

# BRUGERTILFREDSHEDSUNDERSØGELSE MADSERVICE 2022

---

## Madservice

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

---



Indledning .....	4
Formål.....	4
Metode.....	5
Spørgeskema .....	5
Gruppeinterview .....	5
Respondenter .....	6
Fokusområder.....	6
Hjemmeboende borgere .....	6
Beboere på plejecentre .....	6
Databehandling.....	7
Analyse .....	9
Vejledninger, værktøjer og emballage for hjemmeboende borgere .....	9
Madens sanseudtryk .....	10
Plejecentre .....	10
Hjemmeboende.....	11
Madens smag og konsistens.....	13
Normal kost, Kost til småtspisende og Vegetar kost.....	13
Dysfagi kost .....	15
Mellemmåltider .....	18
Variation af menuen .....	19
Borgerens medbestemmelse .....	20
Levering af maden .....	21
Fokusgruppe interview .....	22
Konklusion .....	23
Det visuelle udtryk og emballagen .....	23
Dysfagi kost.....	23
Variation af menuen .....	23
Mellemmåltider .....	24
Levering af maden .....	24
Fokuspunkter .....	24
Bilag .....	25
Bilag 1 – Besvarelserne fra Survey Xact.....	25
Bilag 2A – Spørgeskema Normal kost, Kost til småtspisende og Vegetar kost - hjemmeboende .....	51
Bilag 2B – Spørgeskema Normal kost, Kost til småtspisende og Vegetar kost - plejecenter .....	62
Bilag 2C – Spørgeskema Dysfagi kost – Hjemmeboende .....	72
Bilag 2D – Spørgeskema Dysfagi kost – Plejecenter.....	84
Bilag 3 – Interviewguide .....	97

Bilag 4 – Gruppeinterview .....98

Brugertilfredshedsundersøgelsen 2022 er udarbejdet af Tine Hvidkjær Broed, koordinator i Madservice og Stefanie Plato Spælling, udviklingskonsulent i Staben for Sundhed og Omsorg

## Indledning

Mad er en forudsætning for, at vi kan holde os friske og raske, og særligt når det kommer til ældre borgere, har maden betydning for livskvaliteten. Samtidig oplever velnærede ældre borgere færre faldulykker og bedre sårheling.

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 omkring 380 borgere, som både dækker over borgere på kommunens fem plejecentre, et rehabiliteringscenter og hjemmeboende borgere. Plejecentrene og rehabiliteringscenteret modtager fuld forplejning fra Madservice, og de er ikke omfattet af frit valgs ordningen.

Madservice har cirka 40 medarbejdere fordelt på både plejecentre og produktionskøkken, der varetager produktionen, kørslen af maden og serveringen.

Maden produceres i centralkøkkenet beliggende på Hotherhavens Plejecenter i Hårlev, hvorfra den bliver kørt ud til de hjemmeboende borgere og køkkenenerne på kommunens plejecentre.

Der produceres varm og kold mad efter kostformerne normalkost til ældre, kost til småtspisende, dysfagidiæter (kost med modifieret konsistens) og speciel diæt. I 2021 blev der sat fokus på produktionen af dysfagidiæter og der bliver derfor produceret dysfagi kost til blød, gratin og cremet kostform.

Udover at levere mad til hjemmeboende borgere og beboere på plejecentrene er Madservice også ansvarlig for interne madprojekter, såsom spisekomsammen i kommunens fælleshuse og torsdagsspising, hvor borgerne selv kan ønske hvad der skal stå på menuen på plejecentrene. Derudover er Madservice også ansvarlige for en åben kantine på Hotherhavens Plejecenter og på Stevnshøj Kantine, der mandag-fredag serverer varm mad, bieretter og smørrebrød for borgere, der er visiteret til dagcenter eller borgere der kommer ude fra.

## Formål

Formålet med denne brugertilfredshedsundersøgelse er at undersøge tilfredsheden blandt alle brugerne af Stevns Kommunes Madservice. Besvarelserne skal være med til at styrke og udvikle den kulinariske kvalitet og variation, samt den generelle service i forbindelse med levering af maden.

Endvidere vil der på baggrund af besvarelserne udpeges fokusområder, som Stevns Kommunes Madservice vil arbejde videre med i forhold til hvilke produkter og service som enten kan tilpasses, forbedres eller optimeres.

## 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 2018.

I 2021 startede madservice med at producere dysfagi kost, inddelt i kostformerne blød, gratin og cremet. Derfor er der i denne undersøgelse tilføjet spørgsmål omhandlende dysfagi kost.

Undersøgelsen er, som i undersøgelsen fra 2018 opdelt i to hovedgrupper: beboere på plejecentre og borgere i eget hjem. Herudover er der i denne undersøgelse blevet skelnet mellem 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, er 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 plejkrævende 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. Madservice leverer dysfagi mad til ca. 25 hjemmeboende borgere og ca. 35 beboere på plejecentre.

Spørgeskemaet er i papirform og udfyldes ved afkrydsning med kommentarfelder. Det blev valgt at udlevere skemaerne i papirform, da det egner sig bedst til målgruppen og det ville være uhensigtsmæssigt at udføre undersøgelsen elektronisk. I udarbejdelsen af spørgsmålene har der været fokus på læse- og brugervenlighed, samt sammenlignelighed med tidligere undersøgelse fra 2018.

Spørgeskemaerne blev omdelt af Madservices medarbejdere i uge 35-36, 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 også for indhentning af de udfyldte spørgeskemaer.

### Gruppeinterview

Der er foretaget tre gruppeinterviews med borgere, der benytter Madservices åbne kantine på Hotherhaven i Hårlev, den 27. september 2022. 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 tre 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. Endvidere 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 og at det var frivilligt om de ønskede at deltage. Ved interview start blev borgerne oplyst om at interviewet var anonymt.

## Respondenter

Respondenterne er mænd og kvinder der overvejende er i aldersgruppen 70-100 år. I alt er 45% af borgerne mænd og 55% 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 plejkrævende.

I brugertilfredshedsundersøgelsen er alle de borgere, der havde modtaget mad fra Madservice inden for de seneste to måneder, blevet inddraget.

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

Borgerne på plejecenteret Brohøj har fået udleveret spørgeskemaer og indgår i brugertilfredshedsundersøgelsen på trods af, at de selv laver mad flere dage om ugen.

## Fokusområder

Stevns Kommunes Madservice har valgt en række fokusområder, som særligt vil blive belyst i denne undersøgelse. Fokusområderne er blandt andet baseret på resultaterne fra Brugertilfredshedsundersøgelsen 2018. På baggrund af undersøgelsen fra 2018 blev der peget på tre punkter for hhv. hjemmeboende borgere og borgere på plejecenter, som Madservice ville arbejde videre med og som skulle bruges som målepunkter for næste brugertilfredshedsundersøgelse. Målepunkterne fra 2018 undersøgelsen er følgende:

### Hjemmeboende borgere

- Tilberedning, herunder kvalitet, skal fastholdes med henblik på udvikling og afprøvning af forskellige menuer
- Fokus på udvikling og afprøvning af indpakning og emballage, som er nemmere at åbne
- Bedre vejledninger i forbindelse med opvarmning af maden for både brugeren selv, men også for medarbejderne i hjemmeplejen, hvilket kan afhjælpe oplevelser med fx tørt kød

### Beboere på plejecentre

- Større fokus på måltidssituationen, herunder stemning og præsentation af menu i samarbejde med medarbejderne på plejecentrene
- Bedre kommunikation og samarbejde mellem medarbejderne på plejecentrene og Madservice, således at tilbud om mellemmåltider er kendt af alle beboere
- Større fokus på sæsonbaseret mad, herunder ønsker til mad fra beboerne, som mere systematisk vil blive indsamlet, så der kan afprøves nye/andre retter, ingredienser, m.m.

Fokusområder i denne undersøgelse er desuden baseret på nye projekter og tiltag i Madservice herunder dysfagi kost.

Fokusområderne afspejles i analysen og 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. Da spørgeskemaerne blev omdelt til borgerne i papirform, var første led i databehandling, manuel indtastning af de modtagne besvarelser i SurveyXact.

Der blev sendt spørgeskemaer ud til hhv. 237 hjemmeboende borgere og 171 beboere på pleje- og rehabiliteringscentre, i alt har 408 borgere og beboere modtaget et spørgeskema.

Ud af disse 408 spørgeskemaer er 57 sendt til borgere og beboere der spiser dysfagi kost.

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

Blød kost	Hjemmeboende borger	17
	Plejecenter beboer	16
Cremet kost	Hjemmeboende borger	1
	Plejecenter beboer	9
Gratin kost	Hjemmeboende borger	4
	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 198 gyldige besvarelser, fordelt på 134 fra hjemmeboende borgere og 63 fra borgere på pleje- og rehabiliteringscentre.

Svarprocenten er 56,5 % for de hjemmeboende borgere og 36,8 % for beboerne på pleje- og rehabiliteringscentre. Svarprocenten for hjemmeboende borgere og beboere på plejecenter der spiser dysfagi kost er 30 %.

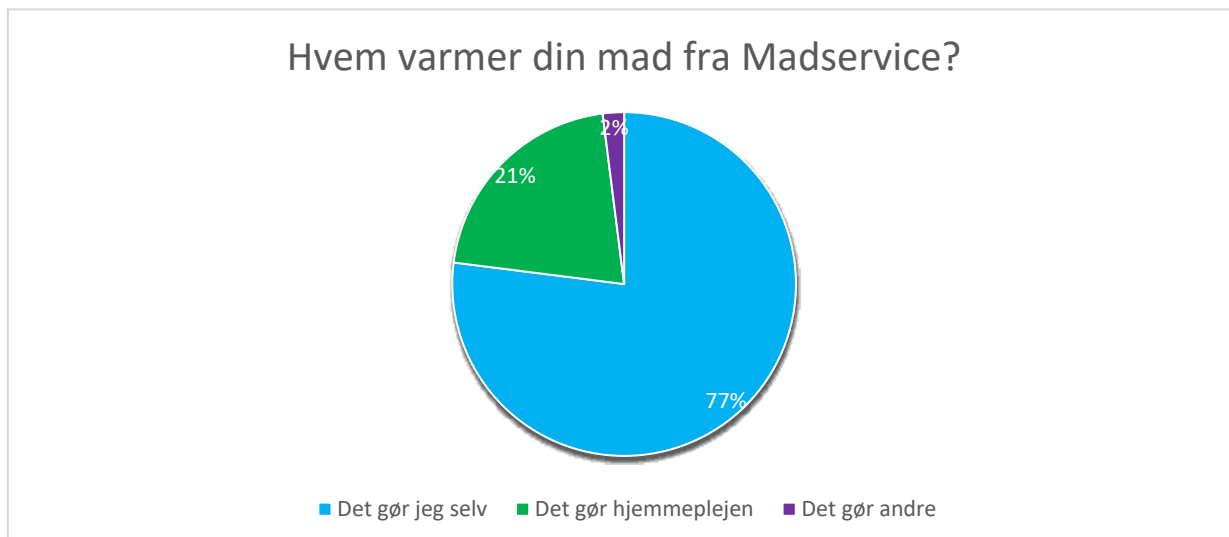
Svarprocenten i undersøgelsen fra 2018 lå på hhv. 52 % for de hjemmeboende og 41 % for beboerne på pleje- og rehabiliteringscentre.

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



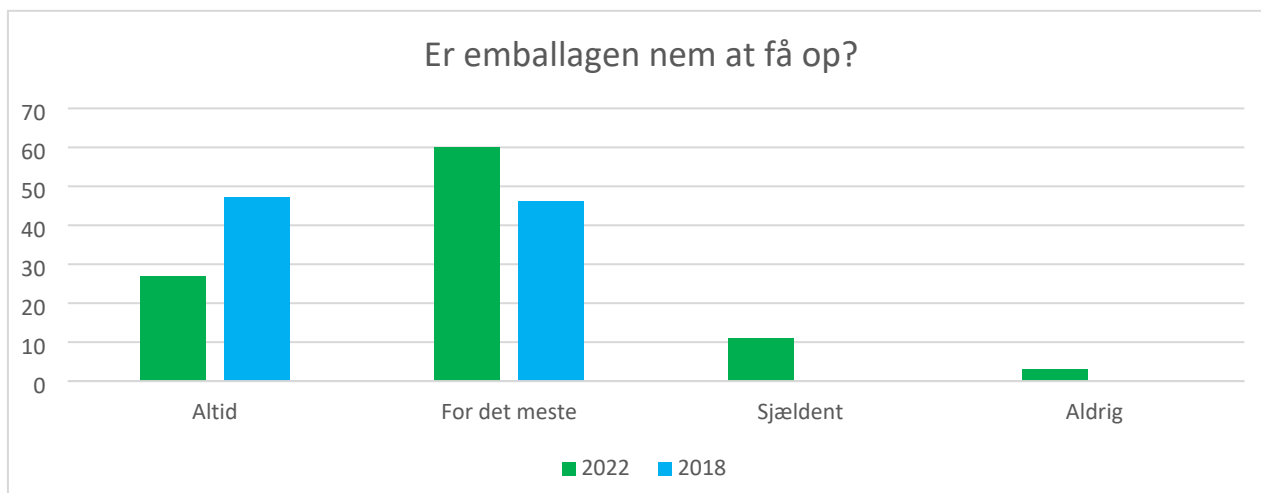
## Analyse

### Vejledninger, værktøjer og emballage til hjemmeboende borgere



Figur 1: Det gør jeg selv: 77 %, Det gør hjemmeplejen: 21 %, Det gør andre: 2 %

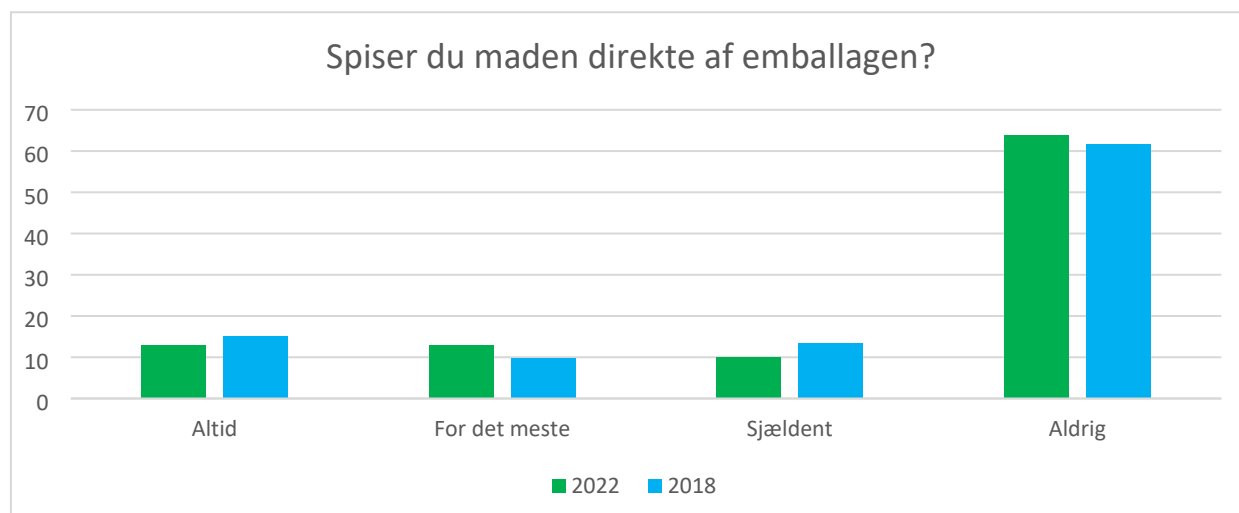
Når Stevns Kommunes hjemmeboende borgere visiteres til Madservice, kan borgerne få tilbudt hjælp og støtte til at opvarme og anrette maden af hjemmeplejen. Der er derfor borgere der selv opvarmer og anretter maden og borgere der får hjælp af hjemmeplejen eller pårørende. Madservice skal dermed ikke varetage 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. Dette gøres ved, at de mærkater der placeres på borgerens mad, beskriver hvor mange minutter retten skal have og ved hvilken effekt i ovnen eller hvilken temperatur maden skal opvarmes på. Endvidere skal Madservice være med til at sikre, at borgeren kan åbne for emballagen og derfor bliver borgerne spurgt i undersøgelsen om emballagen er nem at få op.



Figur 2: 2022 - Er emballagen nem at få op? Altid: 27 % For det meste: 60 % Sjældent: 11 % Aldrig: 3 %. 2018 - Er emballagen nem at få op? Altid: 47,1 % For det meste: 46,2 % Sjældent: Ukendt % Aldrig: Ukendt %.

Som diagrammet viser har 87 % af de hjemmeboende borgere i undersøgelsen fra 2022 svaret at emballagen altid eller for det meste er nemt at få op (se bilag 1). I undersøgelsen fra 2018 svarede i alt 93,3 % at emballagen altid eller for det meste er nemt at få op. Der er dermed en samlet nedgang på 6,3 %.

I en af kommentarerne fra undersøgelsen fortæller en borger, at emballagen er under al kritik og er svær at åbne (se bilag 1). Madservice har værktøjer der kan åbne emballagen som borgeren kan få sendt ud og dette kan Madservice fokusere på at få udbredt til flere borgere.



Figur 3: 2022 – Spiser du maden direkte af emballagen? Altid: 13 % For det meste: 13 % Sjældent: 10 % Aldrig: 64 %. 2018 - Spiser du maden direkte af emballagen? Altid: 15,2 % For det meste: 9,8 % Sjældent: 13,4 % Aldrig: 61,6 %.

Som vist i diagrammet spiser 26 % af de hjemmeboende borgere i 2022 undersøgelsen altid eller for det meste direkte af emballagen, imens 25 % af borgerne i 2018 svarede at de altid eller for det meste spiste direkte af emballagen.

