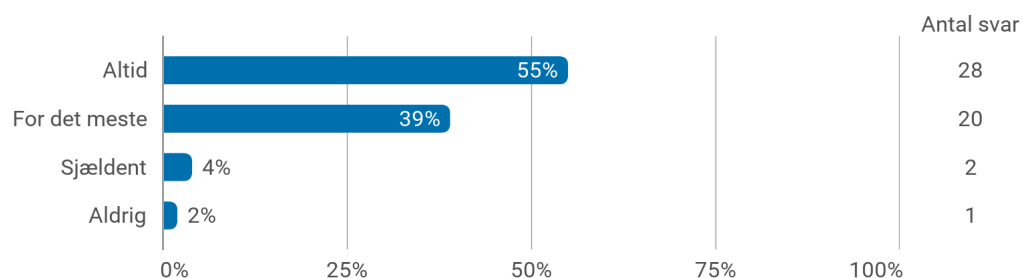
- Mangler smagsstoffer og frikadellernes har for meget salt
- Kød af dårlig kvalitet, tilberedt så det kan spises med ske. alt for meget sovs
- Koteletterne er stort set uspiselige - hårde og seje
- Koteletter er tit seje
- Kommer tit ekstra smag ved, men ellers er det godt, kartoflerne kunne godt være bedre, tak. sovsene er gode, men små portioner
- Kartofflerne er sjældent gode, men der er altid rigeligt af dem. der er for lidt fisk, og når der endelig er fisk, så er det kun et meget lille stykke
- Kartofflerne er hårde, grøntsagerne er for hårde-seje, mangler slat og smag
- Kartofflerne er hårde udenpå. ligesom der er en hård skal og meget bløde indeni. ikke særlig lækre.
- Kartoffler og grøntsager smager aldrig af noget, de smager meget overkogte, især efter microbølgeovnen. der er for få tilbud med fisk
- Kartoffelmos er godt. man skal være forberedt på at tilføje krydderurter, citron til. Rart når I husker kryddersmør. Glucosemåleren overraskes af og til
- Kan man ikke lave flere forskellige, i køre i samme spor, gerne nye med mere grønt tilbehør(måske oksekød) Bøf stroganoff
- Kan ikke lide kartoffelsalat, hverken varm eller kold.
- Kalvestegen er god. svinekødet er ikke godt, det er for hårdt, det kan jeg ikke tygge,
- Jeg oplever nogle gange at konsistensen på kødet er for blødt, det bliver for løst i kødet.
- Jeg kan ikke skrive pga mine arme
- Jeg har skrevet ud for meste
- Ingen kommentarer. Super godt
- Grøntsagerne er for overkogte
- Grøntsagerne er "bløde". Kødet er ofte af ringe kvalitet især paneret. Kødretter er under lavmålet.
- Får kartoffelmos. er ikke sovsespiser, smider det ud. maden er for gammeldags og for ensformig.

- For mig er for det meste top karakter. der er altid plads til forbedring
- Duftesansen er væk, har været det i mange år. Får udelukkende kartoffelmos grundet tænder
- Det er træls med al den brune sovs
- Der mangler kylling, for meget fedt på oksekød og svinekød.
- Der er for lidt kartofler
- Alt for lidt grøntsager

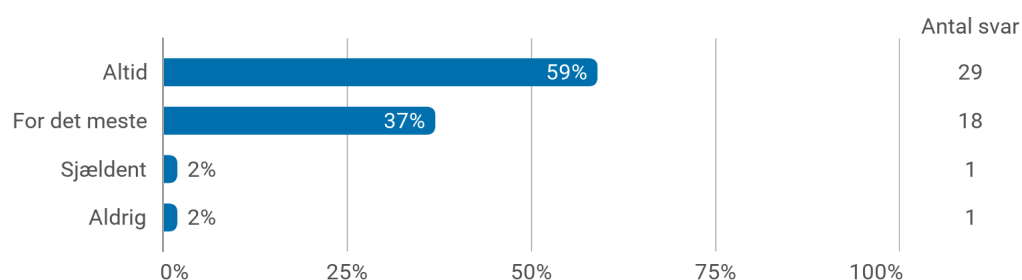
Hvor ofte får du biren?



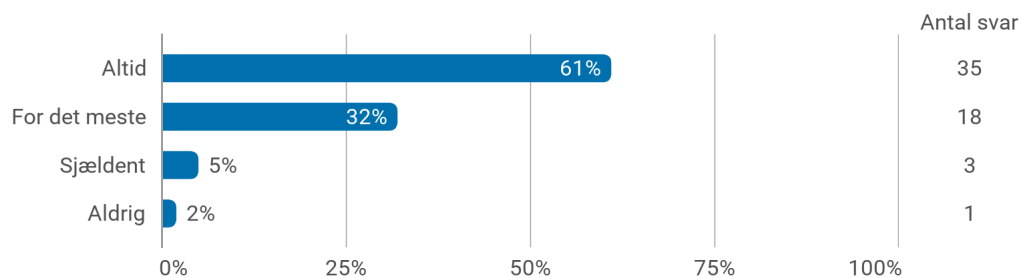
Er du generelt tilfreds med bierterne?



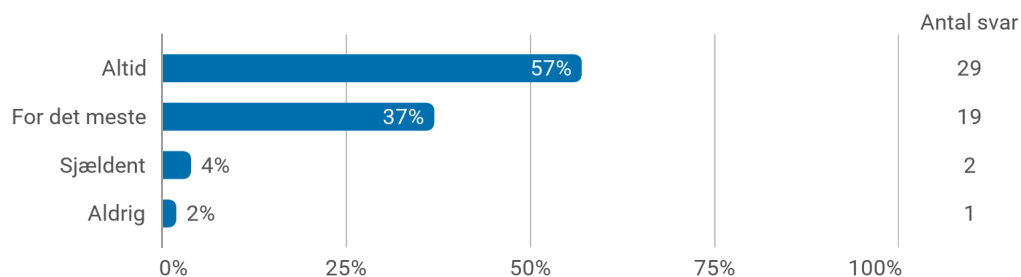
Ser bierterne indbydende ud?



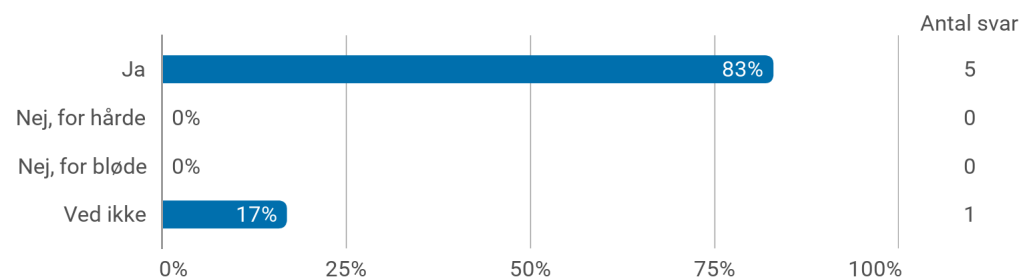
Er du tilfreds med smagen på bierterne?



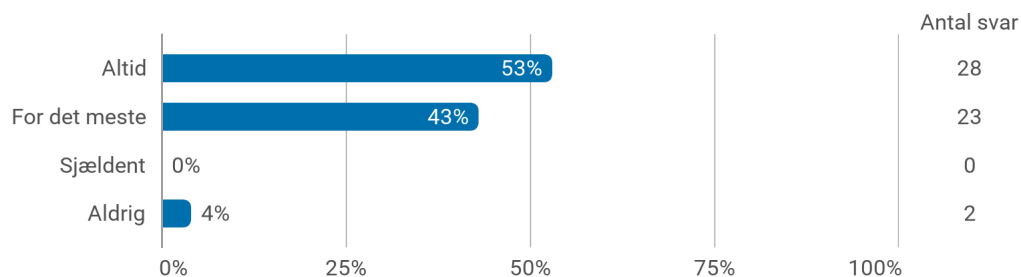
Er du tilfreds med konsistensen af bierterne?



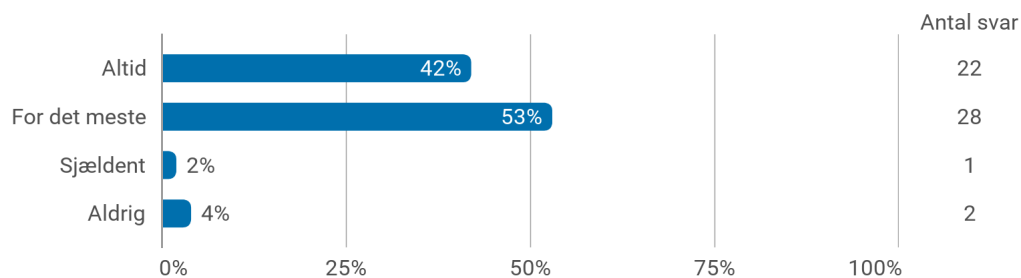
Er du tilfreds med konsistensen af bierterne?



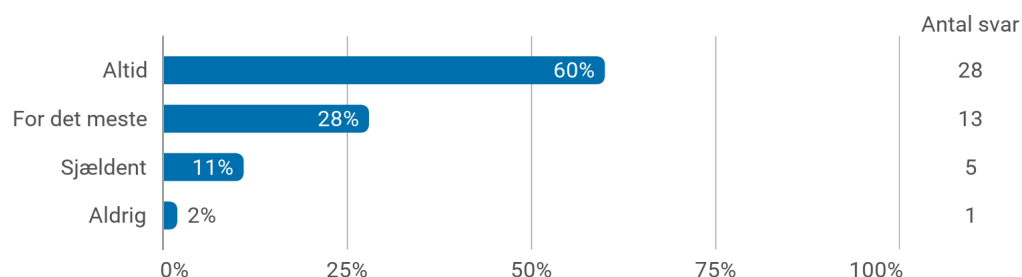
Er du tilfreds med portionsstørrelsen på bierterne?



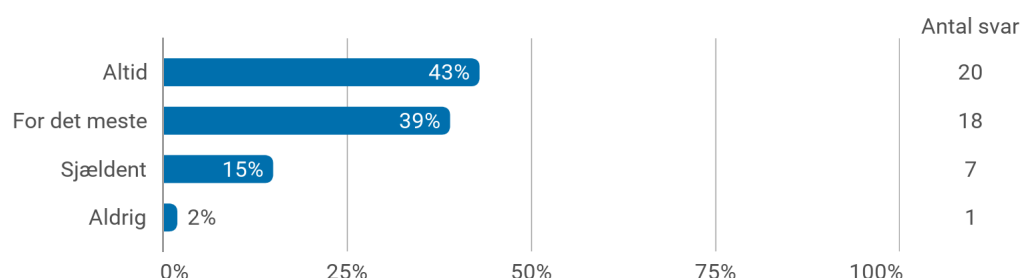
Er du tilfreds med variationen af bierterne?



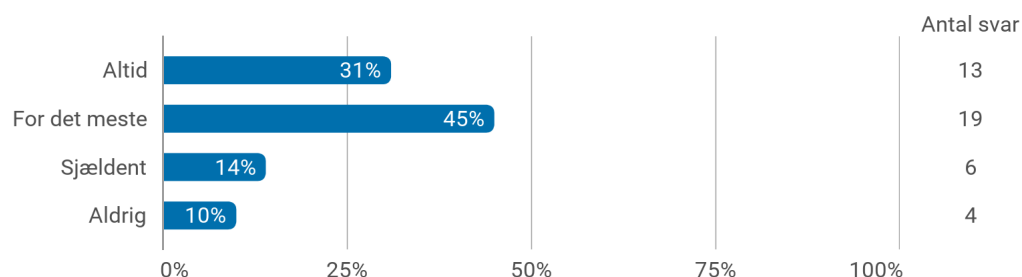
Er du tilfreds med desserterne (fromage, budding, frugtgrød, el.lign.)?



Er du tilfreds med supperne?



Er du tilfreds med den varme mælke mad (risengrød, vælling, el.lign.)?

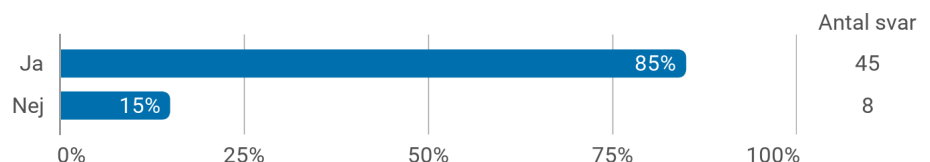


Eventuelle kommentarer til baretter:

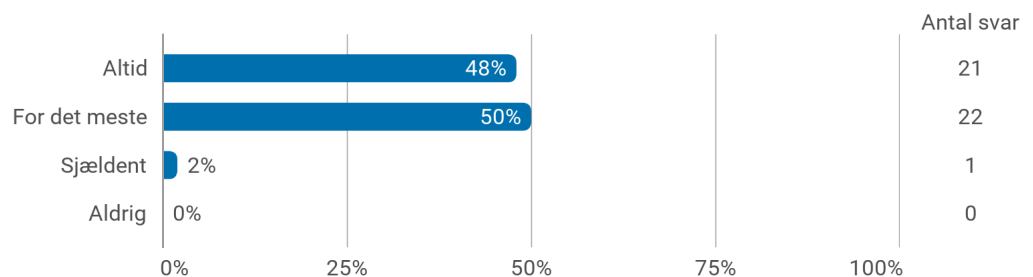
- supperne er svære at spise
- men lidt mere sødme og friskhed, portionerne kunne godt være lidt større, tak. desserterne er gode men små. i det store og hele er det god mad og jeg er tilfreds med det jeg får.
- meget lækre kager til i hvert fald. samt de små "kræse-desserter(?)", når der er nogle af dem.
- ingen kommentar
- er ikke glad for mælke mad og det er for tungt når appetitten ikke er så stor. frugtgrød er favorit. der er underligt at spise suppe som efterret