Der hvor vi kan se den største forskel på målingen fra 2022 og 2018 er, at 64 % i 2022 svarer at de aldrig spiser direkte af emballagen (se bilag 1), mens 61,6 % i 2018 svarede at de aldrig spiste direkte af emballagen.

### Madens sanseudtryk

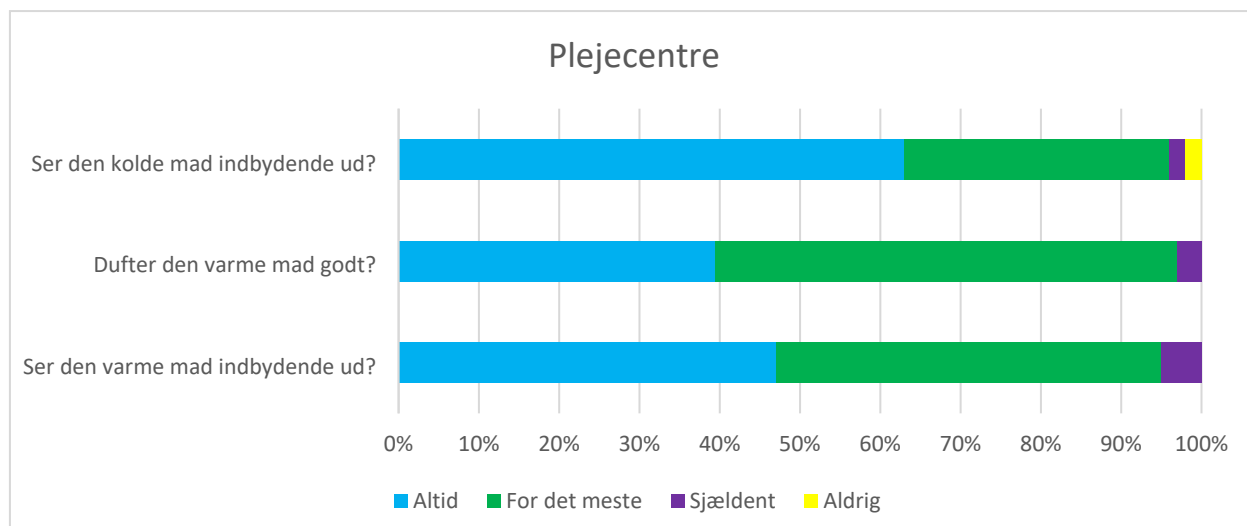
Borgerne blev i spørgeskemaet spurgt ind til om de forskellige retter, som de modtager fra Madservice, ser indbydende ud og om den varme mad dufter godt.

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: 63 % For det meste: 33 % Sjældent: 2 % Aldrig: 2 %. *Dufter den varme mad godt?* Altid: 47 % For det meste: 48 % Sjældent: 5 % Aldrig: 0 %. *Ser den varme mad indbydende ud* Altid: 51 % For det meste: 41 % Sjældent: 8 % Aldrig: 0 %

Som diagrammet ovenfor viser, så synes beboerne på plejecentrene overordnet, at maden ser indbydende ud og dufter godt. Beboerne synes særligt at den kolde mad ser indbydende ud, hvor 63 % af beboerne har svaret altid. Generelt er tilfredsheden med især madens udseende steget siden undersøgelsen i 2018. I 2018 svarede 35,2 % af beboerne at, de altid syntes at den varme mad så indbydende ud. I 2022 er det tal steget væsentligt til, at 51 % af beboerne har svaret, at de altid synes den varme mad ser indbydende ud.

Det samme billede ses med spørgsmålet om den kolde mad ser indbydende ud. I 2018 svarede 54,1 % af beboerne at den kolde mad altid så indbydende ud. I 2022 er det tal steget til at 63 % af beboerne har svaret at maden altid ser indbydende (se bilag 1).

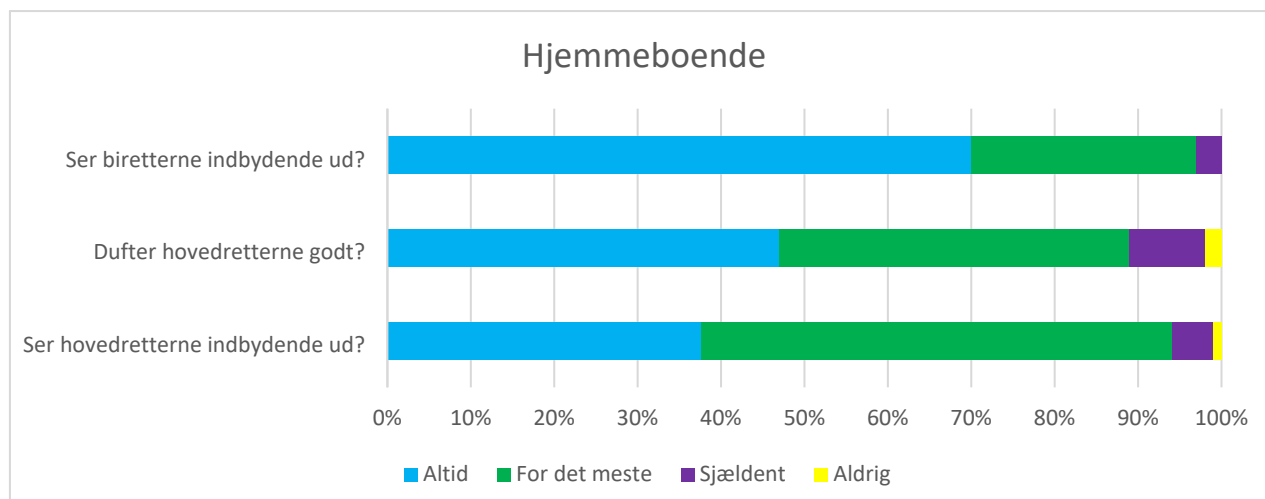
Til spørgsmålet om den varme mad dufter godt svarede 45 % i 2018 at den altid dufter godt, i 2022 er det tal 47 %. Altså en lille stigning i forhold til sidste undersøgelse (se bilag 1).

I de tilhørende kommentarfelder fylder ønsker til forskellige retter mest. Beboerne har ikke haft nogen kommentarer til hvordan maden ser ud eller dufter (se bilag 1).

Personalet i produktionen har et generelt højt fokus på, at maden skal præsenteres indbydende og at den skal dufte godt, når den genopvarmes. I forhold til det visuelle udtryk er der flere medarbejdere i Madservice, der samarbejder om at sammensætte menuerne, så der er farvespil, og når maden udportioneres vægtes det højt at maden skal lægges pænt i bakkerne og være opdelt, således at det er nemt at anrette maden pænt på en tallerken.

### Hjemmeboende

Hjemmeboende borgere modtager en varm hovedret fra Madservice med mulighed for at tilvælge en bilet, som f.eks. kan være fromage, varm mælkemad, suppe eller frugtgrød. I diagrammet nedenfor ses data for besvarelserne på spørgsmålene om hoved- og biletter i forhold til om maden dufter godt og ser indbydende ud. Der er ikke blevet spurgt ind til om biletterne dufter godt, da det oftest er kolde retter.



Figur 5: *Ser bieretterne indbydende ud?* Altid: 72 % For det meste: 24 % Sjældent: 2 % Aldrig: 2 %. *Dufter hovedretterne godt?* Altid: 47 % For det meste: 42 % Sjældent: 9 % Aldrig: 2 %. *Ser hovedretterne indbydende ud?* Altid: 38 % For det meste: 57 % Sjældent: 5 % Aldrig: 1 %

Som diagrammet ovenfor viser, er borgerne meget tilfredse med hvordan bieretterne ser ud. 72 % af borgerne har angivet at de altid synes at, bieretterne ser indbydende (se bilag 1). Det er en væsentlig forbedring i forhold til undersøgelsen fra 2018, hvor 57,9 % af borgerne svarede altid til samme spørgsmål.

Det er dog vigtigt at påpege at der er færre besvarelser på spørgsmålene om bieretterne end i den øvrige i undersøgelse, da cirka halvdelen af borgerne (49 %) svarede at de aldrig får bilet og derfor ikke har svaret på spørgsmålene om dem (se bilag 1).

I det tilhørende kommentarfelt om bieretterne bliver der ikke kommenteret på hvordan bieretterne ser ud og om de virker indbydende. Kommentarerne handler mest om variation og portionsstørrelser (se bilag 1).

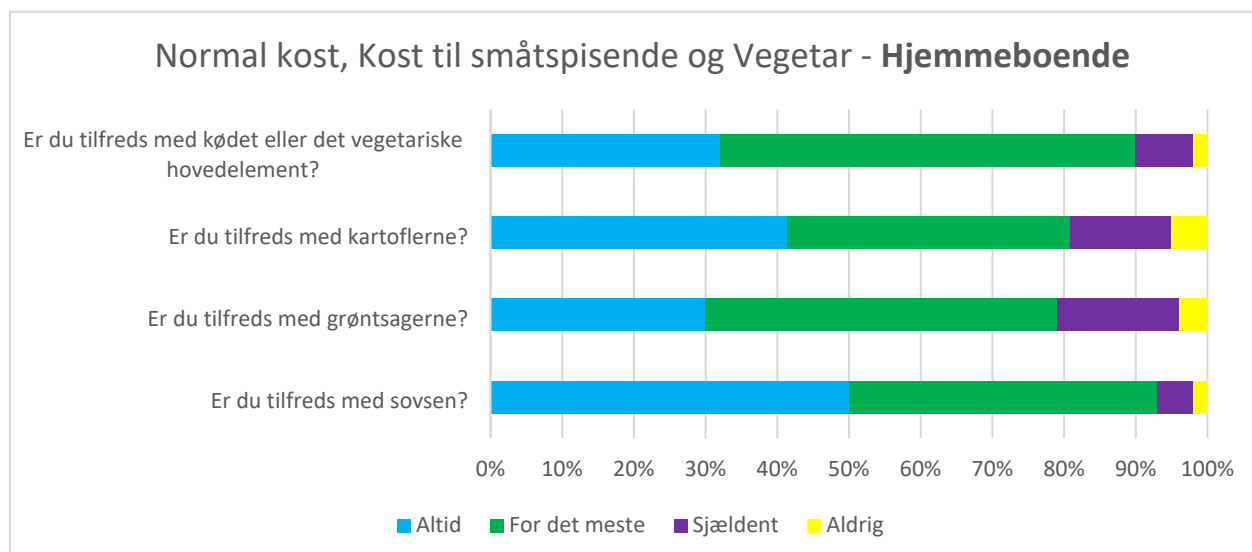
Til hovedretterne blev der spurgt til om de dufter godt og om de ser indbydende ud. Som diagrammet ovenfor viser så har 47 % af borgerne svaret at maden altid dufter godt (se bilag 1). Det ligger i samme niveau, som i undersøgelsen fra 2018, hvor 46 % svarede at maden altid dufter godt. Som 2022 udgør den resterende hovedpart af besvarelserne, at borgerne har svaret for det meste. Der er en relativt lille procentdel, som enten har svaret sjældent (9 %) eller aldrig (2 %) til spørgsmålet om duft (se bilag 1).

Til spørgsmålet om hovedretterne ser indbydende ud, har 38 % af borgerne svaret altid og 57 % har svaret for det meste (se bilag 1). Der er siden undersøgelsen i 2018 sket relativ væsentlig ændring i besvarelserne hertil. I 2018 svarede 48,7 % altid og 47 % for det meste til spørgsmålet om hovedretterne ser indbydende ud. Der er altså sket en ændring, hvor flere borgere svarer for det meste i stedet for altid. Madservice har haft øget fokus på at retterne skal være indbydende, når de er genopvarmet, samt fokus på sammensætning i forhold til farvespil og på at maden ligges i emballagen så den ser indbydende ud.

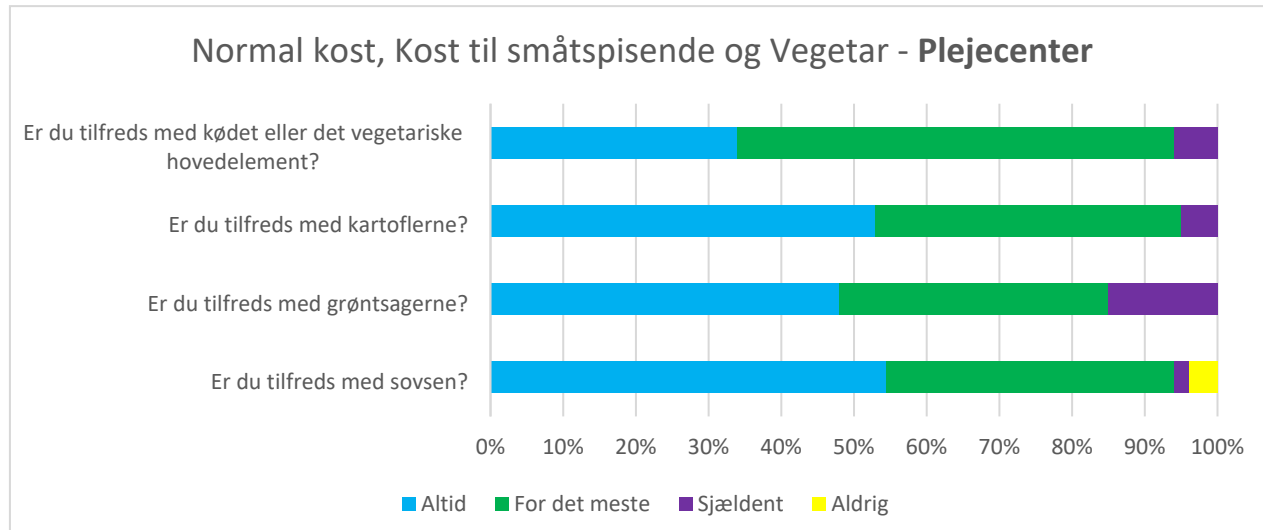
I det tilhørende kommentarfelt om hovedretterne bliver der ikke kommenteret på duft eller om maden ser indbydende ud. Kommentarerne handler mest om ønsker om blandt andet flere grøntsager, konsistens på maden eller andre retter (se bilag 1). Disse kommentarer indgår i øvrige dele af analysen.

## Madens smag og konsistens

### Normal kost, Kost til småtspisende og Vegetar kost



Figur 6: *Er du tilfreds med kødet eller det vegetariske hovedelement?* Altid: 32 %, For det meste: 58 %, Sjældent: 8 %, Aldrig: 2 % - *Er du tilfreds med kartoflerne?* Altid: 41 %, For det meste: 39 %, Sjældent: 14 %, Aldrig: 5 % - *Er du tilfreds med grøntsagerne?* Altid 30 %, For det meste: 49 %, Sjældent: 17 %, Aldrig: 4 % - *Er du tilfreds med sovsen?* Altid: 50 %, For det meste: 43 %, Sjældent: 5 %, Aldrig: 2 %.



Figur 7: *Er du tilfreds med kødet eller det vegetariske hovedelement?* Altid: 34 %, For det meste: 60 %, Sjældent: 6 %, Aldrig: 0% - *Er du tilfreds med kartoflerne?* Altid: 53 %, For det meste: 42 %, Sjældent: 5%, Aldrig: 0 % - *Er du tilfreds med grøntsagerne?* Altid 48 %, For det meste: 37 %, Sjældent: 15 %, Aldrig: 0 % - *Er du tilfreds med sovsen?* Altid: 55 %, For det meste: 40 %, Sjældent: 2 %, Aldrig: 4 %.

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). Det kan samtidig ses, at tilfredsheden overordnet set er højere blandt beboerne på plejecentrene på trods af, at det er den samme mad borgerne og beboerne får serveret. Denne forskel på tilfredsheden kan skyldes, at borgerne der får maden hjem, får den leveret i enkelt-portioner i plastik bakker med kød, kartofler, grøntsager og sovs samlet, inddelt i rum, hvor maden skal opvarmes i en ovn eller mikroovn. Derfor kan det være en udfordring for

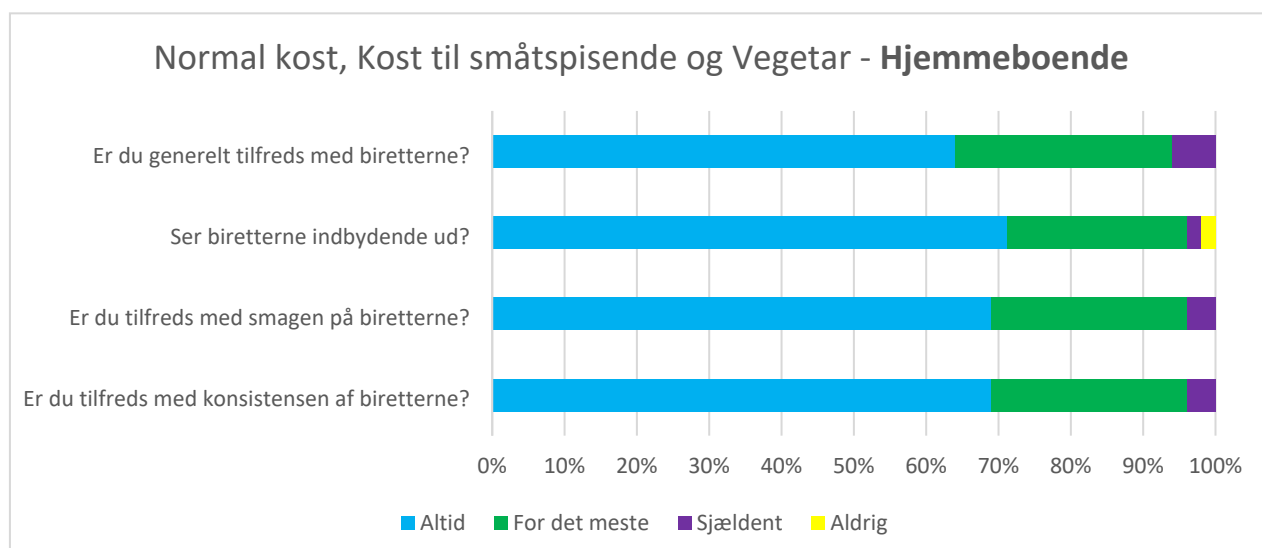
de hjemmeboende borgere at opvarme maden tilpas uden at kødet enten bliver tørt, grøntsagerne bløde eller sovsen ændrer konsistens.