- desserten har været meget dårlig, ofte intet, da der ikke var noget tilsvarende normal mad. håber det er bliver bedre.
- biretterne er for små
- Vælling er ofte meget tynd i konsistensen
- Utilfreds med blendet rødgrød og mælksanne(?) ligner for meget hinanden. det går helt galt når fisk og mælkemad bliver serveret ved samme måltid. det er to hvide retter der ligner hinanden.
- Suppe af god kvalitet? Mælkemad=babymad, smides ud
- Lidt kanel vil være af det gode
- Lidt for meget af det samme.
- Kan ikke huske jeg har fået suppe.
- Jeg er ikke vild med mælkemad, men det er godt nok
- Ikke vælling, risengrød ok
- Har ikke rigtigt fået mælkemad. dessert kunne være mere årstidsbestemt men de er altid dejlige
- Gerne lidt større.
- Er meget glad for biretterne
- En gang fik jeg en syltepærehalv(?) da jeg ringe og sagde, blev visaf(?) og fik en besked at det var godt jeg selv kunne dele den.
- Elsker risengrød
- Desserterne er oftest for søde, ønsker hellere frisk frugt. spiser ikke mælkemad
- Biretterne er rigtig gode, især den sommersuppe, der er lavet fra bunden er rigtig god, kan man smage og mængden er også fin

Bliver du tilbudt mellemmåltider mellem hovedmåltiderne?



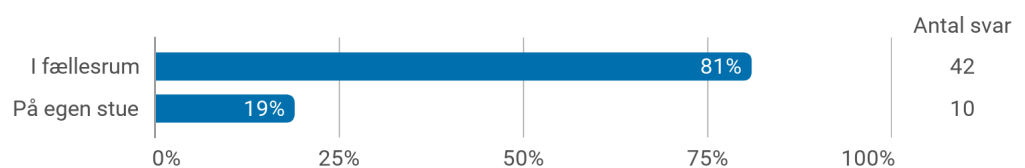
Er du tilfreds med mellemmåltiderne?



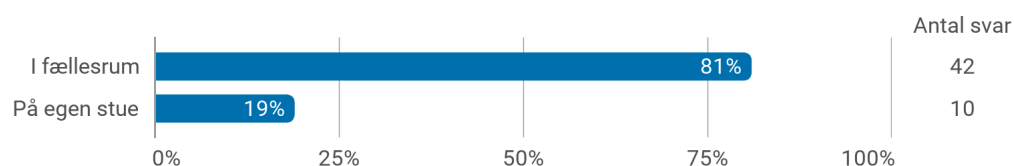
Eventuelle kommentarer til mellemmåltiderne:

- meget småtspisende
- kunne godt tænke mig at få tilbudt frugt, da jeg kun opholder mig på min stue. ellers fint.
- frugten kan komme til at stå for længe så fluerne kommer
- Vi køber snacks selv, men Faster er tilfreds alligevel
- MEGET glad for alle mellemmåltider. prodrikke - findes desserter - små extra lækre fromager ect. der bliver lavet til os der ikke spiser så meget
- Jeg vil gerne have pandekager
- Jeg husker ikke at være tilbudt mellemmåltider
- Jeg bliver kun tilbudt om eftermiddagen, kage aldrig frugt
- Gerne mere grød(frugt) samt koldskål
- Gerne frugt til mellemmåltid
- Generelt er borger altspisende og kan ikke finde ud af at være kritisk.

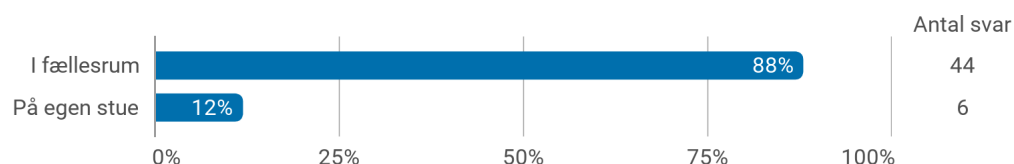
Hvor indtager du din morgenmad?



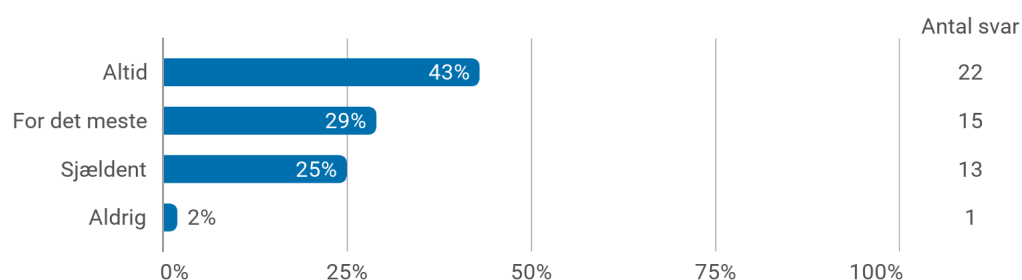
Hvor indtager du din kolde mad?



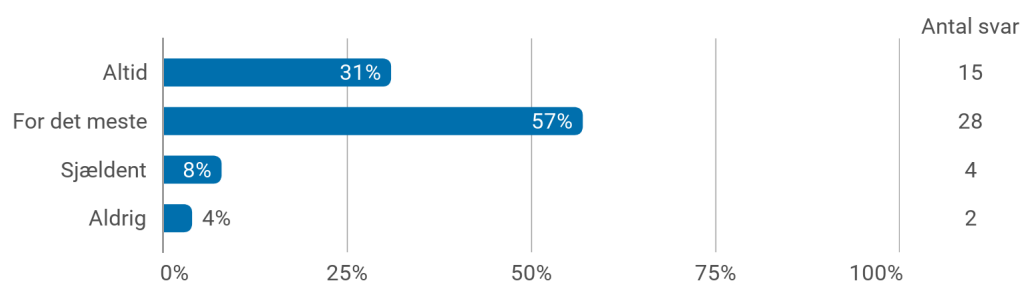
Hvor indtager du din varme mad/aftensmad?