Maden til beboerne på plejecentrene kommer derimod i større plastik bakker med flere portioner i, opdelt i kød, kartofler, grøntsager og sovs.

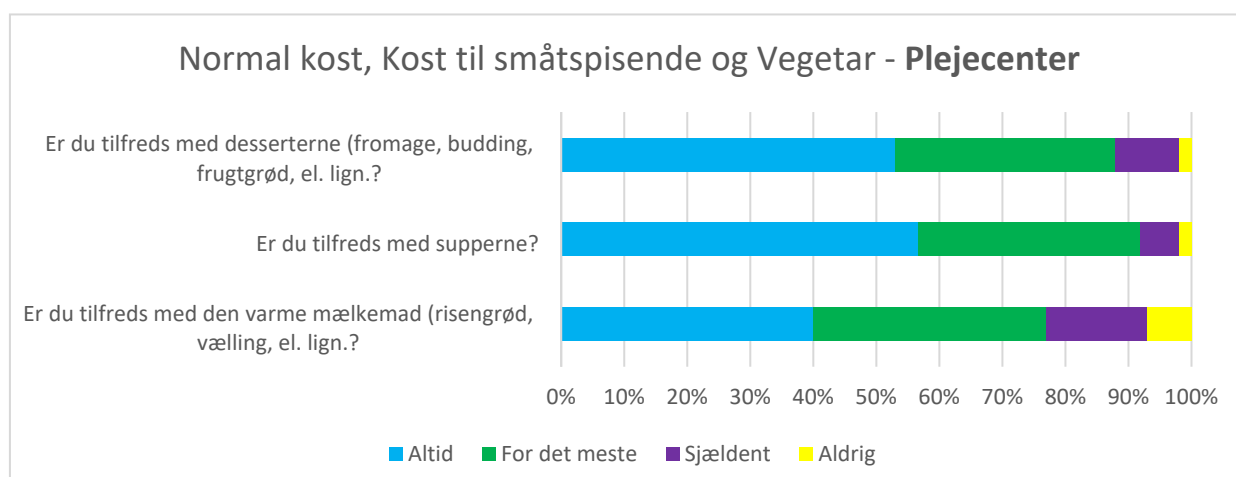
Besvarelsene fra brugertilfredshedsundersøgelsen i 2018 har ikke ændret sig signifikant frem til nu, i forhold til kød, kartofler og sovs, kan der dog ses en ændring på grøntsagerne på plejecentrene. I 2018 syntes 74,3 % af beboerne på plejecentrene, at grøntsagerne altid eller for det meste var tilfredsstillende. Som figur 7 viser, mener 85 % af beboerne på plejecentrene, at grøntsagerne altid eller for det meste er tilfredsstillende (se bilag 1).

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 sejt eller hårdt, at der ønskes flere grøntsager eller salat, at grøntsagerne er udkogte og at kartoflerne virker undertilberedte eller har gummikonsistens.



Figur 8: *Er du generelt tilfreds med bieretterne?* Altid: 64 %, For det meste: 30 %, Sjældent: 6 %, Aldrig: 0 % - *Ser bieretterne indbydende ud?* Altid: 72 %, For det meste: 25 %, Sjældent: 2 %, Aldrig: 2 % - *Er du tilfreds med smagen på bieretterne?* Altid 69 %, For det meste: 27 %, Sjældent: 4 %, Aldrig: 0 % - *Er du tilfreds med konsistensen af bieretterne?* Altid: 69 %, For det meste: 27 %, Sjældent: 4 %, Aldrig: 0 %.



Figur 9: Er du tilfreds med desserterne (fromage, budding, frugtgrød, el.lign.? Altid: 53 %, For det meste: 35 %, Sjældent: 10 %, Aldrig: 2% - Er du tilfreds med supperne? Altid: 56 %, For det meste: 35 %, Sjældent: 6%, Aldrig: 2 % - Er du tilfreds med den varme mælkemad (risengrød, vælling, el.lign.? Altid 40 %, For det meste: 37 %, Sjældent: 16 %, Aldrig: 7 %.

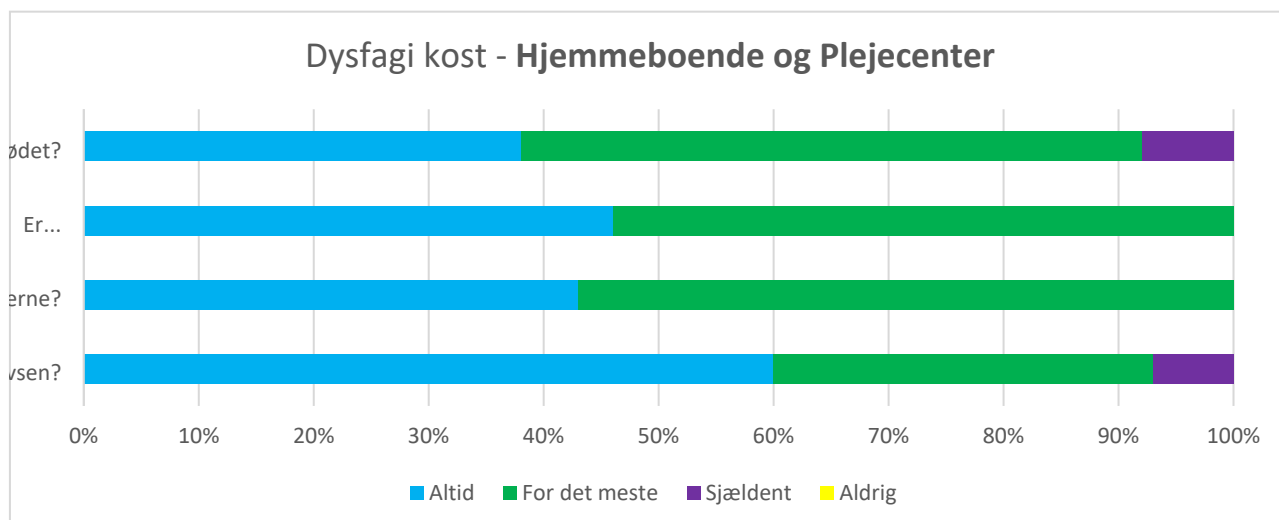
Som figur 8 viser er 94 % af de hjemmeboende borgere generelt altid eller for det meste tilfredse med bieretterne. Ligeledes er 96 % altid eller for det meste tilfredse med smagen og konsistensen på bieretterne (se bilag 1).

Som vist i figur 9 er tilfredsheden for bieretterne hos beboerne på plejecentrene højest for supperne og desserterne. Til spørgsmålet om tilfredsheden med den varme mælkemad, svarer 40 % at de altid er tilfredse og 37 % svarer at de for det meste er tilfredse (se bilag 1). Det er derfor et punkt som madservice bør arbejde videre på, så denne tilfredshed kan øges.

Der var til disse spørgsmål mulighed for at skrive uddybende kommentarer (bilag 1), og hertil er der blandt andet svaret, at mælkemaden er egnet som babymad, og flere kommentarer er, at der er for meget varm mælkemad på menuen og at flere ikke bestiller den varme mælkemad. Et andet punkt er at portionsstørrelserne er for små ifølge flere af kommentarerne. Dette kan ligeledes være noget Madservice kan arbejde på for at øge tilfredsheden yderligere.

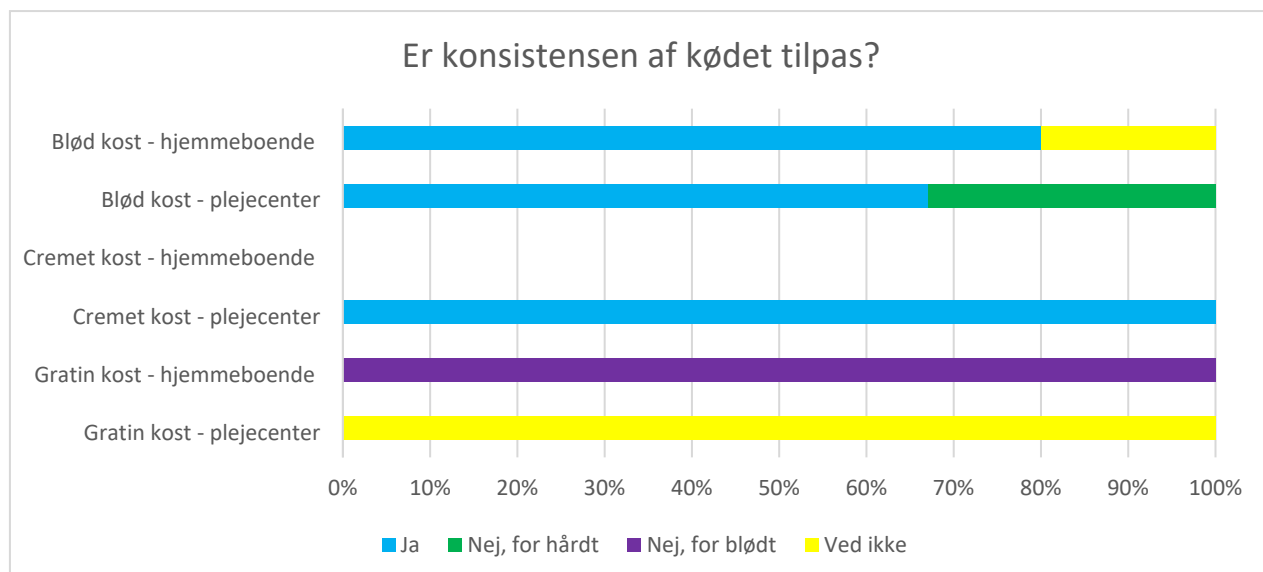
### Dysfagi kost

I de følgende spørgsmål er svarprocenten meget lav (30 %) og derfor er besvarelsene ikke repræsentative for tilfredsheden inden for dysfagi kost hos Madservice. Der er dog analyseret på besvarelsene, for at give en indikation af hvad borgerne der har svaret, synes om dysfagi kosten og antal respondenter er noteret for hvert spørgsmål.

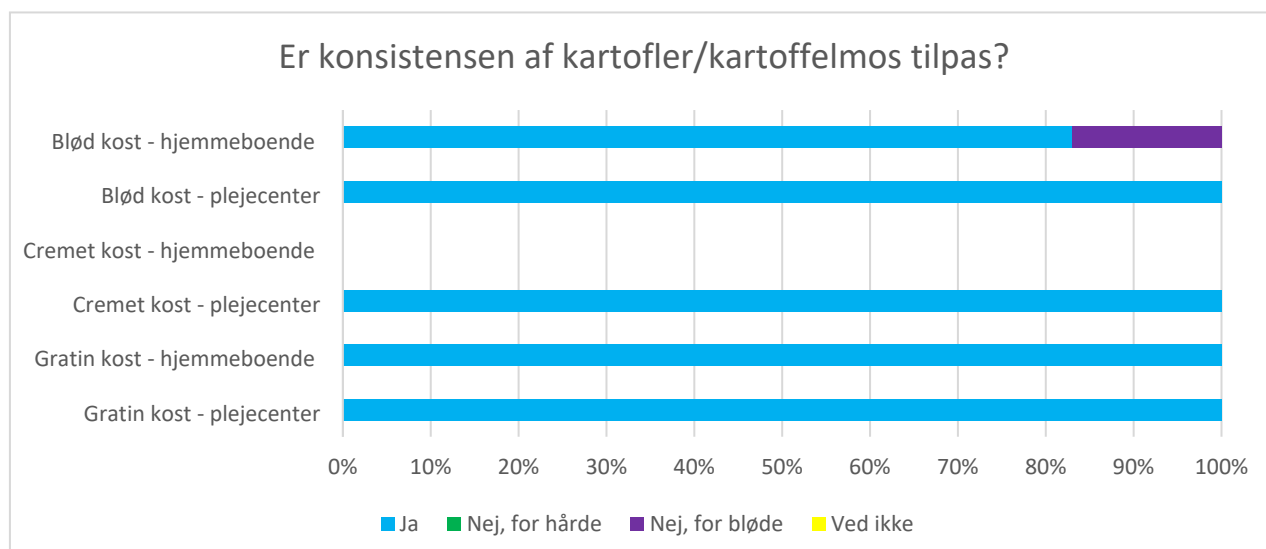


Figur 10: Er du tilfreds med smagen af kødet? Altid: 38 %, For det meste: 54 %, Sjældent: 8 %, Aldrig: 0% - Er du tilfreds med smagen af kartoflerne/kartoffelmos? Altid: 46 %, For det meste: 54 %, Sjældent: 0%, Aldrig: 0 % - Er du tilfreds med smagen af grøntsagerne? Altid 43 %, For det meste: 57 %, Sjældent: 0 %, Aldrig: 0 % - Er du tilfreds med smagen af sovsen? Altid: 60 %, For det meste: 33 %, Sjældent: 7 %, Aldrig: 0 %.

Som vist i diagrammet ovenfor er der en generel høj tilfredshed blandt de borgere der spiser dysfagi kost, ift. smagen af kød, kartofler, grøntsager og sovs (se bilag 1). Fordelingen af tilfredshed med smagen er tilnærmelsesvis den samme på tværs af de forskellige kostgrupper.

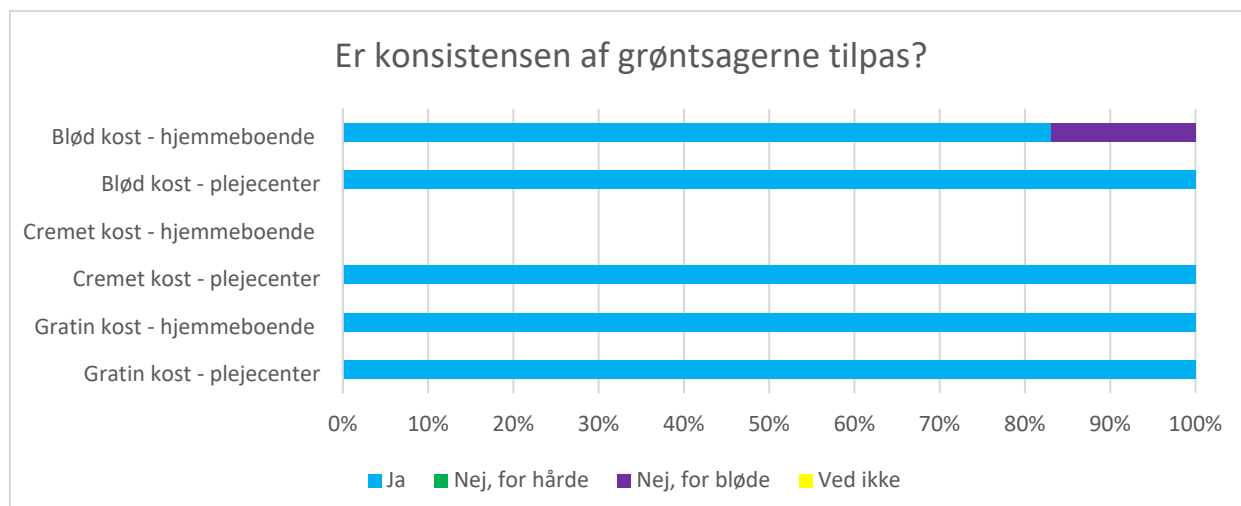


Figur 11: *Er konsistensen af kødet tilpas?* Blød - hjemmeboende: Ja: 80 %, Nej, for hårdt: 0 %, Nej, for blødt: 0 %, Ved ikke: 20 % - 5 respondenter. Blød - plejecenter: Ja: 67 %, Nej, for hårdt: 33 %, Nej, for blødt: 0 %, Ved ikke: 0 % - 3 respondenter. Cremet - hjemmeboende: Ja: 0 %, Nej, for hårdt: 0 %, Nej, for blødt: 0 %, Ved ikke: 0 % - 0 respondenter. Cremet - plejecenter: Ja: 100 %, Nej, for hårdt: 0 %, Nej, for blødt: 0 %, Ved ikke: 0 % - 3 respondenter. Gratin - hjemmeboende: Ja: 0 %, Nej, for hårdt: 100 %, Nej, for blødt: 0 %, Ved ikke: 0 % - 2 respondenter. Gratin - plejecenter: Ja: 0 %, Nej, for hårdt: 0 %, Nej, for blødt: 0 %, Ved ikke: 100 % - 1 respondent.