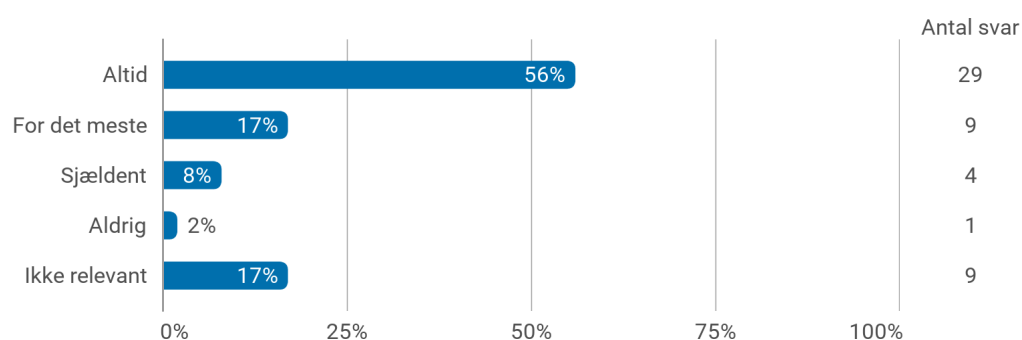
Fortæller personalet dig, hvad der er på menuen?



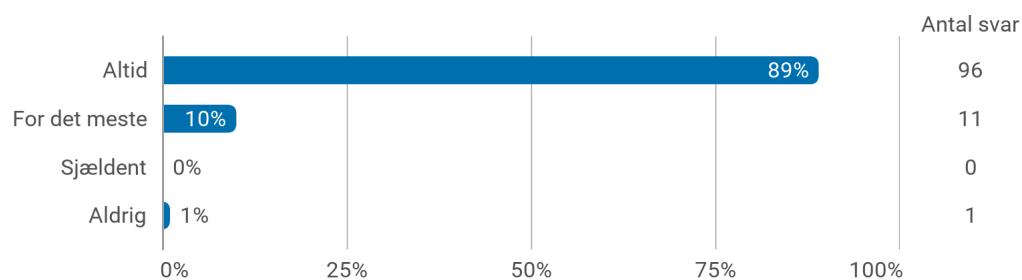
Er der god stemning ved måltiderne?



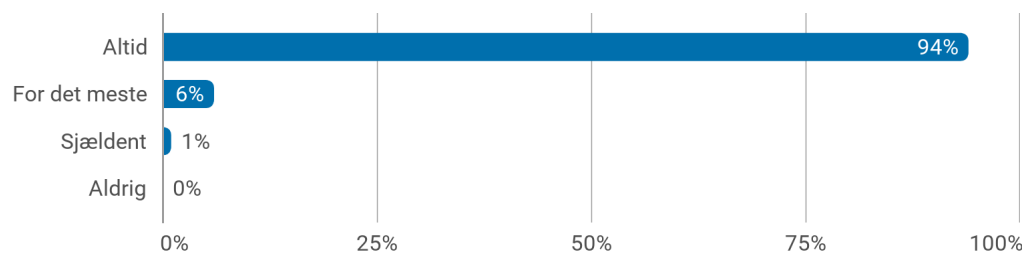
Får du den hjælp ved måltiderne, som du har behov for?



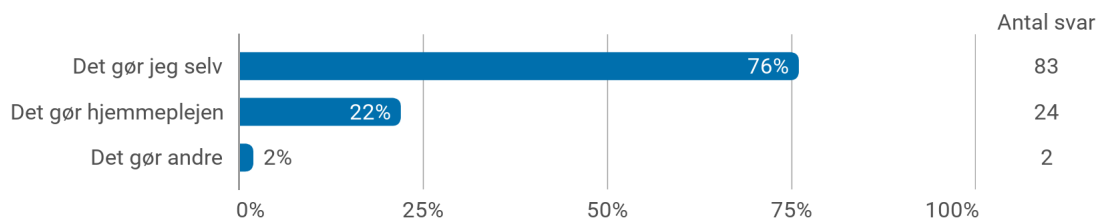
Er du tilfreds med leveringen af maden?



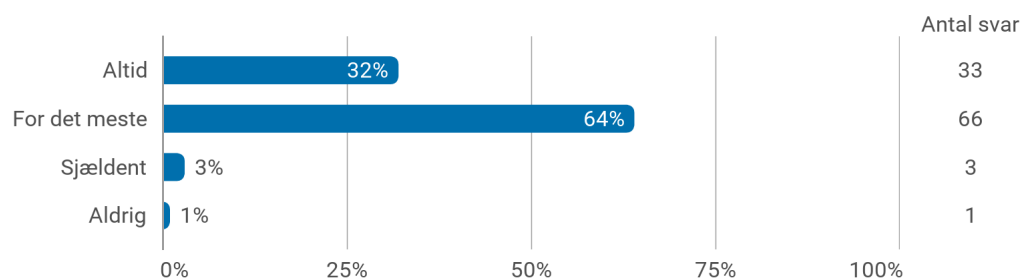
Får du en god service af personalet, der bringer maden ud?



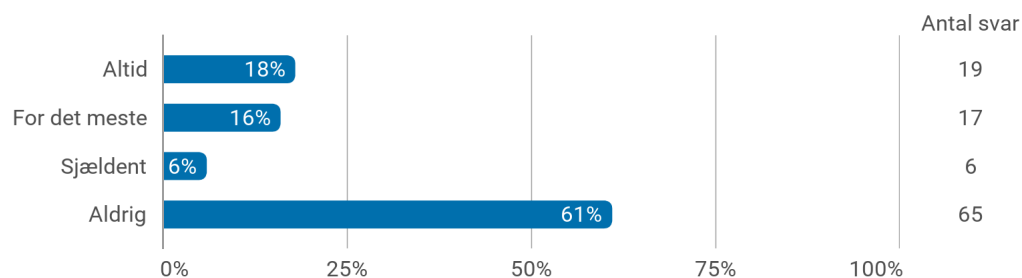
Hvem varmer din mad fra Madservice?



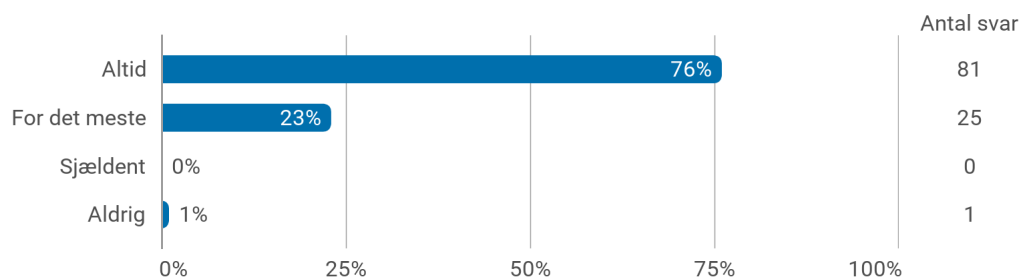
Er emballagen nem at få op?



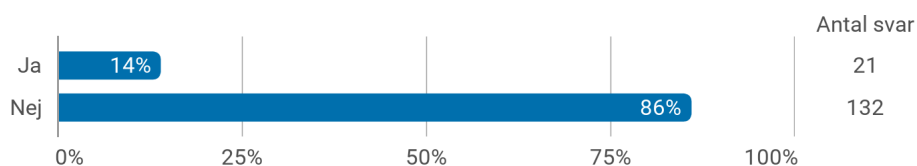
Spiser du maden direkte af emballagen?