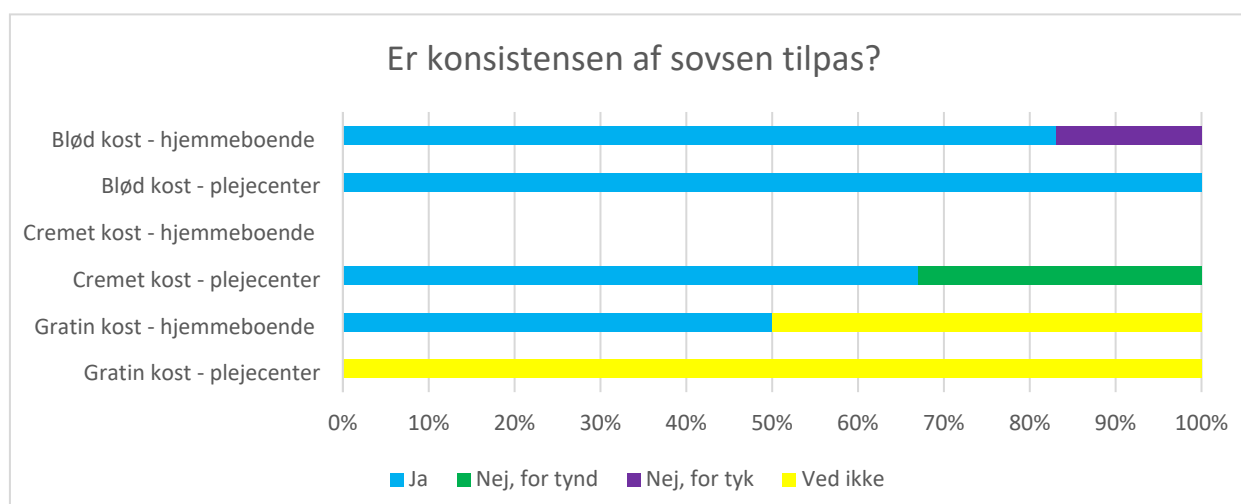


Figur 12: *Er konsistensen af kartofler/kartoffelmos tilpas?* Blød - hjemmeboende: Ja: 83 %, Nej, for hårde: 0 %, Nej, for bløde: 17 %, Ved ikke: 0 % - 6 respondenter. Blød - plejecenter: Ja: 100 %, Nej, for hårde: 0 %, Nej, for bløde: 0 %, Ved ikke: 0 % - 3 respondenter. Cremet - hjemmeboende: Ja: 0 %, Nej, for hårde: 0 %, Nej, for bløde: 0 %, Ved ikke: 0 % - 0 respondenter. Cremet - plejecenter: Ja: 100 %, Nej, for hårdt: 0 %, Nej, for blødt: 0 %, Ved ikke: 0 % - 3 respondenter. Gratin - hjemmeboende: Ja: 100 %, Nej, for hårde: 0 %, Nej, for bløde: 0 %, Ved ikke: 0 % - 2 respondenter. Gratin - plejecenter: Ja: 100 %, Nej, for hårde: 0 %, Nej, for bløde: 0 %, Ved ikke: 0 % - 1 respondent.

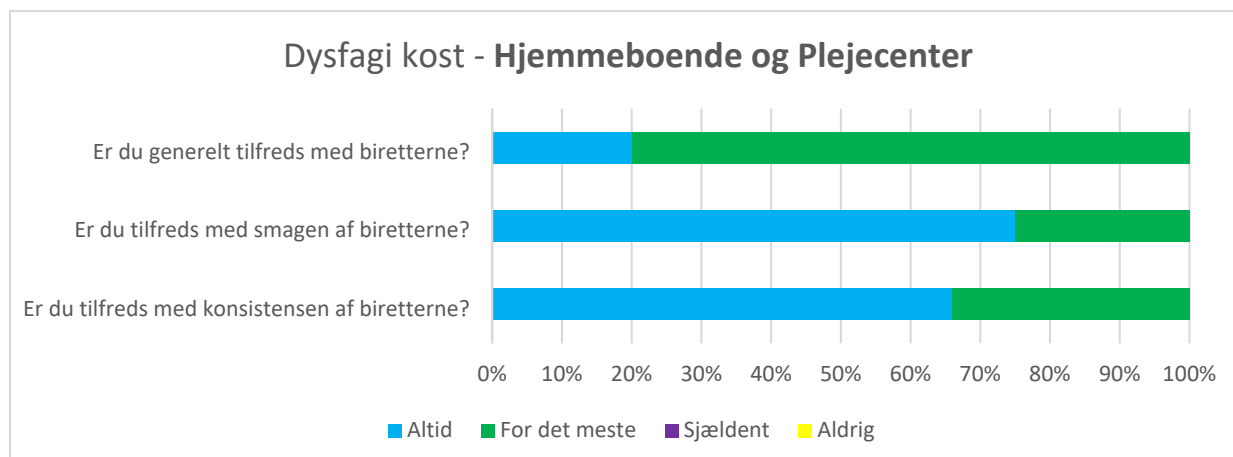




Figur 13: *Er konsistensen af grøntsagerne tilpas?* Blød - hjemmeboende: Ja: 83 %, Nej, for hårde: 0 %, Nej, for bløde: 17 %, Ved ikke: 0 % - 6 respondenter. Blød - plejecenter: Ja: 100 %, Nej, for hårde: 0 %, Nej, for bløde: 0 %, Ved ikke: 0 % - 3 respondenter. Cremet - hjemmeboende: Ja: 0 %, Nej, for hårde: 0 %, Nej, for bløde: 0 %, Ved ikke: 0 % - 0 respondenter. Cremet - plejecenter: Ja: 100 %, Nej, for hårdt: 0 %, Nej, for blødt: 0 %, Ved ikke: 0 % - 3 respondenter. Gratin - hjemmeboende: Ja:100 %, Nej, for hårde: 0 %, Nej, for bløde: 0 %, Ved ikke: 0 % - 2 respondenter. Gratin - plejecenter: Ja: 100 %, Nej, for hårde: 0 %, Nej, for bløde: 0 %, Ved ikke: 0 % - 1 respondenter.



Figur 14: *Er konsistensen af sovsen tilpas?* Blød - hjemmeboende: Ja: 100 %, Nej, for tyk: 0 %, Nej, for tynd: 0 %, Ved ikke: 0 % - 6 respondenter. Blød - plejecenter: Ja: 100 %, Nej, for tyk: 0 %, Nej, for tynd: 0 %, Ved ikke: 0 % - 3 respondenter. Cremet - hjemmeboende: Ja: 0 %, Nej, for tyk: 0 %, Nej, for tynd: 0 %, Ved ikke: 0 % - 0 respondenter. Cremet - plejecenter: Ja: 67 %, Nej, for tyk: 33 %, Nej, for tynd: 0 %, Ved ikke: 0 % - 3 respondenter. Gratin - hjemmeboende: Ja: 50 %, Nej, for tyk: 0 %, Nej, for tynd: 0 %, Ved ikke: 50 % - 2 respondenter. Gratin - plejecenter: Ja: 0 %, Nej, for tyk: 0 %, Nej, for tynd: 0 %, Ved ikke: 100 % - 1 respondenter.



Figur 15: *Er du generelt tilfreds med bieretterne?* Altid: 20 %, For det meste: 80 %, Sjældent: 0 %, Aldrig: 0% - 5 respondenter. *Er du tilfreds med smagen af bieretterne?* Altid: 75 %, For det meste: 25 %, Sjældent: 0%, Aldrig: 0 % - 12 respondenter. *Er du tilfreds med konsistensen af bieretterne?* Altid 66 %, For det meste: 34 %, Sjældent: 0 %, Aldrig: 0 % - 12 respondenter.

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.

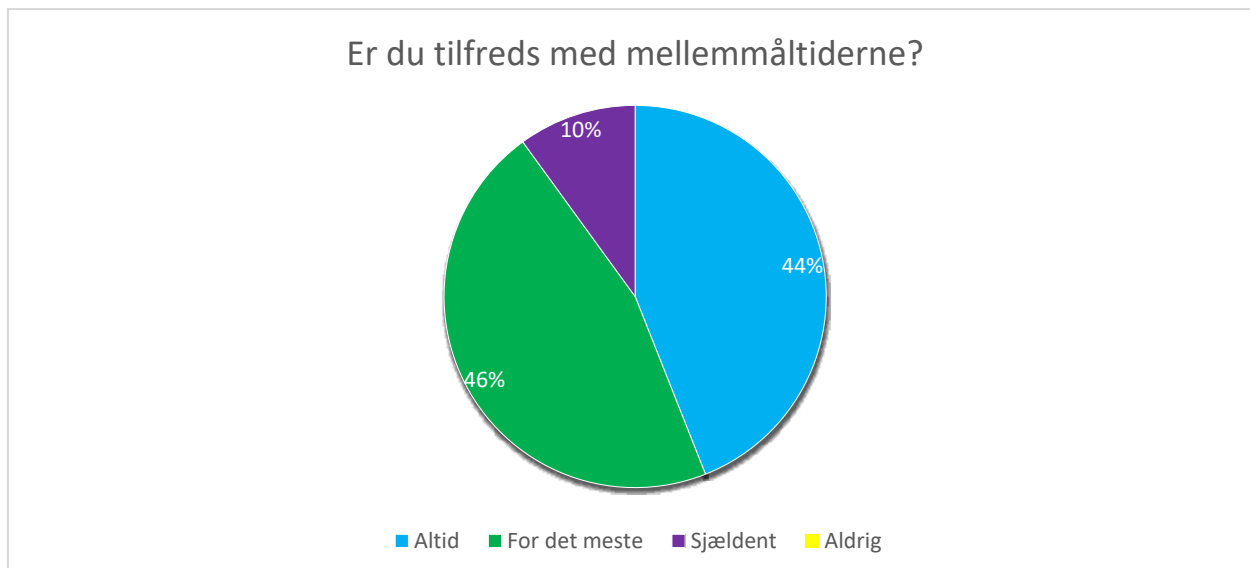
Figur 15 viser, at 20 % generelt altid er tilfredse med bieretterne. Ser man på tilfredsheden med smagen af bieretterne, er 75 % altid tilfredse og 66 % er altid tilfredse med konsistensen (se bilag 1).

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 frugt, kage, kaffe, proteindesserter og proteindrikke 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 69 % at de bliver tilbudt et mellemmåltid, 31 % svarer at de ikke har fået det tilbudt (se bilag 1).



Figur 16: Altid: 44 % - For det meste: 46 % - Sjældent: 10 % - Aldrig: 0 %

Diagrammet ovenfor viser en udbredt tilfredshed med mellemmåltiderne, hvor 44 % af beboerne svarer at de altid er tilfredse og 46 % svarer at de for det meste er tilfredse. Kun 10 % svarer at de sjældent er tilfredse og ingen har angivet at de aldrig er tilfredse (se bilag 1).

I kommentarfeltet hertil svarer en del beboere at de ønsker mere frugt i mellemmåltiderne og mindre sukkerholdig mad. Herudover bemærker et par beboere at de ikke får tilbudt mellemmåltiderne eller at de oplever selv at skulle spørge efter dem (se bilag 1).

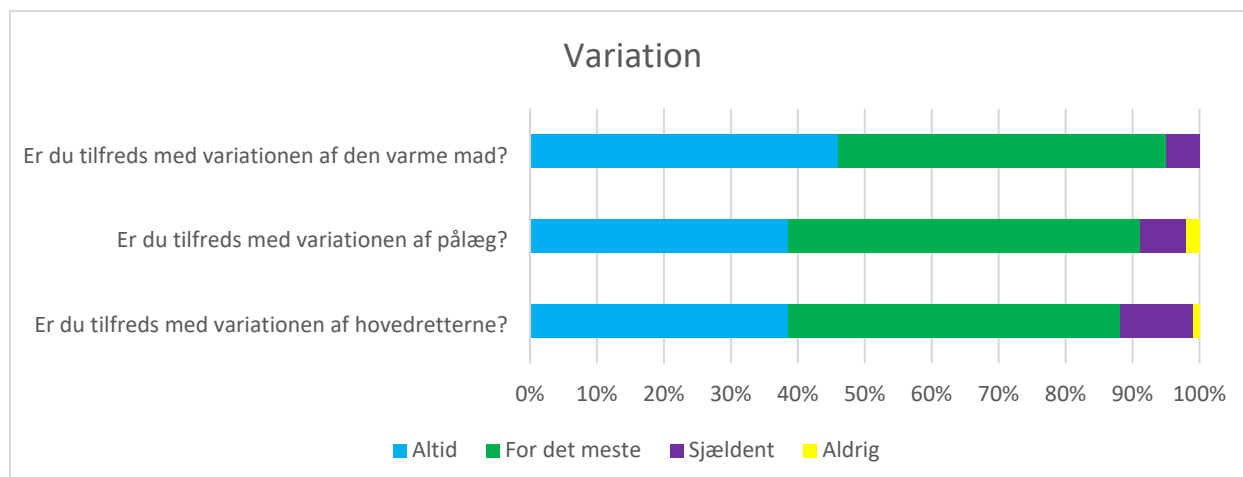
I brugertilfredshedsundersøgelsen fra 2018, var et af fokuspunkterne til udvikling for Madservice netop, at sikre kendskabet til tilbuddet om mellemmåltider, herunder fokus på kommunikation og samarbejde mellem Madservice og personalet på plejecentrene.

Som det ses i denne undersøgelse, er der 31 % af beboerne, som enten ikke får tilbudt mellemmåltider eller slet ikke kender til dem. Dette afspejles også i de nævnte kommentarer ovenfor, hvor beboerne har angivet at de ikke kender til dem eller ikke får dem tilbudt (se bilag 1). I 2018 svarede 71 % at de fik tilbudt mellemmåltider, hvor det i 2022 er 69 %, som har svaret at de bliver tilbudt dem. Altså er der ikke sket en væsentlig ændring i antallet af beboere, som svarer at de får tilbudt mellemmåltider, i forhold til forrige undersøgelse.

### Variation af menuen

I undersøgelsen blev borgerne spurgt ind til tilfredsheden med variationen af de retter, som Madservice tilbyder. 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 være 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: 46 %, For det meste: 49 %, Sjældent: 5 %, Aldrig: 0% - *Er du tilfreds med variationen af pålæg?* Altid: 39 %, For det meste: 53 %, Sjældent: 7 %, Aldrig: 2 % - *Er du tilfreds med variationen af hovedretterne?* Altid: 39 %, For det meste: 50 %, Sjældent: 11 %, Aldrig: 1 %.

Som diagrammet ovenfor viser så fordeler størstedelen af borgernes besvarelser til spørgsmålene om variation sig på svar mulighederne altid og for det meste. En del flere beboerne har svaret for det meste i forhold til variationen af pålæg (53 %) og hovedretterne (50 %) set i forhold til, hvor mange beboere, som har svaret altid (39 %) (se bilag 1).

Besvarelserne afspejler at, borgerne overordnet set er fint tilfredse med de retter, som de bliver tilbudt. Dette afspejles i kommentarerne til de tre spørgsmål, hvor borgerne oftest kommer med ønsker til andre retter eller retter, som de gerne vil have mere eller mindre af. Herudover er der kommentarer om at det er fint nok, men også at variationen kunne være bedre (se bilag 1).

Ved fokusgruppe interview på Hotherhaven blev der også kommenteret på variationen af retterne og det ofte var de samme retter (se bilag 4). Dog skal det påpeges i forhold til disse kommentarer at, borgerne i interviewet ofte kun kommer i kantinen på Hotherhaven en til to gange om ugen, fx hver tirsdag, og de derfor ikke får serveret alt hvad der er på menuplanen.

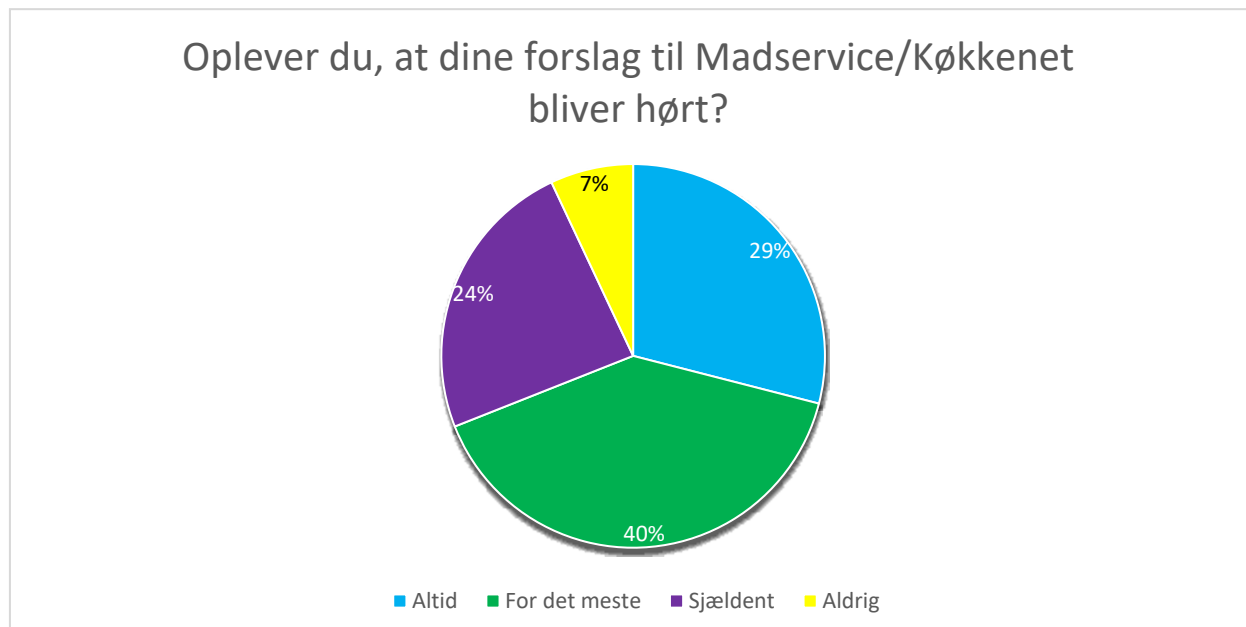
Sammenholdt med kommentarerne, viser tallene ovenfor et billede af, at borgerne er jævnt tilfredse med variationen, men der er plads til forbedring.

### Borgerens medbestemmelse

I undersøgelsen bliver borgerne 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. Enkelte borgere i kommentarfeltet nedenfor har svaret at de overvejer at komme med forslag eller at de har prøvet, men ikke har oplevet at forslaget førte til, at de fik den foreslåede ret (se bilag 1).

I kommentarfeltet er der også angivet en del forslag fra borgerne herunder ønsker om salat til maden og sæsonbaserede retter (se bilag 1). Det afspejles også i interviews, at borgerne ønsker mere sæsonbaseret mad (se bilag 4). Alle forslag fra borgerne i undersøgelsen er noteret af Madservice og vil indgå i overvejelserne, når menuen fremadrettet planlægges.

Kun 14 % af borgerne har angivet, at de er kommet med et forslag til Madservice, hvilket betyder at til spørgsmålet om de oplever, at deres forslag til Madservice/køkkenet bliver hørt, er der kun 25 besvarelser. Altså er diagrammet og procenterne, som beskrevet nedenfor, baseret på et væsentligt lavere antal besvarelser end undersøgelsen generelt.



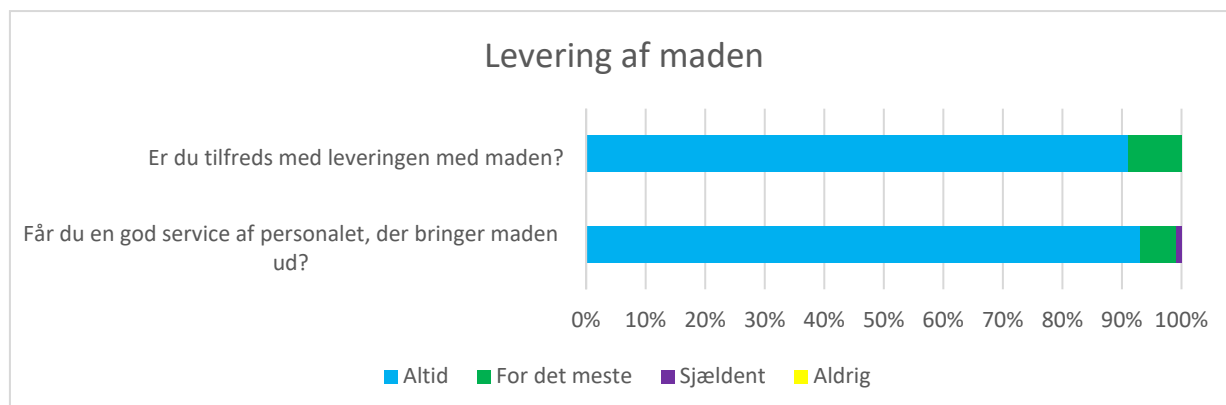
Figur 18: Altid: 29 % For det meste: 40 % Sjældent: 24 % Aldrig: 7 %

Som diagrammet ovenfor viser, så oplever 29 % og 40 % af borgerne, at de henholdsvis altid eller for det meste oplever, at deres ønsker til madservice bliver hørt. 24 % har svaret, at de sjældent oplever, at deres ønsker bliver hørt, mens 7 % svarer, at de aldrig bliver hørt. Det vil sige, at 69% af borgerne som har svaret på spørgsmålet og er kommet med forslag til Madservice, har oplevet at deres forslag blev hørt af Madservice. De resterende 31 % oplever sjældent eller aldrig, at det er tilfældet. Altså oplever en del 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 og mellemmåltider Madservice kan tilbyde. Samtidig er det med til at sikre gode snitflader til Madservice administrative medarbejdere, der opretter bestillingerne af maden, idet Madservice får beskederne direkte fra borgeren, ift. eventuelle ændringer af leverancer eller positiv og negativ kritik af maden til køkkenet.

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



Figur 19: Er du tilfreds med leveringen af maden? Altid: 91 %, For det meste: 9 %, Sjældent: 0 %, Aldrig: 0% - Får du en god service af personalet, der bringer maden ud? Altid: 93 %, For det meste: 6 %, Sjældent: 1 %, Aldrig: 0 %

91 % af borgerne svarer at de altid er tilfredse med leveringen af maden, mens kun 9 % svarer at de for det meste er tilfredse. Samtidig oplever 93 % af borgerne at de får en god service af det personale, som bringer maden ud. De resterende 7 % fordeler sig på 6 % der for det meste oplever en god service og blot 1 % har svaret at det er sjældent (se bilag 1).

Der er derudover en kommentar hvor der står, at borgeren også er tilfreds med pigerne der leverer maden, idet de altid er søde og smilende (se bilag 1).

### Fokusgruppe interview

Som beskrevet i metodeafsnittet blev der i forbindelse med undersøgelsen afholdt tre fokusgruppeinterview med de borgere, som kommer i kantinen på Hotherhaven. Interviewene blev udført mens borgerne fik frokost. Interviewet blev som nævnt, foretaget af to administrative medarbejdere, hvor den ene stillede spørgsmål og den anden tog noter undervejs. Noterne findes i bilag 4.

Nedenfor er der sammenfattet hovedpointer fra alle tre interviews med udgangspunkt i hvad der går igen i interviews.

Hovedpointer fra interviews:

- Flere borgere bemærkede at, det er et godt sted at komme og der er god stemning. Det betyder enormt meget for borgerne at, de har muligheden, særligt hvis de er enlige.
- Flere borgere kom med ros til personalet i kantinen, som gør meget for dem og er venlige.
- Smagen og konsistensen på maden er god
- Portionsstørrelser er ok. Borgerne tilføjer at de får hvad de beder om.
- Variationen af retter er ok, men der er ønsket om sæsonbaserede retter.

Pointerne fra de tre interviews understøtter de resultater, som har kunne ses i analysen af besvarelserne fra spørgeskemaundersøgelsen. Herunder at borgerne overordnet set er tilfredse med den mad de får leveret og kommer med roser til personalet, både på plejecentrene og Madservices personale.

## Konklusion

Borgerne der får mad fra Madservice Stevns Kommune, er generelt meget tilfredse med den mad de får serveret. Tilfredsheden på hovedretterne er højest hos beboerne på plejecentrene, hvilket bl.a. kan skyldes, at enkelt-portionerne til de hjemmeboende borgere pakkes i bakker med kød, kartofler, sovs og grøntsager sammen. Det kan derfor være udfordrende at varme maden tilpas, uden at nogle af elementerne enten bliver tørre eller bløde under genopvarmningen. Maden der pakkes til plejecentrene udportioneres i større bakker med flere portioner i, og elementerne er opdelt således, at kartofler og kød genopvarmes hver for sig.

Tilfredsheden har ikke ændret sig signifikant siden brugertilfredshedsundersøgelsen i 2018 ift. kød, kartofler og sovs. Der er dog sket en stigning på 10,2 % tilfredshed på grøntsagerne hos beboerne på plejecentrene.

De kvalitative kommentarer der er ift. hovedretterne beskriver bl.a., at der ønskes flere grøntsager eller salat, grøntsagerne er udkogte, kødet er for sejt eller hårdt og kartoflerne virker undertilberedte eller har gummikonsistens.

Der er en generelt høj tilfredshed med bieretterne. Madservice bør arbejde på den varme mælkefad for at løfte tilfredsheden, og evt. at ændre portionsstørrelsen for alle bieretterne til en større portion.

### Det visuelle udtryk og emballagen

Til de hjemmeboende borgere skal Madservice have øget fokus på at maden skal se indbydende ud og dufte godt. Der kan fx være igennem vejledninger om opvarmning, servering og anretning til borgeren selv eller hjemmeplejen der genopvarmer og anretter maden for borgeren.

Beboerne på plejecentrene er meget tilfredse med madens visuelle udtryk så Madservice skal have fokus på at fastholde de gode resultater ved, at blive ved med, at sammensætte menuerne så der er flotte farver på tallerkenen og anrette maden i bakkerne så den er nem at lægge op på en tallerken når maden anrettes.

Madservice skal fortsat arbejde på, at emballagen maden pakkes i skal være nemmere at få op for de hjemmeboende borgere. Madservice har redskaber der kan køre folien af bakken med mad, og disse bør komme ud til flere borgere. Samtidig skal Madservice fortsat have dialog med hjemmeplejen i forhold til, at anretning af maden bør være på en tallerken for at højne madens visuelle udtryk.

### Dysfagi kost

Madservice bør 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 men at der i stedet er en medarbejder, der kan indsamle data ved, at 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 variation af retterne, således at der kan opnås en højere overordnet tilfredshed med dette. 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 eller forklare borgeren hvorfor et forslag ikke kan lade sig gøre for, at borgerne oplever at de har medbestemmelse ift. menuplanen.

### **Mellemmåltider**

Madservice skal have et øget fokus på formidlingen af hvilke mellemmåltider der kan tilbydes på pleje- og rehabiliteringscenter, samt fokus på at beboerne bliver informeret om tilbuddet og sikre at plejepersonalet på centrene også kender til muligheden. Dette er særligt væsentligt idet dette var et fokuspunkt fra forrige undersøgelse og der ikke er sket en udvikling siden da.

Herudover fokus på om indsatserne, som blev lavet på baggrund af 2018 undersøgelsen, skal justeres eller om der skal laves andre indsatser.

### **Levering af maden**

For madservice er det fortsat vigtigt at kunne levere en god service til beboerne når de modtager deres mad. Borgerne har i undersøgelsen givet udtryk for meget høj tilfredshed med den service de modtager fra Madservice, særligt i forbindelse med levering af maden.

### **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:

- Variation af de varme retter med fokus på sæsonbaseret udvalg
- Styrke formidlingen til plejen hos ude og inde gruppen
- Fortsat fokus på formidling af mellemmåltider på plejecentrene
- Generelt højere svar procent
- Portionsstørrelse på boretter og fokus på forbedring af den varme mælkefad
- Fortsat fokus på at emballagen skal være nem at åbne

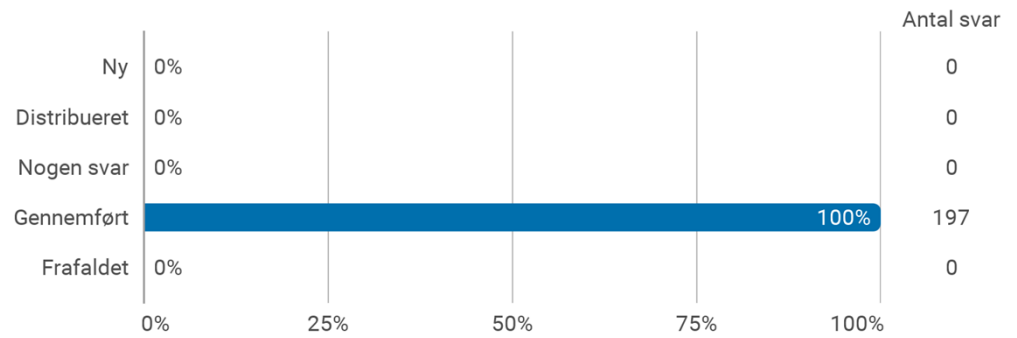
Fokuspunkterne vil Stevns Kommunes Madservice arbejde med fremadrettet og de vil samtidig blive brugt som målepunkter ved næste brugertilfredshedsundersøgelse, samt ved andre interne undersøgelser foretaget af Sundhed og Omsorgs egne medarbejdere og ledere.



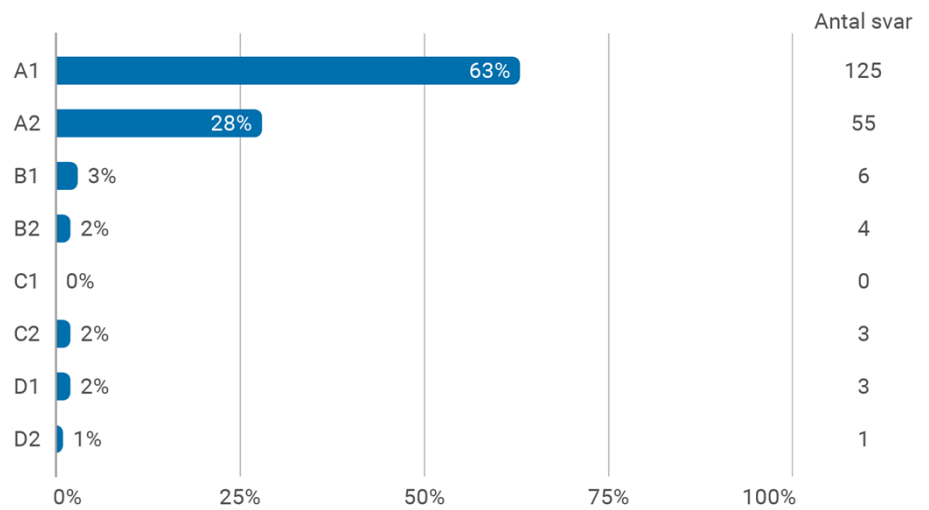
## Bilag

### Bilag 1 – Besvarelserne fra Survey Xact

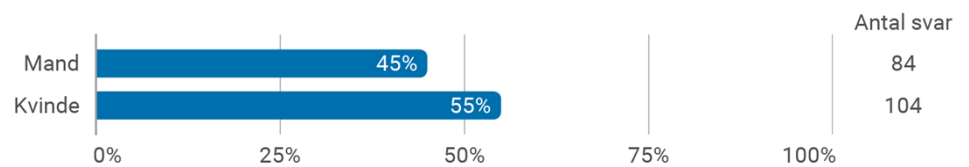
#### Samlet status



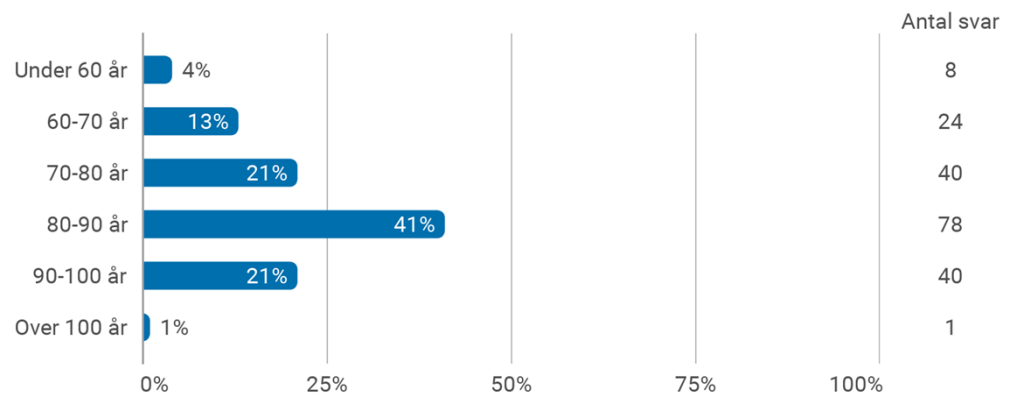
#### Hvilket skema?



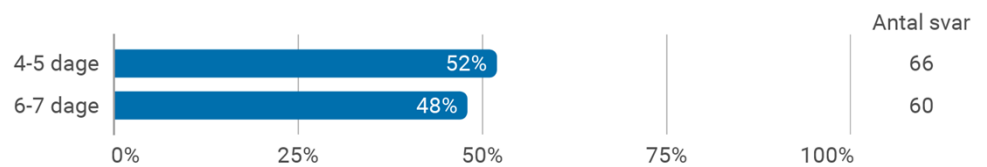
#### Er du mand eller kvinde?



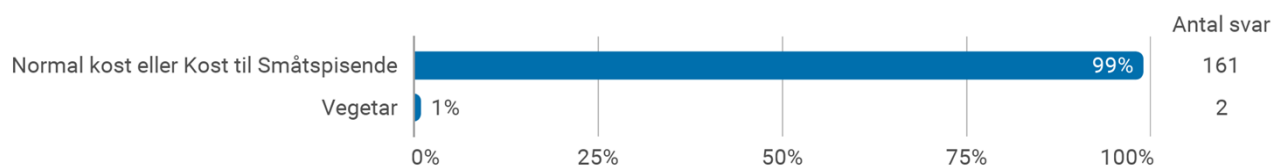
## Hvor gammel er du?



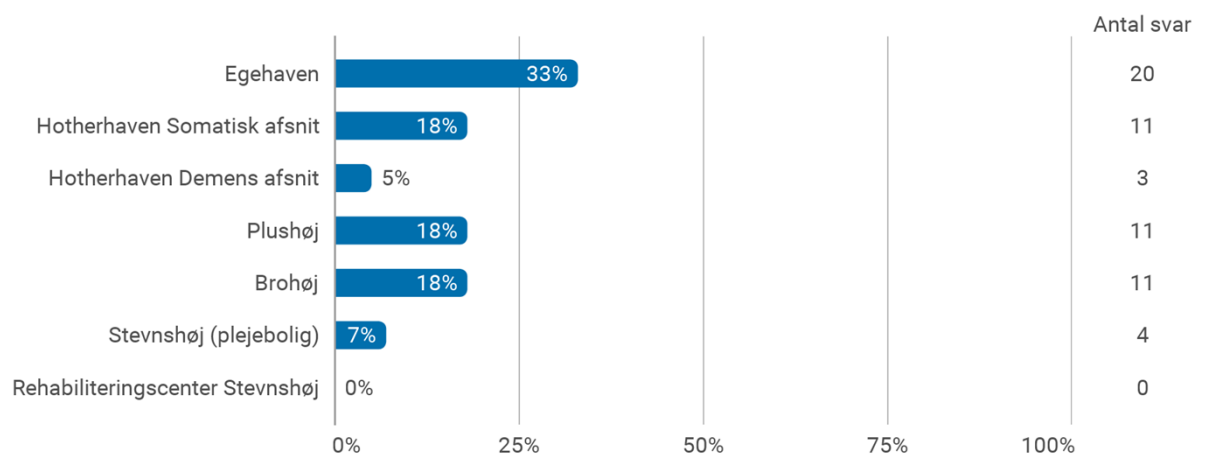
## Til hvor mange dage om ugen, får du leveret mad?



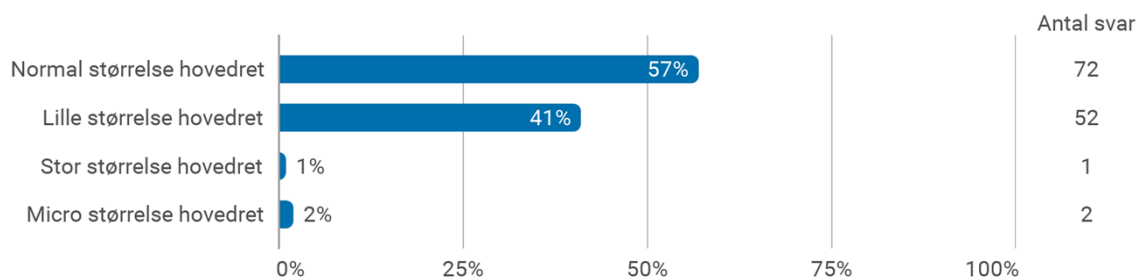
## Hvilken type mad/diæt får du?