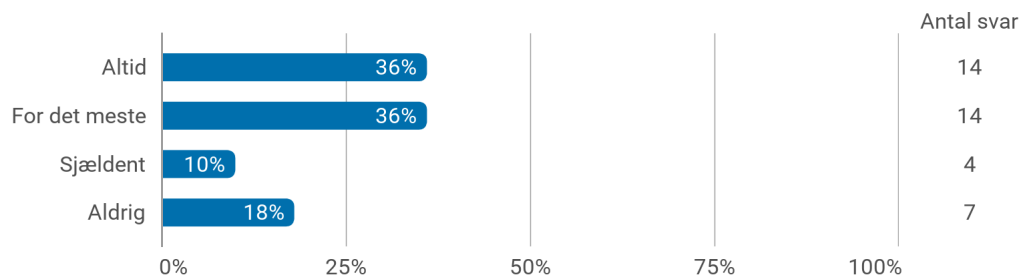
Er du tilfreds med kontakten til Madservice?



Har du foreslået nye retter til Madservice/Køkkenet?



Oplever du, at dine forslag til Madservice/Køkkenet bliver hørt?



Supplerende kommentarer til undersøgelsen:

- ændre på menuen, der bliver lavet for mange ens retter med svinekam. og mange flere grøntsager.
- det er søde piger
- Vil gerne have mere fisk
- Vegetarretter behøver ikke at ligne kødretter. Brug flere bønner f.eks. hestebønner. Send personalet på kursus i vegetarmad. Skal smage af noget!
- Super service. god kontakt til madservice
- Stemningen er svær da nogle ikke kan høre eller tale(rolig stemning)
- Stemningen er meget forskellig, stor udskiftning på RCS. ønskemad om torsdagen er godt.
- Ser gerne nye retter på skemaet

- Savner nye retter
- Retterne er for tunge. der er meget sovs og kartofler. det er tit de samme ingredienser. fx. brun sovs, kartofler og gulerødder. forslag: indiske retter, risretter, botasalat(?) og fisk.
- Prisen på maden er for dyr, nogle af retterne , eks. suppe + 2 pølser + et par stykker mere koster maks 5 kr. ps. kogt kød NO GO
- Når man får tarteletter, hvorfor skal man have kartofler til? det er det samme med stuvet spinat
- Nye retter vil bryde ensformigheden
- Mangler vejledning ved opvarmning af retterne. da maden blev leveret fra Næstved var der vejledning vedrørende opvarmning på embalagen. Kunne ønske noget lignende fra Stevns.
- Kunne godt tænke sig nogle flere kålretter
- Kommer jo an på hvem der er der. og man må jo snakke med dem der er. der er jo ikke andre. er på rcs hvor borgergruppen varierer meget.
- Kartoffelsalat både varm og kold smager ikke godt
- Jeg vil gerne have frisk frugt: bananer, appelsiner, melon og vindruer. kødet i den varme ret er altid overkogt/ overstegt, hvilket betyder hårdt kød og hårde og udtørrede fiskefiletter. Noget skyldes måske for langvarig genopvarmning så kødet bliver kedeligt. Kartofler som regel udkogte, men inden i svampede. der er aldrig frisk frugt, måske står den kun ved fællesbordet og ikke på stuerne.
- Jeg synes maden er ensformig, næsten altid med fars
- Jeg synes jeg får meget farbrød. jeg hved godt at det er billigt, men det smager ikke så godt syntes jeg. og prisen er lige i overkanten
- Jeg spiser altid alene
- Jeg kunne godt tænke mig at få spaghetti med kødsovs af og til
- Jeg kan læse. jeg kan ikke stave
- Jeg har hele livet været vant til at få dressing til kød og grøntsager, kun til specielle retter fået sauce, så for mig ville det være rart med olie/eddiqe dressing f.eks. lavet i flasker så jeg selv kunne lave den daglige mad.
- Jeg fik 2 frikadeller og kold kartoffelsalat. frikadellerne var sq seje at de ikke kunne tygges (opvarmede?)

- Jeg er meget glad for at bo her, personalet er søde og maden er god, så tak fra mig
- Jeg er godt tilfreds med maden altid varieret
- Jeg er glad for madservice, damerne er meget søde og venlige når de kommer til mig.
- Har ikke haft behov for at give gode råd. I klare det fint selv. vi kan altid ret til at komme med forslag
- Har ikke givet nogle forslag
- Gerne mere fisk
- Foreløbigt synes jeg det går godt
- For mange retter med løse ris
- Flere fiskeretter, for mange gulerødder
- Fin undersøgelse. ofte svært at finde 4 hovedretter til en uge, begynder ugen onsdag eller lørdag?
- Faster kan ikke helt huske alt og orker ikke rigtigt dette skema, men hun er altid tilfreds med det hele
- De er glade og hjælpsomme også får vi en god sludder
- Da hjemmeplejen varmede min mad, satte de mikroen for lavt. stort set alle. maden skal jo være varm helt igennem.

Bilag 2A – Spørgeskema Normal kost, Kost til småtpisende og Vegetar kost - hjemmeboende**A1**

Brugertilfredshedsundersøgelse Madservice Stevns Kommune 2024

Er du mand eller kvinde?

☐ Mand

☐ Kvinde

Hvor gammel er du?

☐ Under 60 år

☐ 60-70 år

☐ 70-80 år

☐ 80-90 år

☐ 90-100 år

☐ Over 100 år

Til hvor mange dage om ugen, får du leveret mad fra Madservice?

☐ 4-5 dage

☐ 6-7 dage

Hvilken portionsstørrelse får du?

☐ 1. Micro størrelse hovedret

☐ 2. Lille størrelse hovedret

☐ 3. Normal størrelse hovedret

☐ 4. Stor størrelse hovedret

Hvilken type mad/diæt får du?

☐ 1. Normal kost eller Kost til Småtpisende

☐ 2. Vegetar

Hovedretterne

De næste spørgsmål handler om hovedretterne, som du modtager fra Madservice.

Er du generelt tilfreds med hovedretterne?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Ser hovedretterne indbydende ud?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Er du tilfreds med smagen af hovedretterne?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Dufter hovedretterne godt?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Er du tilfreds med konsistensen af hovedretterne?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Er du tilfreds med portionsstørrelsen på hovedretterne?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Er du tilfreds med variationen af hovedretterne?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Er du tilfreds med kødet eller det vegetariske hovedelement?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Er du tilfreds med kartoflerne?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Er du tilfreds med grøntsagerne?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Er du tilfreds med sovsen?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Eventuelle kommentarer til hovedretterne:

Biretter

De næste spørgsmål handler om biretterne (desserter, supper, varm mælkemad, el.lign.), som du modtager fra Madservice.