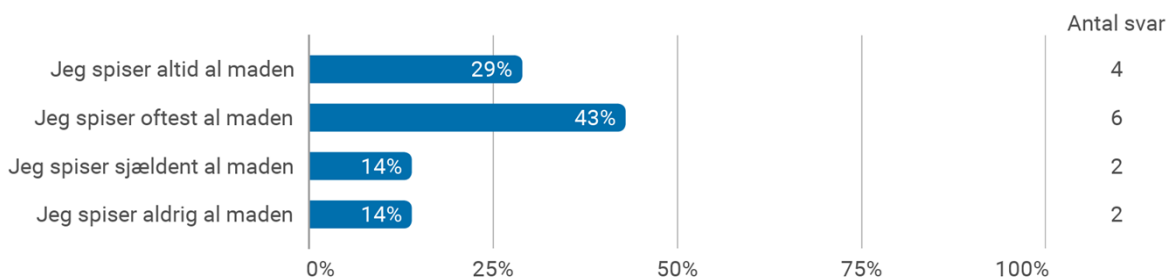
## Hvilket plejecenter bor du på?



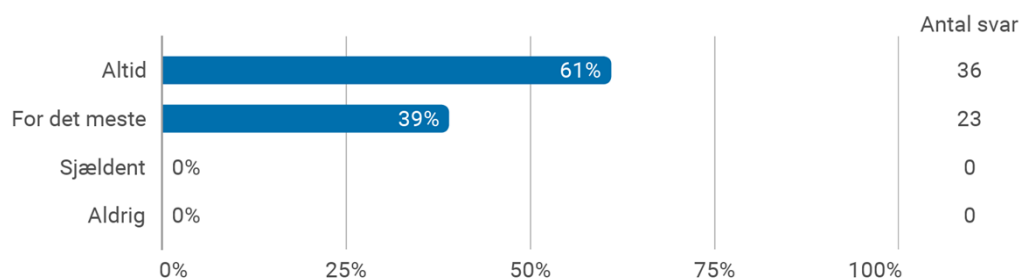
## Hvilken portionsstørrelse får du?



## Spiser du generelt din leverede portion mad?



## Er du generelt tilfreds med morgenmaden?



### Eventuelle kommentarer til morgenmaden:

Ved ikke.

Så tilfreds med at det er hjemmebagte brød

Spiser ikke morgenmad

Nogle dage har jeg ikke lyst til at spise cornflakes, så får jeg kaffe og en bolle med smør og syltetøj

Mere kaffe

I weekenden ville spejlæg og cocktailpølser være skønt

Her i sommeren har jeg næsten aldrig fået blødkogt æg (3 stk) lørdag og onsdag. Måske på grund af ferie, men tager jo ganske få minutter at lave dem, og der jo alligevel personale her.

Havregrød, yogurt, proteinseriet

Har ønske om guldkorn og havrefras

Grovere brød ønskes (kerner/rugmel)

Flere valgmuligheder vedr. frugt

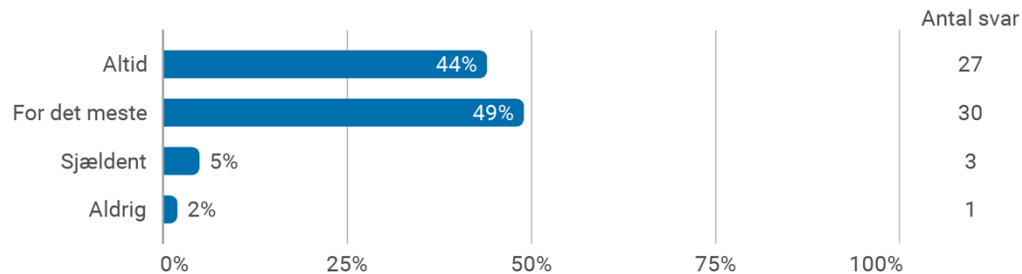
Der kunne godt være bedre ost mere smag feks. det var der på kildebo i Faxel!

Blødkogt æg

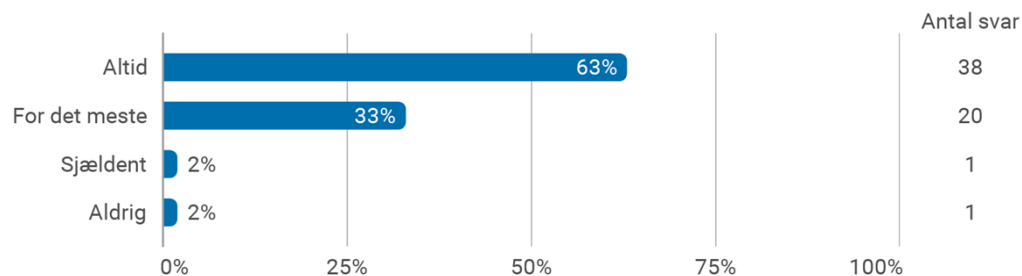
Altid god

Alt er fint.

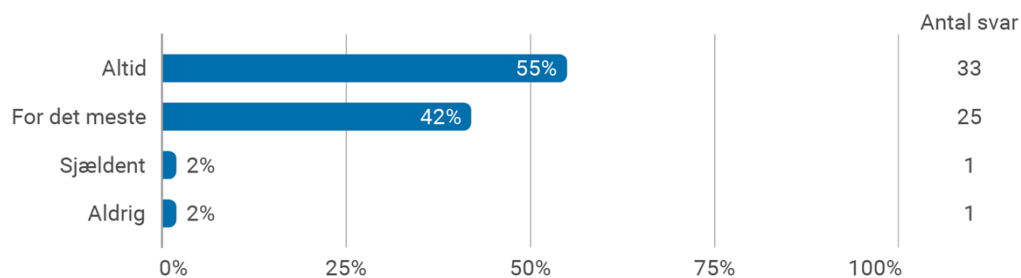
Er du generelt tilfreds med den kolde mad?



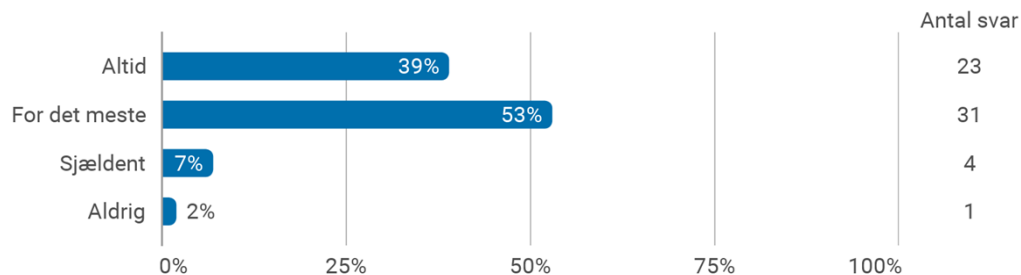
Ser den kolde mad indbydende ud?



Er du tilfreds med smagen af den kolde mad?



### Er du tilfreds med variationen af pålæg?



#### Eventuelle kommentarer til den kolde mad:

nej ok men ikke varieret!

Vil gerne have flere hvide marinerede sild.

Ved ikke spiser bare. Vil så gerne have rugbrød med leverpostej. Er vant til at bestille brød/pålæg hos købmanden og få smurt maden hos sig selv. Det er svært ikke selv at kunne bestemme.

Variationen kunne være bedre

Rød spegepølse ønskes, og stærk ost.

Mere salat

Mere fiskepålæg.

Men mangler tomat mad

Jeg synes, at pålægget på rugbrødet er for svært at skære ud.

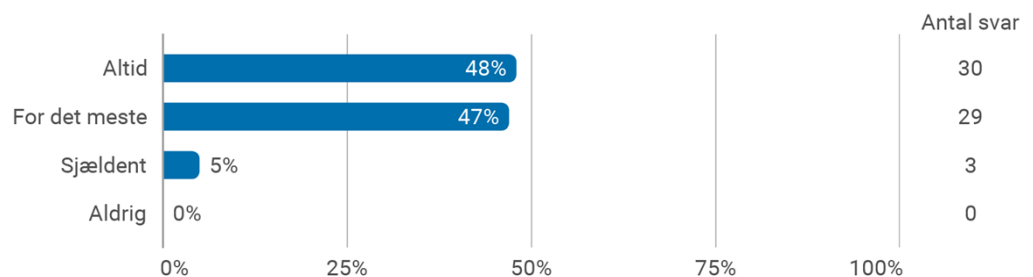
Jeg kan godt tænke mig at vi fik frikadeller til pålægsmad

Har ønske om stjernesked til frokost

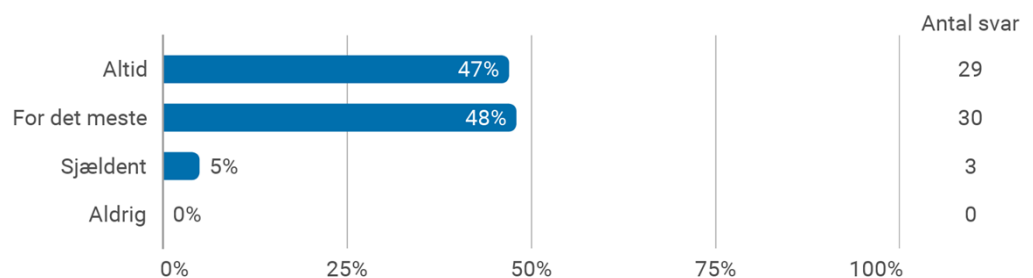
Gerne lidt mere forskelligt

Frugt og grøntsager savnes
Fantastisk
Er på gratinkost
Det undre mig meget at jeg aldrig får fedt på rugbrødet.
Brødet kan være tørt. Der må gerne være lidt mere variation.
Bare den ikke er for kold. Ønsker meget "blå castello" til min mad.
Alt er fint.

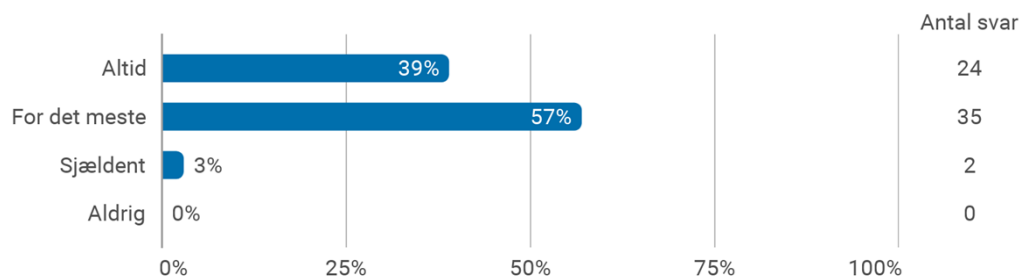
### Er du generelt tilfreds med den varme mad?



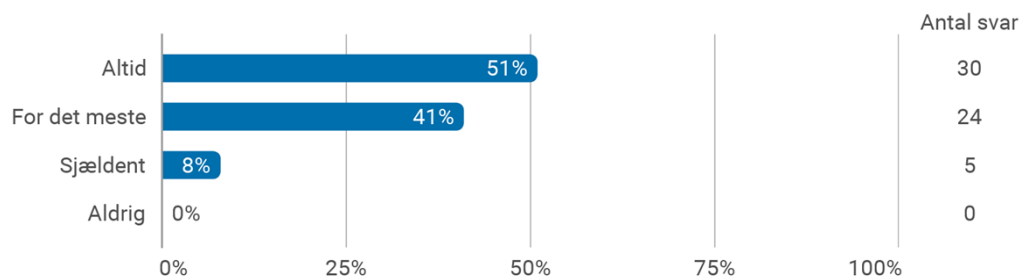
### Ser den varme mad indbydende ud?



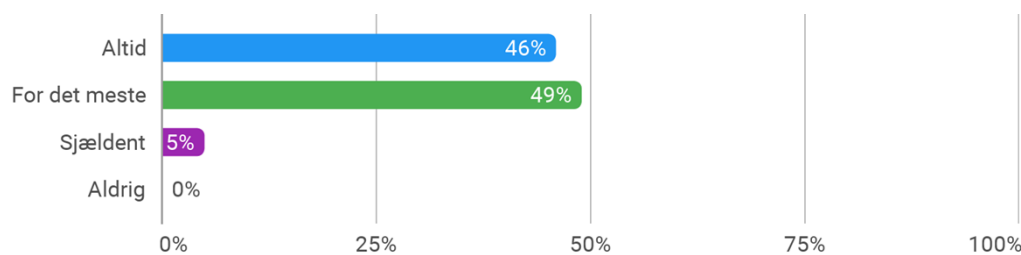
### Er du tilfreds med smagen af den varme mad??



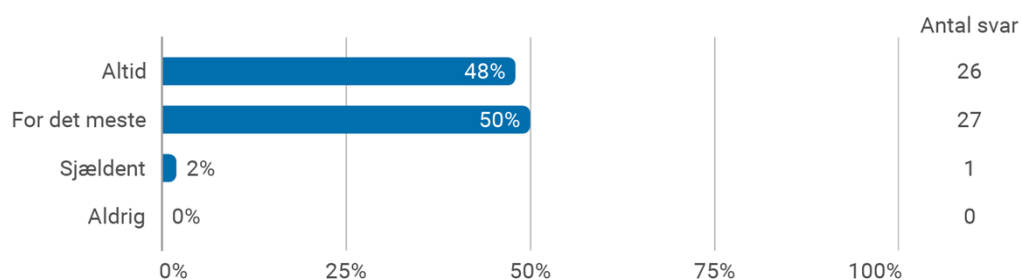
Dufter den varme mad godt?



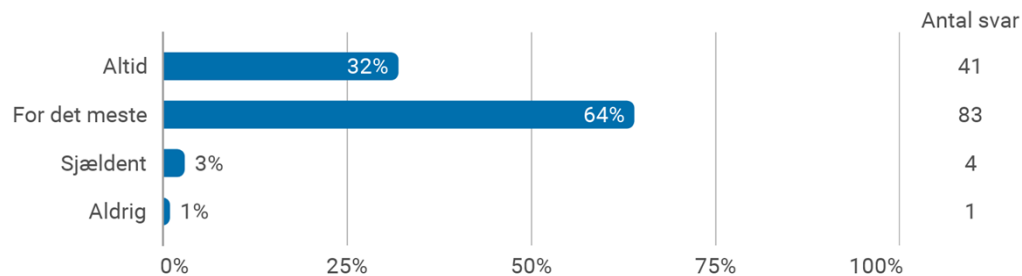
Er du tilfreds med variationen af den varme mad?



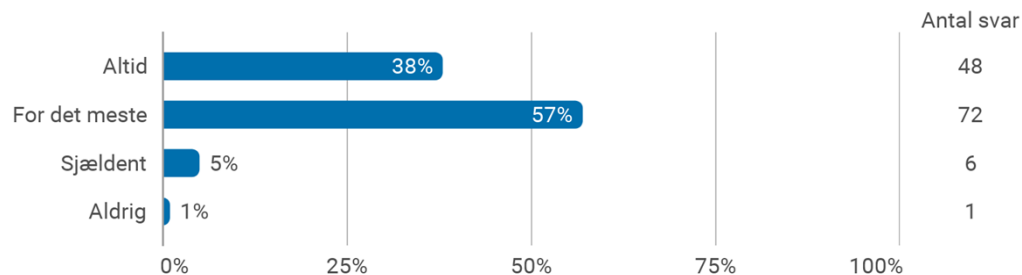
Er du tilfreds med konsistensen af den varme mad?



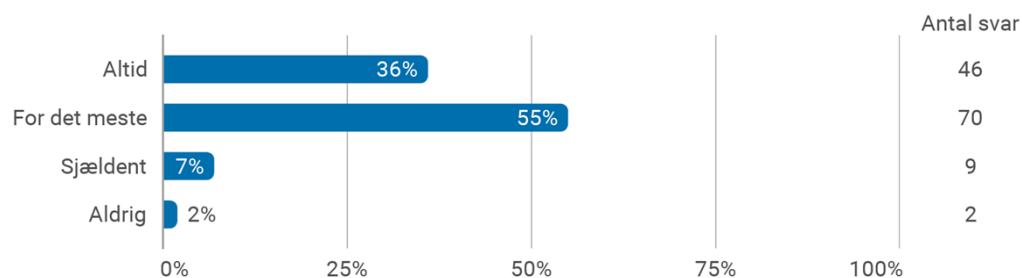
Er du generelt tilfreds med hovedretterne?



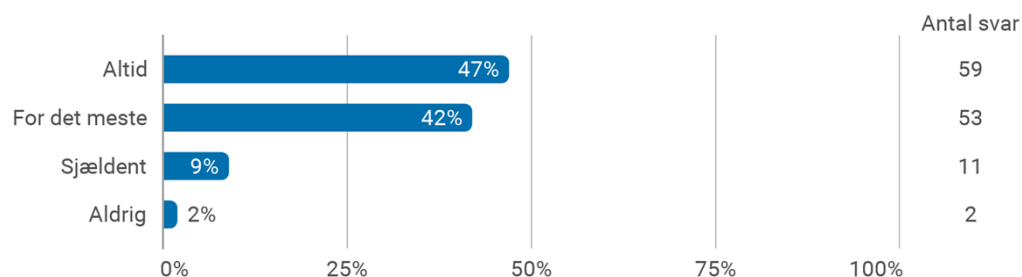
Ser hovedretterne indbydende ud?



Er du tilfreds med smagen af hovedretterne?