Hvor ofte får du biret?

- ☐ 1. Hver dag
- ☐ 2. Kun på udvalgte dage
- ☐ 3. Aldrig

Svar kun på følgende spørgsmål, hvis du får biretter.

Er du generelt tilfreds med biretterne?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Ser biretterne indbydende ud?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Er du tilfreds med smagen af bieretterne?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Er du tilfreds med konsistensen af bieretterne?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Er du tilfreds med portionsstørrelsen på bieretterne?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Er du tilfreds med variationen af boretterne?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Eventuelle kommentarer til boretterne:

Praktiske forhold

Er du tilfreds med leveringen af maden?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Får du en god service af personalet, der bringer maden ud?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Hvem varmer din mad fra Madservice?

- ☐ 1. Det gør jeg selv
- ☐ 2. Det gør hjemmeplejen
- ☐ 3. Det gør andre

Er emballagen nem at få op?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Spiser du maden direkte af emballagen?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Er du tilfreds med kontakten til Madservice?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Har du foreslået nye retter til Madservice?

- ☐ Ja
- ☐ Nej

Svar kun på næste spørgsmål, hvis du har svaret ja til spørgsmålet ovenfor.

Oplever du, at dine forslag til Madservice bliver hørt?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Supplerende kommentarer til undersøgelsen:

Tak for din hjælp med besvarelse af spørgeskemaet.

Bilag 2B – Spørgeskema Normal kost, Kost til småtspisende og Vegetar kost - plejecenter**A2**

Brugertilfredshedsundersøgelse Madservice Stevns Kommune 2024

Er du mand eller kvinde?

☐ Mand

☐ Kvinde

Hvor gammel er du?

☐ Under 60 år

☐ 60-70 år

☐ 70-80 år

☐ 80-90 år

☐ 90-100 år

☐ Over 100 år

Hvilken type mad får du?

☐ 1. Normal kost eller Kost til Småtspisende

☐ 3. Vegetar

Hvilket plejecenter bor du på?

- ☐ 1. Egehaven
- ☐ 2. Hotherhaven Somatisk afsnit
- ☐ 3. Hotherhaven Demens afsnit
- ☐ 4. Plushøj
- ☐ 5. Brohøj
- ☐ 6. Stevnshøj (plejebolig)
- ☐ 7. Rehabiliteringscenter Stevnshøj

Morgenmad

Det næste spørgsmål handler om morgenmaden.

Er du generelt tilfreds med morgenmaden?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Eventuelle kommentarer til morgenmaden:

Den kolde mad

De næste spørgsmål handler om den kolde mad fx smørrebrød.

Er du generelt tilfreds med den kolde mad?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Ser den kolde mad indbydende ud?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Er du tilfreds med smagen af den kolde mad?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Er du tilfreds med variationen af pålæg?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste

☐ 3. Sjældent

☐ 4. Aldrig

Eventuelle kommentarer til den kolde mad:

Den varme mad

De næste spørgsmål handler om den varme mad.

Er du generelt tilfreds med den varme mad?

☐ 1. Altid

☐ 2. For det meste

☐ 3. Sjældent

☐ 4. Aldrig

Ser den varme mad indbydende ud?

☐ 1. Altid

☐ 2. For det meste

☐ 3. Sjældent

☐ 4. Aldrig

Er du tilfreds med smagen af den varme mad?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Dufter den varme mad godt?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Er du tilfreds med konsistensen af den varme mad?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Er du tilfreds med variationen af den varme mad?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Er du tilfreds med kødet eller det vegetariske hovedelement?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Er du tilfreds med kartoflerne?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Er du tilfreds med grøntsagerne?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Er du tilfreds med sovsen?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Eventuelle kommentarer til den varme mad:

Biretter

De næste spørgsmål handler om desserter, supper og varm mælkemad.

Er du tilfreds med desserterne (fromage, budding, frugtgrød, el.lign.)?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Er du tilfreds med supperne?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Er du tilfreds med den varme mælkemad (risengrød, vælling, el.lign.)?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent

☐ 4. Aldrig

Eventuelle kommentarer til biretter:

Mellemmåltider

De næste spørgsmål handler om mellemmåltider fx proteindrik, frugt og kage.

Bliver du tilbudt mellemmåltider mellem hovedmåltiderne?

☐ Ja

☐ Nej

Svar kun på det næste spørgsmål hvis du har svaret ja til spørgsmålet ovenfor.

Er du tilfreds med mellemmåltiderne?

☐ 1. Altid

☐ 2. For det meste

☐ 3. Sjældent

☐ 4. Aldrig

Eventuelle kommentarer til mellemmåltiderne:

Stemningen ved måltiderne

Hvor indtager du din morgenmad?

- ☐ 1. I fællesrum
- ☐ 2. På egen stue

Hvor indtager du din kolde mad?

- ☐ 1. I fællesrum
- ☐ 2. På egen stue

Hvor indtager du din varme mad?

- ☐ 1. I fællesrum
- ☐ 2. På egen stue

Fortæller personalet dig, hvad der er på menuen?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Er der en god stemning ved måltiderne?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Får du den hjælp ved måltiderne, som du har behov for?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig
- ☐ 5. Ikke relevant

Har du foreslået nye retter til køkkenet?

- ☐ Ja
- ☐ Nej

Svar kun på det næste spørgsmål hvis du har svaret ja til spørgsmålet ovenfor.

Oplever du, at dine forslag til køkkenet bliver hørt?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Supplerende kommentarer til undersøgelsen:

Tak for din hjælp med besvarelse af spørgeskemaet.

Bilag 2C – Spørgeskema Dysfagi kost – Hjemmeboende**B1**

Brugertilfredshedsundersøgelse Madservice Stevns Kommune 2024 Blød Kostform

Er du mand eller kvinde?

☐ Mand

☐ Kvinde

Hvor gammel er du?

☐ Under 60 år

☐ 60-70 år

☐ 70-80 år

☐ 80-90 år

☐ 90-100 år

☐ Over 100 år

Til hvor mange dage om ugen, får du leveret mad fra Madservice?

☐ 4-5 dage

☐ 6-7 dage

Hvilken portionsstørrelse får du?

- ☐ 1. Mikro størrelse hovedret
- ☐ 2. Lille størrelse hovedret
- ☐ 3. Normal størrelse hovedret
- ☐ 4. Stor størrelse hovedret

Spiser du generelt din leverede portion mad?

- ☐ 1. Jeg spiser **altid** al maden
- ☐ 2. Jeg spiser **oftest** al maden
- ☐ 3. Jeg spiser **sjældent** al maden
- ☐ 4. Jeg spiser **aldrig** al maden

Hovedretterne

De næste spørgsmål handler om hovedretterne, som du modtager fra Madservice.

Er du generelt tilfreds med hovedretterne?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Ser hovedretterne indbydende ud?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Er du tilfreds med smagen af hovedretterne?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Dufter hovedretterne godt?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Er du tilfreds med portionsstørrelsen på hovedretterne?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Er du tilfreds med variationen af hovedretterne?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Er du tilfreds med smagen af kødet?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Er konsistensen af kødet tilpas?

- ☐ 1. Ja
- ☐ 2. Nej, for hårdt
- ☐ 3. Nej, for blødt
- ☐ 4. Ved ikke

Er du tilfreds med smagen af kartoflerne/kartoffelmos?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Er konsistensen af kartoflerne/kartoffelmos tilpas?

- ☐ 1. Ja
- ☐ 2. Nej, for hårde
- ☐ 3. Nej, for bløde
- ☐ 4. Ved ikke

Er du tilfreds med smagen af grøntsagerne?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Er konsistensen af grøntsagerne tilpas?

- ☐ 1. Ja
- ☐ 2. Nej, for hårde
- ☐ 3. Nej, for bløde
- ☐ 4. Ved ikke

Er du tilfreds med smagen af sovsen?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Er konsistensen af sovsen tilpas?

- ☐ 1. Ja
- ☐ 2. Nej, for tyk
- ☐ 3. Nej, for tynd
- ☐ 4. Ved ikke

Eventuelle kommentarer til hovedretterne:

Biretterne

De næste spørgsmål handler om biretterne (desserter, supper, varm mælkemad, el.lign.), som du modtager fra Madservice.

Hvor ofte får du biret?

- ☐ 1. Hver dag
- ☐ 2. Kun på udvalgte dage
- ☐ 3. Aldrig

Svar kun på følgende spørgsmål, hvis du får biretter.

Er du generelt tilfreds med biretterne?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Ser biretterne indbydende ud?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Er du tilfreds med smagen af bieretterne?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Er du tilfreds med konsistensen af bieretterne?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Er du tilfreds med portionsstørrelsen på bieretterne?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Er du tilfreds med variationen af boretterne?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Eventuelle kommentarer til boretterne:

Praktiske forhold

Er du tilfreds med leveringen af maden?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Får du en god service af personalet, der bringer maden ud?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Hvem varmer din mad fra Madservice?

- ☐ 1. Det gør jeg selv
- ☐ 2. Det gør hjemmeplejen
- ☐ 3. Det gør andre

Er emballagen nem at få op?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Spiser du maden direkte af emballagen?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Er du tilfreds med kontakten til Madservice?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Har du foreslået nye retter til Madservice?

- ☐ Ja
- ☐ Nej

Svar kun på næste spørgsmål, hvis du har svaret ja til spørgsmålet ovenfor.

Oplever du, at dine forslag til Madservice bliver hørt?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Supplerende kommentarer til undersøgelsen:

Tak for din hjælp med besvarelse af spørgeskemaet.

Bilag 2D – Spørgeskema Dysfagi kost – Plejecenter**B2**

Brugertilfredshedsundersøgelse Madservice Stevns Kommune 2024 Blød kostform

Er du mand eller kvinde?

☐ Mand

☐ Kvinde

Hvor gammel er du?

☐ Under 60 år

☐ 60-70 år

☐ 70-80 år

☐ 80-90 år

☐ 90-100 år

☐ Over 100 år

Hvilket plejecenter bor du på?

- ☐ 1. Egehaven
- ☐ 2. Hotherhaven Somatisk afsnit
- ☐ 3. Hotherhaven Demens afsnit
- ☐ 4. Plushøj
- ☐ 5. Brohøj
- ☐ 6. Stevnshøj (plejebolig)
- ☐ 7. Rehabiliteringscenter Stevnshøj

Hvilken portionsstørrelse får du?

- ☐ 1. Mikro størrelse hovedret
- ☐ 2. Lille størrelse hovedret
- ☐ 3. Normal størrelse hovedret
- ☐ 4. Stor størrelse hovedret

Spiser du generelt din leverede portion mad?

- ☐ 1. Jeg spiser **altid** al maden
- ☐ 2. Jeg spiser **oftest** al maden
- ☐ 3. Jeg spiser **sjældent** al maden
- ☐ 4. Jeg spiser **aldrig** al maden

Morgenmad

Det næste spørgsmål handler om morgenmaden.

Er du generelt tilfreds med morgenmaden?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Eventuelle kommentarer til morgenmaden:

Den kolde mad

De næste spørgsmål handler om den kolde mad fx smørrebrød.

Hvis du ikke får kold mad, skal du venligst ikke besvare spørgsmålene vedr. den kolde mad.

Er du generelt tilfreds med den kolde mad?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Ser den kolde mad indbydende ud?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Er du tilfreds med smagen af den kolde mad?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Er du tilfreds med variationen af pålæg?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Eventuelle kommentarer til den kolde mad:

Den varme mad

De næste spørgsmål handler om den varme mad.

Er du generelt tilfreds med den varme mad?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Ser den varme mad indbydende ud?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Er du tilfreds med smagen af den varme mad?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Dufter den varme mad godt?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Er du tilfreds med variationen af den varme mad?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Er du tilfreds med smagen af kødet?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Er konsistensen af kødet tilpas?

- ☐ 1. Ja
- ☐ 2. Nej, for hårdt
- ☐ 3. Nej, for blødt
- ☐ 4. Ved ikke

Er du tilfreds med smagen af kartoflerne/kartoffelmos?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Er konsistensen af kartoflerne/kartoffelmos tilpas?

- ☐ 1. Ja
- ☐ 2. Nej, for hårde
- ☐ 3. Nej, for bløde
- ☐ 4. Ved ikke

Er du tilfreds med smagen af grøntsagerne?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Er konsistensen af grøntsagerne tilpas?

- ☐ 1. Ja
- ☐ 2. Nej, for hårde
- ☐ 3. Nej, for bløde
- ☐ 4. Ved ikke

Er du tilfreds med smagen af sovsen?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Er konsistensen af sovsen tilpas?

- ☐ 1. Ja
- ☐ 2. Nej, for tyk
- ☐ 3. Nej, for tynd
- ☐ 4. Ved ikke

Eventuelle kommentarer til den varme mad:

Biretter

De næste spørgsmål handler om desserter (fromager, budding, frugtgrød), supper og varm mælkesmad (risengrød, vælling, el.lign.).

Er du tilfreds med smagen af biretterne?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Er konsistensen af biretterne tilpas?

- ☐ 1. Ja
- ☐ 2. Nej, for hårde
- ☐ 3. Nej, for bløde
- ☐ 4. Ved ikke

Eventuelle kommentarer til biretterne:

Mellemmåltider

De næste spørgsmål handler om mellemmåltider fx proteindrik, frugt og kage.

Bliver du tilbudt mellemmåltider mellem hovedmåltiderne?

☐ Ja

☐ Nej

Svar kun på det næste spørgsmål hvis du har svaret ja til spørgsmålet ovenfor.