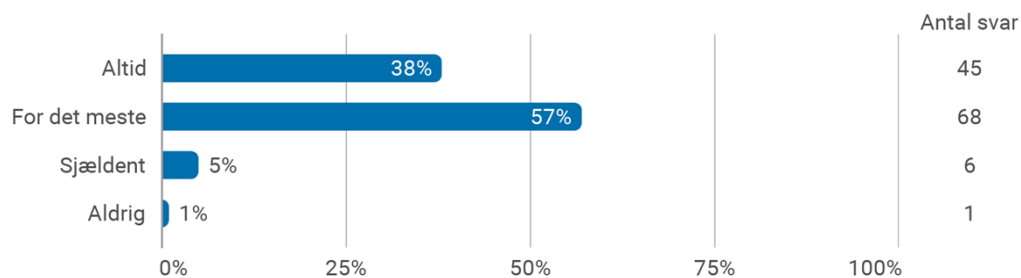


Dufter hovedretterne godt?

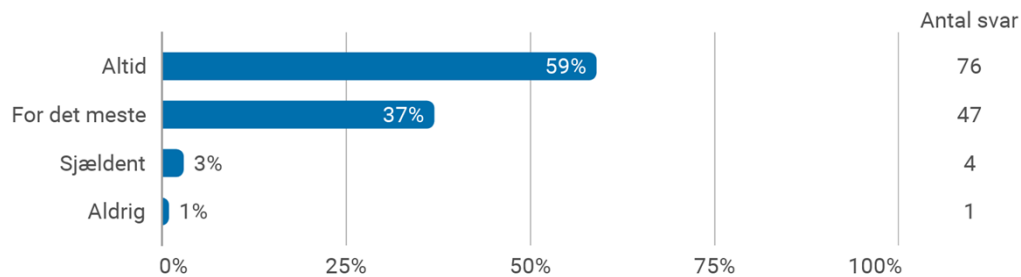


Er du tilfreds med konsistensen af hovedretterne?

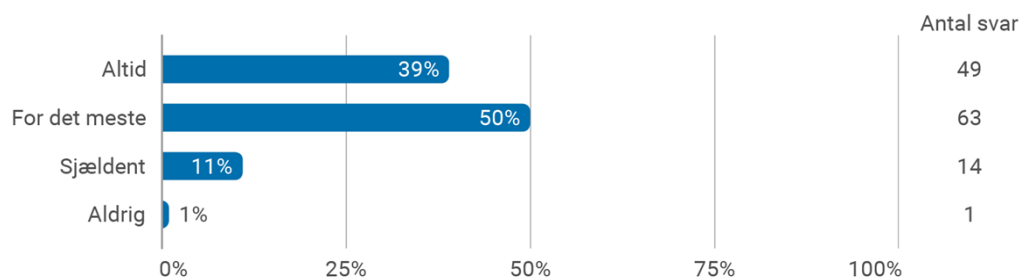




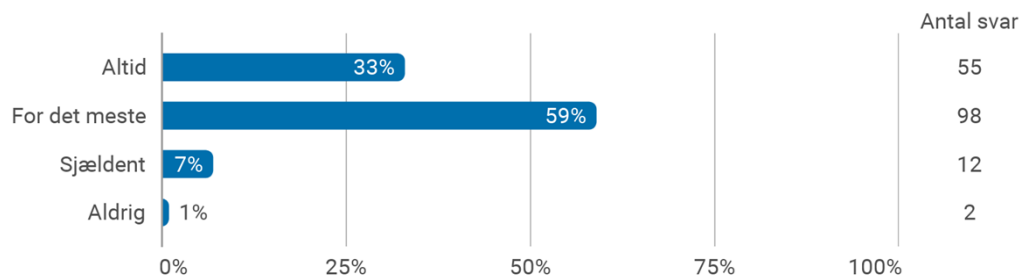
Er du tilfreds med portionsstørrelsen på hovedretterne?



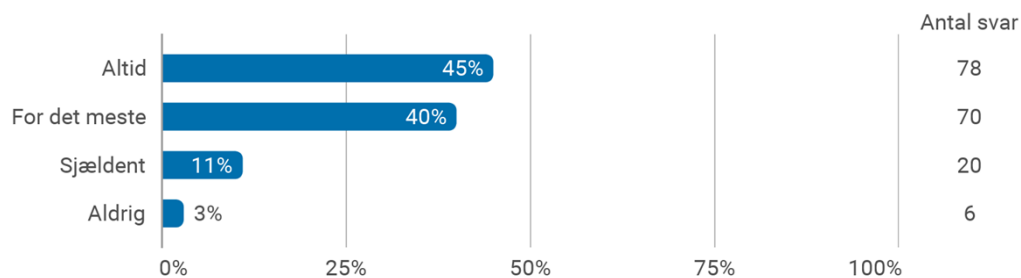
Er du tilfreds med variationen af hovedretterne?



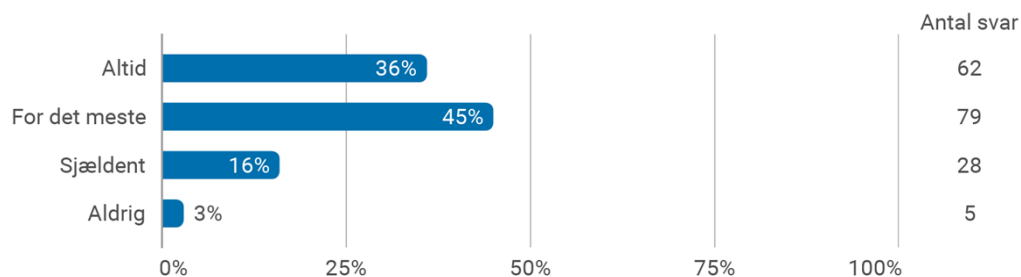
Er du tilfreds med kødet eller det vegetariske hovedelement?



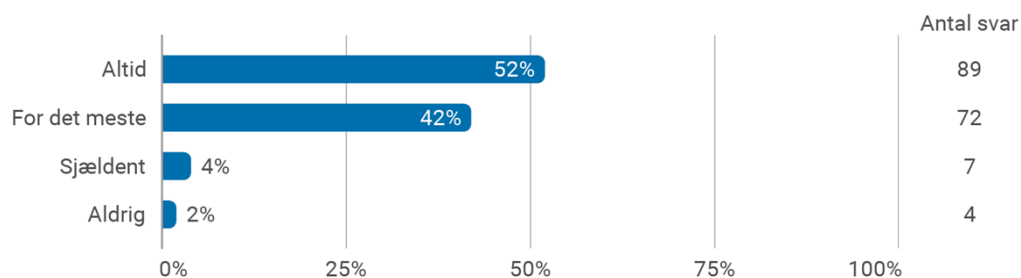
Er du tilfreds med kartoflerne?



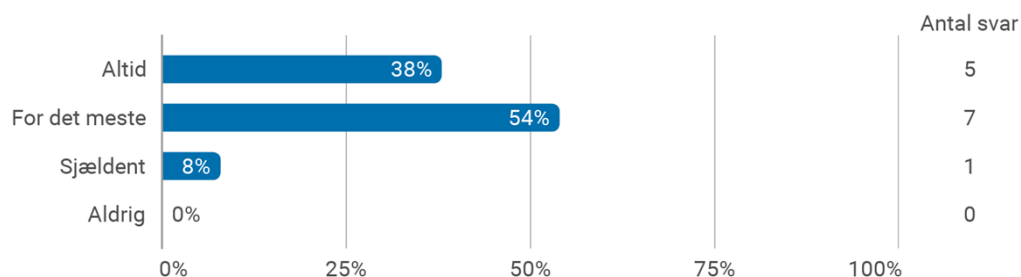
### Er du tilfreds med grøntsagerne?



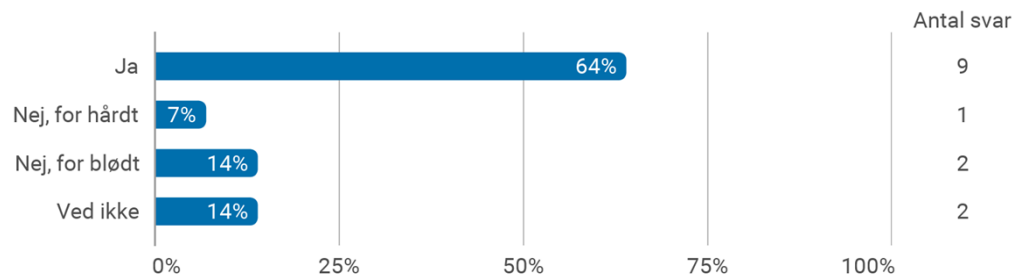
### Er du tilfreds med sovsen?



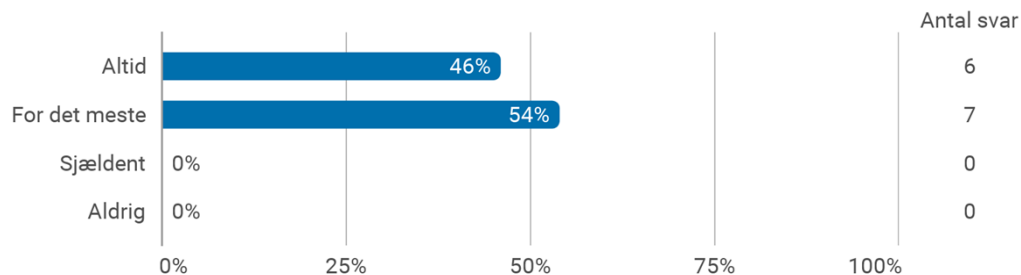
### Er du tilfreds med smagen af kødet?



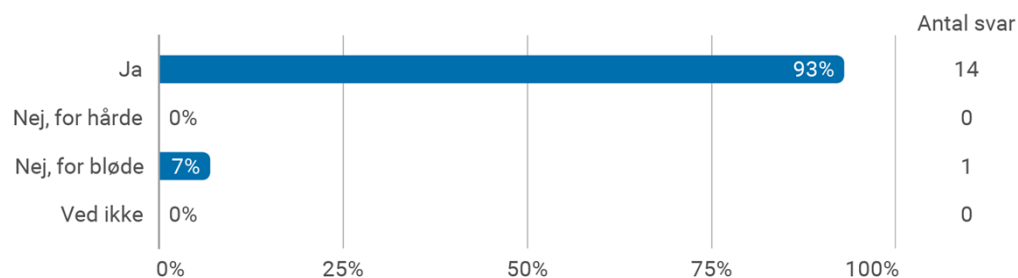
### Er konsistensen af kødet tilpas?



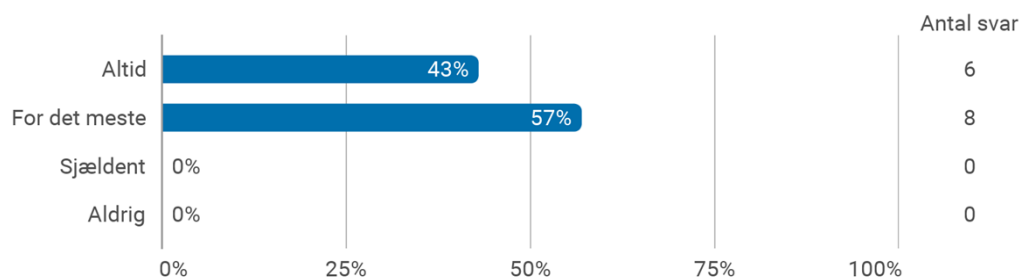
Er du tilfreds med smagen af kartoflerne/kartoffelmos?



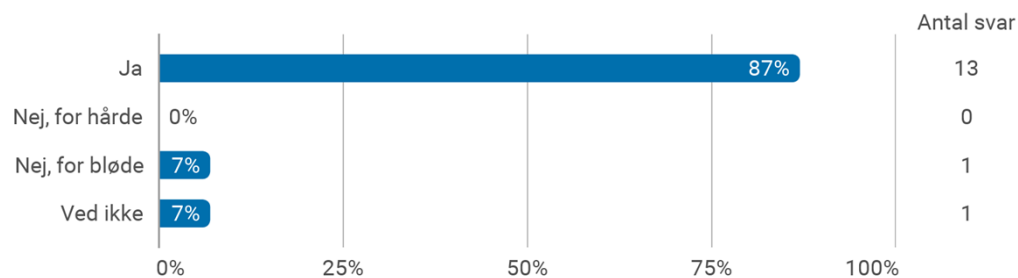
Er konsistensen af kartoflerne/kartoffelmos tilpas?



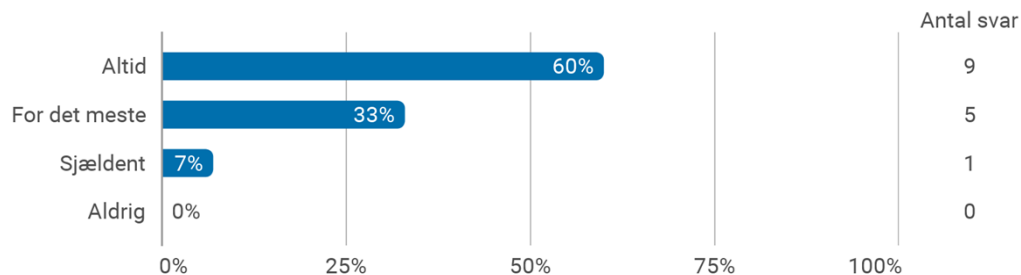
Er du tilfreds med smagen af grøntsagerne?



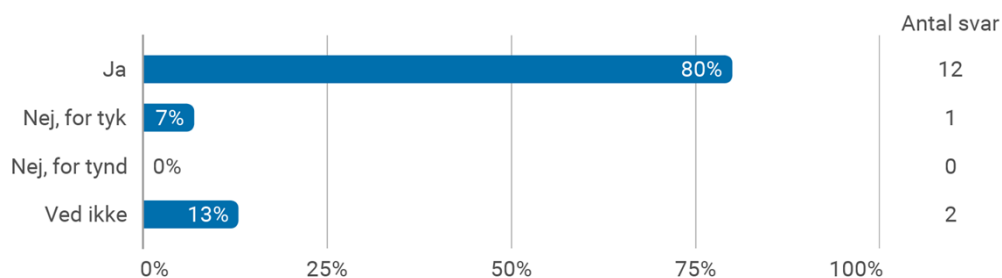
Er konsistensen af grøntsagerne tilpas?



Er du tilfreds med smagen af sovsen?



Er konsistensen af sovsen tilpas?



**Eventuelle kommentarer til den varme mad:**

vi laver selv aftensmad

pom frit

Tørt kød, kartofler udkogte og for lidt grøntsager.

Saucen kunne godt være lidt friskere

Mere varieret

Maden smager ens - ingen variation i konsistens.

Maden dufter sjældent godt, da den ikke bliver lavet her.

Lækker og dejlig. Glæder mig hver dag. Alt er fint.

Kødet kan nogle gange være lidt sej, trods min mor får blød kost.

Kødet bliver ofte tørt af at blive opvarmet igen.

Kunne godt tænke mig mere fisk

Kartoffelmos er ikke min stærke side og slet ikke når blandet på tallerkenen, mos og millionbøf.

Kan godt tænke mig fisk en gang imellem.

Har svært ved at udtrykke sig angående smagsoplevelse.

Grøntsagerne kan være bløde.

Gerne mere suppe. Vil gerne selv øse op for hvert fad. Maden skal serveres i hvert sit fad, men skal ikke blandes sammen.

Får for lidt farsbrød, kartofler er især gode hvis det er nye kartofler

Det er upassende med varm suppe, når der er hedebløge.

Det er ikke noget jeg glæder mig til! selvom jeg ved hvad det er!!

Der er ingen duft med den varme mad.

Aftensmaden kunne være varmere.

#### Eventuelle kommentarer til hovedretterne:

Ønsker flere kartofler

kunne godt tænke sig flere forskellige retter

Udover det er svinekam til det meste af svinekød. Oksesteg er det slag til rullepølse?

Svært at tygge kødet pga. manglende tænder.

Spiser ikke grøntsagerne

Sovsen er tynd.

Sidste gang jeg fik fisk var der kun en mundfuld laks, men en masse kartofler. Vi er altså nogen der godt kan lide fisk.

Portion er for lille. Grøntsagerne er kedelige og tit uden smag.

Nogle gange er det gummibold kartofler sidst på måneden (bløde). Der er altid alt for meget sovs. Sommetider har jeg 7 retter. Så sorterer jeg selv.

Lidt mindre sovs.

Lidt flere kartofler. Godt, men mere grøntsager.

Kødet er tørt

Kød: generelt dårlig kvalitet, sener, stort fedtindhold, overtilberedt.

Kunne godt tænke mig noget salat.

Kogte kartofler dårlige, svampet og vandede. Koteletter altid tørstegte. Grønsager udkogte og uden smag. Dårlige fiskeretter.

Kartoflerne er ofte ikke kogt tilstrækkeligt (har for meget bid).

Kartoflerne er ofte hårde.

Kartoflerne er kedelige. Grønsager meget gerne flere variationer.

Kartofler mangler salt. Det er næsten altid den samme sovs.

Kartoffelmos god, kartoflerne er ikke gode.

Kan ikke lide grøntsager og suppe. Kødet er sommetider sejt.

Jeg er meget tilfreds med det i laver.

Gulerødder i skiver er seje. Selve tarteletter er kedelige, skulle være de tykke. Guleærter er for meget fyld. I koger selv guleært og blander.

Grøntsagerne er lidt udpinte. De kunne godt være lidt bedre. Rosenkål er bedste i leverer.

Grøntsager for lidt (diabetes)

Grøntsagerne er overkogte. Maden er meget ensartet, når der er gået 14 dage er det ligesom det begynder forfra.

Grønsager udkogte. For lidt sovs.

Gode

Får mest ærter, kan ikke tykke dem, savner lidt salat

For lidt sovs

For få grøntsager

Dårligt kød, meget fedt på. Hvorfor kartofler fra glas?

Dårlig kvalitet.

Dufter har ingen duftesans. Spiser meget lidt sovs.

Det smager ikke af noget.