Er du tilfreds med mellemmåltiderne?

☐ 1. Altid

☐ 2. For det meste

☐ 3. Sjældent

☐ 4. Aldrig

Eventuelle kommentarer til mellemmåltiderne:

Stemningen ved måltiderne

Hvor indtager du din morgenmad?

- ☐ 1. I fællesrum
- ☐ 2. På egen stue

Hvor indtager du din frokost?

- ☐ 1. I fællesrum
- ☐ 2. På egen stue

Hvor indtager du din aftensmad?

- ☐ 1. I fællesrum
- ☐ 2. På egen stue

Fortæller personalet dig, hvad der er på menuen?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Er der en god stemning ved måltiderne?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Får du den hjælp ved måltiderne, som du har behov for?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig
- ☐ 5. Ikke relevant

Har du foreslået nye retter til køkkenet?

- ☐ Ja
- ☐ Nej

Svar kun på det næste spørgsmål hvis du har svaret ja til spørgsmålet ovenfor.

Oplever du, at dine forslag til køkkenet bliver hørt?

- ☐ 1. Altid
- ☐ 2. For det meste
- ☐ 3. Sjældent
- ☐ 4. Aldrig

Supplerende kommentarer til undersøgelsen:

Tak for din hjælp med besvarelse af spørgeskemaet.

Bilag 3 – Interviewguide

Interviewguide til gruppeinterview

Følgende interviewguide er udarbejdet til gruppeinterviews af brugerne af Hotherhavens kantine.

Praktiske oplysninger

Sted:

Dato:

Benyttet kantinen før?

Maden

Kost type (varm/kold/special kost)

Duft, konsistens, smag

Passende portionsstørrelse?

Hvad vil du gerne have mere af?

Hvad vil du gerne have mindre af?

Omgivelser

Stemning

Indretning

Personale

Information og formidling af mad, menuer o.l.

Hvordan er personalet der serverer maden?

Har du haft behov for hjælp fx ifm. køb, spisning eller andet.

Er du kommet med forslag til nye eller andre retter? Hvis ja, er disse blevet lavet? (Hvis nej, hvorfor?)

Bilag 4 – Gruppeinterview

Praktiske oplysninger

Gruppe 1

Sted: Hotherhaven

Dato: 08.10.24

Benyttet kantinen før? Ja. En borger kommer en dag om ugen. De andre tre kommer flere gange om ugen.

Maden

Kost type (varm/kold/special kost)

- En kan ikke lide karrysovs. Koteletter i karrysovs er ikke godt. Boller i karry er godt.
- Er for det meste ok, nogle ting for fancy. Eks. Selleribøf eller rødbedebøf. Valgte smørrebrød i stedet. Gerne alternativ til vegetarretter. Glad for kun at spise en gang om ugen, da maden er for fancy. Synes ikke pebersovs passer til fisk. Hvidløgsmarineret er ikke godt hvis man ikke kan lide det. Og hvorfor er der aldrig medisterpølse.? Men så kom det på. God mad i dag. Dejligt at kunne spise sin varme mad i kantinen for så kan hun spise rugbrød til aften.

Duft, konsistens, smag

- Dufter ikke så meget, gerne mere duft.
- Konsistensen er god. Men allerbedst når vi har fællesspisning, når det bliver sat på bordet, så kan man tage hvis man gerne vil have mere.

Passende portionsstørrelse?

- Ja men med rollator så er det for besværligt at tage mere.

Hvad vil du gerne have mere af?

- Bøffer og kartofler, sovsen skal passe til kødet.
- Flere gamle danske retter. Gule ærter. Stuede hvidkål og frikadeller. Stegt flæsk med persillesovs.
- Desserterne er gode.
- Gerne stegt flæsk.

Hvad vil du gerne have mindre af?

- Svinekæber i cidersovs. Det kunne ikke spises.
- Tunmousse er ikke godt.

Omgivelser

Stemning

- Selskabet fejler ikke noget, stemningen er god, vi hygger.

Indretning

- Det er fint nok. Til jul er der pyntet op.

Personale

Information og formidling af mad, menuer o.l.

- Menuen står på tavlen, ellers kan man spørge til menuen.

Hvordan er personalet der serverer maden?

- Hun er verdens bedste. Bare hendes måde at være på.

Har du haft behov for hjælp fx ifm. køb, spisning eller andet?

- Man kan ikke betale kontant, det ødelagde corona. Uoverskueligt at få en regning fra kommunen. Meget bedre før corona, da kunne man betale pr. dag kontant i stedet for over pension. Men nok også besværligt at skulle i banken med kontanter for jer.

Er du kommet med forslag til nye eller andre retter? Hvis ja, er disse blevet lavet? (Hvis nej, hvorfor?)

- Spurgt til medisterpølse, og nu er der medisterpølse på menuen. Ellers ikke.

Har I andre ting I vil fortælle om?

Generelt godt tilfreds, men vil selv bestemme om hun skal være vegetar, så der bør være et andet alternativ når der serveres vegetarisk, ligesom der er med fisk. Smørrebrødet er godt, der er bare ikke så meget at vælge i mellem.

Praktiske oplysninger

Gruppe 2

Sted: Hotherhaven

Dato: 08.10.24

Benyttet kantinen før? Ja, kommer flere gange om ugen. En får maden med hjem. Der var i alt fire til stede.

Maden

Kost type (varm/kold/special kost)

- Super godt
- Tilfreds, altid to retter at vælge mellem.
- Gul sovs er godt.

Duft, konsistens, smag

- Kan dufte maden når man kommer ned
- Konsistensen er god
- Smagen er god

Passende portionsstørrelse?

- Gode portionsstørrelser

Hvad vil du gerne have mere af?

- Sops kan vi altid spise. Brunsovs er godt.
- Fisk, kartoffelmos
- Gule ærter

Hvad vil du gerne have mindre af?

- Kan ikke lide fisk og gulerødder.

Omgivelser

Stemning

- Hyggeligt
- Nogle gange kommer der nogle man kender.

Indretning



- Godt nok
- Fint nok

Personale

Information og formidling af mad, menuer o.l.

- Vi får at vide hvad vi skal have.

Hvordan er personalet der serverer maden?

- Hun er så sød hende der serverer maden. Vi kan altid få mere.

Har du haft behov for hjælp fx ifm. køb, spisning eller andet?

- Det er dejligt vi ikke skal have penge med. At det køre automatisk.

Er du kommet med forslag til nye eller andre retter? Hvis ja, er disse blevet lavet? (Hvis nej, hvorfor?)

- Kålrouletter kunne jeg tænke mig.

Har I andre ting I vil fortælle om?

- Fælles spisning er godt. Samværet er utrolig godt.
- Spiser smørrebrød. Udvalget er fint nok. Kartoffelmader er gode. Der er ikke noget at klage over.