Det smager altid dejligt

Desværre skiller sovsen af og til, så det er en "vandsovs" til det gode kød og grøntsager

Der må godt være flere grøntsager

Der mangler salat retter til hovedretterne. Mere kylling + bøf + laks. Ellers dejlig mad. Særligt til jul og påske.

Der kunne godt være flere grøntsager.

Der kunne godt være flere grøntsager i maden.

Der er tit for meget sovs

Der er for meget steg.

Der er altid brocoli, hvad jeg ikke synes om.

Dejlig mad. Spiser hvad der kommer på bordet.

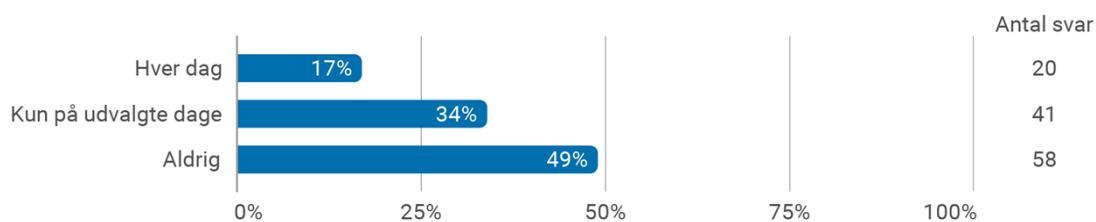
De større stykker kød lidt mere mørre

Der mangler salt og kødet er tørt.

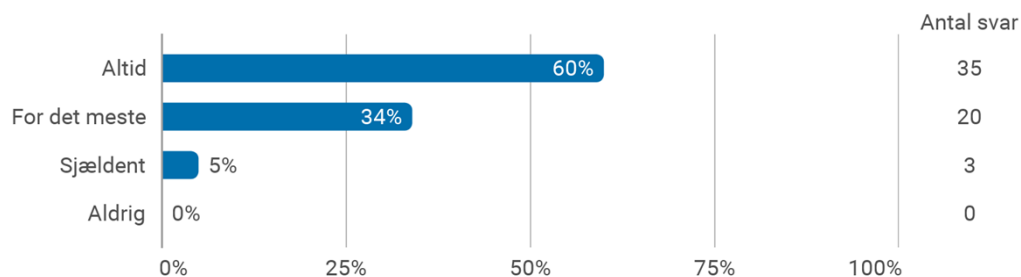
De kogte kartofler er uspiselige. Grøntsager udkogte. Fiskeretter dårlig kvalitet. Kartoffelmos og rødkål er altid i microstørrelse. For meget "søbemad"

Biksemaden er alt for krydret efter min smag.

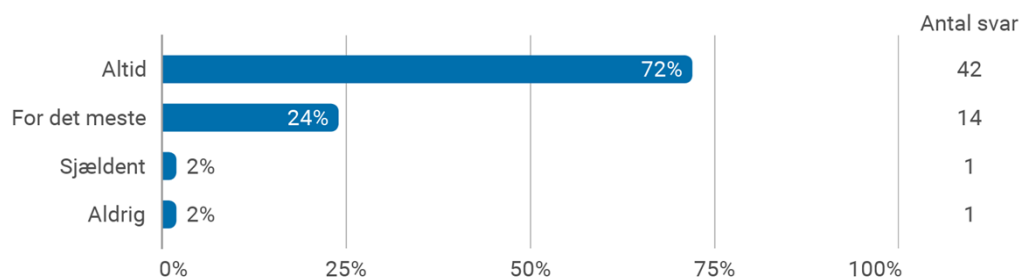
Hvor ofte får du bilet?



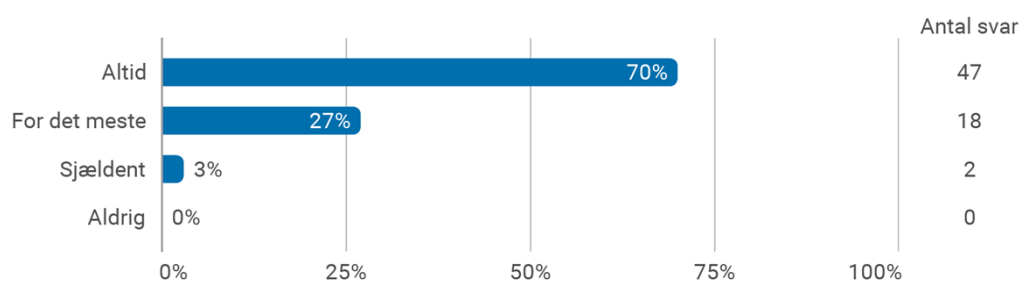
### Er du generelt tilfreds med bierterne?



### Ser bierterne indbydende ud?

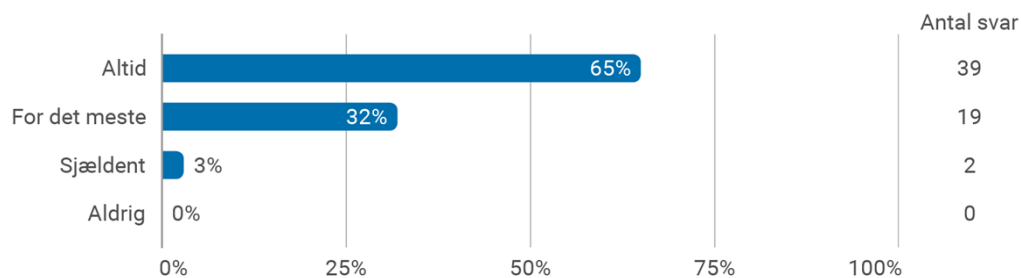


### Er du tilfreds med smagen på bierterne?

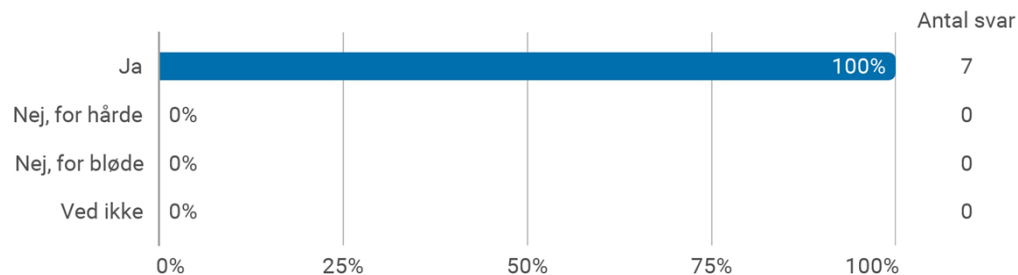


### Er du tilfreds med konsistensen af bierterne?

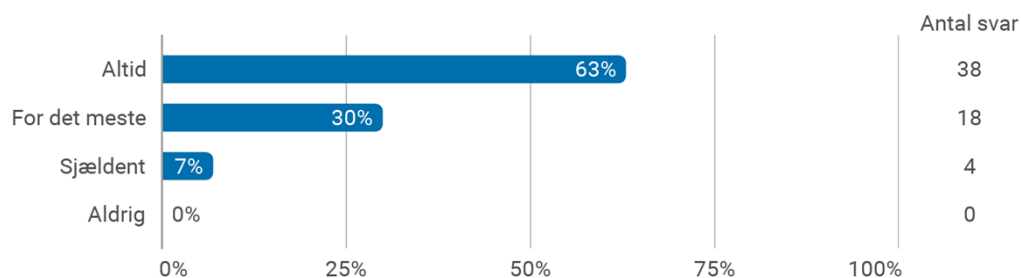




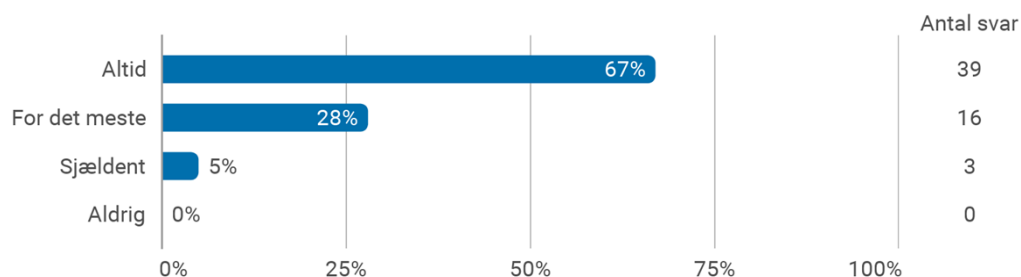
Er du tilfreds med konsistensen af bierterne?



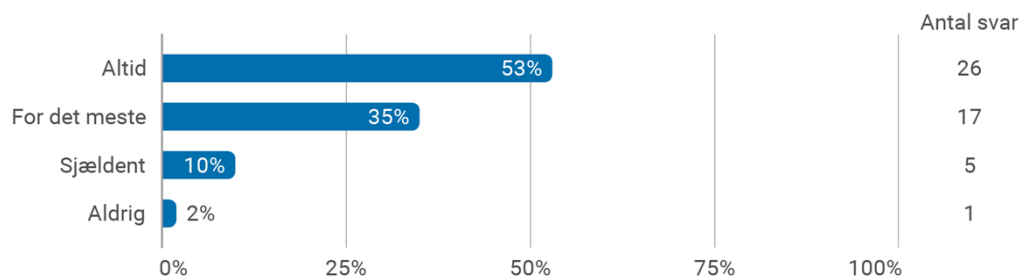
Er du tilfreds med portionsstørrelsen på bierterne?



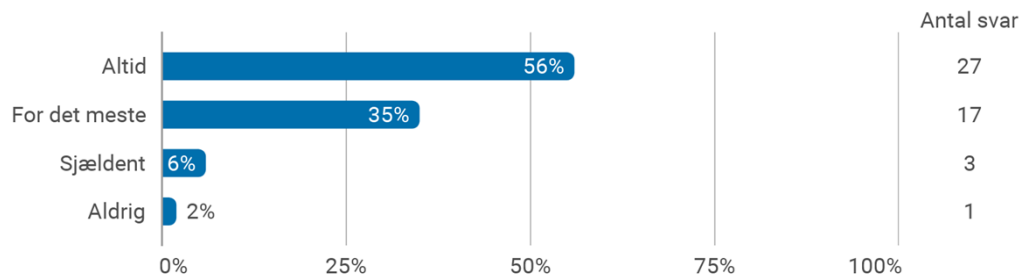
Er du tilfreds med variationen af bierterne?



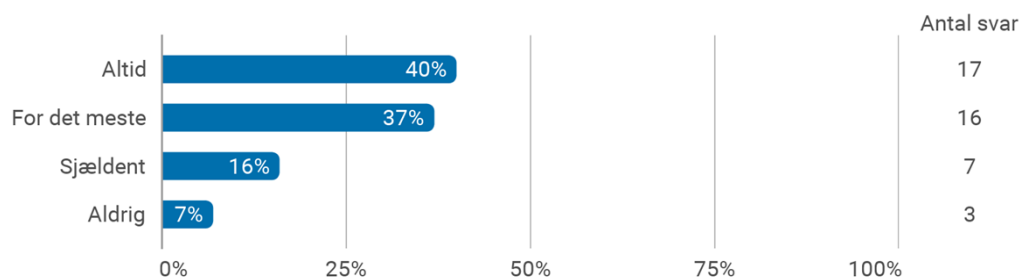
Er du tilfreds med desserterne (fromage, budding, frugtgrød, el.lign.)?



### Er du tilfreds med supperne?



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



#### Eventuelle kommentarer til biretter:

Vi står selv for mad så sjældent biretter

Supperne kan godt være for tykke og kraftige.

Supper og desserter kunne være lidt friskere

Større portioner og gerne mere frugtgrød.

Spiser sjældent desserter eller mælkesmad

Sjældent sukkerfri

Når der er supper lidt mere af det tak. Og ingen dessert. 1. dag måske 2 supper og 2 pandekager.

Kærnemælksuppe med rosiner kunne i godt servere 1gang om måneden, det smager godt.

Kedeligt supper

Kedelig, ingen variation.

Jeg synes ikke om disse retter.

Jeg er aldrig blevet præsenteret for dem.

I skal huske at jeg ikke drikker sødmælk, men laktosefri mælk

Har ikke smagt mælke­mad

Har ikke fået varm mælke­mad.

Har endnu ikke fået mælke­mad.

Han er tilfreds med alle retter og glad for det hele. Der mangler bare stegt lever en gang i mellem. Jeg er hans mor og ser alt hvad han får. Det er godt alt sammen.

Gode deserter

Får ikke supper eller varm mælke­mad

Frugtgrød er ok. Kan ikke lide varm mælke­mad.

Fromage er meget "syntetiske"

Er ikke altid glad for ymerprodukter.

Enkelte gode supper, billig dåsefrugt, mælke­mad egnet som babymad.

Det første jeg ser efter ved ankomst.

Desserterne er det bedste af det hele.

Der serveres suppe og mælke­mad for tit.

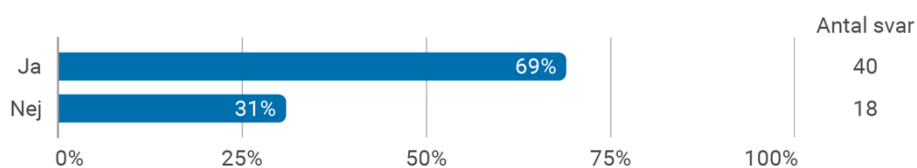
Der er for lidt når det ikke er suppe

Biretterne er for små, men ok på dagcenteret tirsdag.

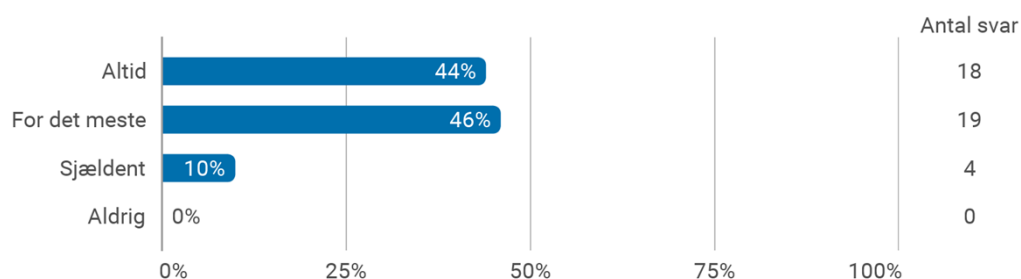
Altid lækkert

Alt er fint.

## Bliver du tilbudt mellemmåltider mellem hovedmåltiderne?



## Er du tilfreds med mellemmåltiderne?



### Eventuelle kommentarer til mellemmåltiderne:

mindre sukker - mere bær/frugt, feks æbletærte + pærer frugt

mere frugt

meget sjældent jeg spiser den slags

bliver kun tilbudt kage til kaffen eftermiddag

Skal selv spørge om mellemmåltidsmad. Er tilfreds med det jeg får, hvis jeg spørg.

Men ok med frugt, proteindrik, brød med ost.

Meget ensformig, får kun tilbudt is hver dag til kaffetid.

Kun frugt en gang imellem.

Jeg kan lide at spise det

Jeg får endnu ikke tilbudt mellemmåltider

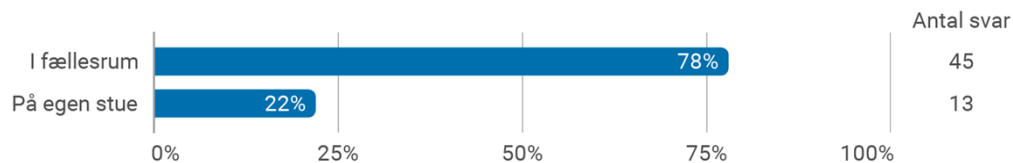
Hvilke??

Det er så fint at frugt bliver portionsanrettet. Fint sortiment af forskellig frugt. Velsmagende og god variation af kager.

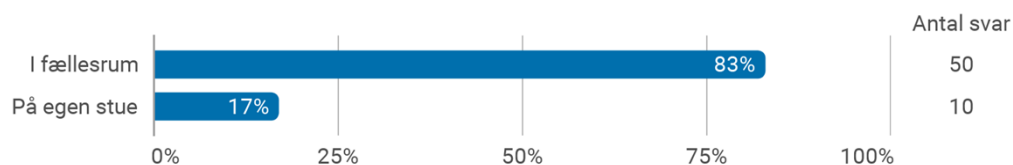
Det er ikke altid lysten til kager mellemmåltider, er der. Men gammeldags æblegrød er et must.

Der mangler frugt om eftermiddagen.

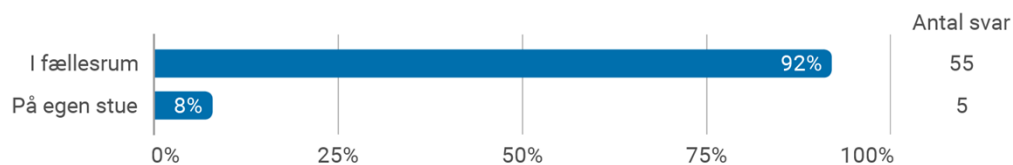
### Hvor indtager du din morgenmad?



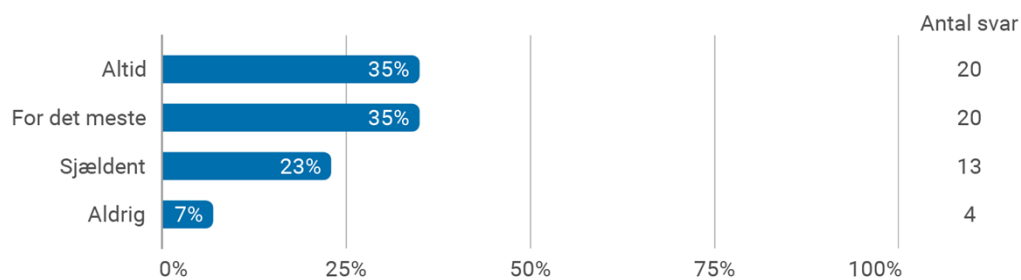
### Hvor indtager du din kolde mad?



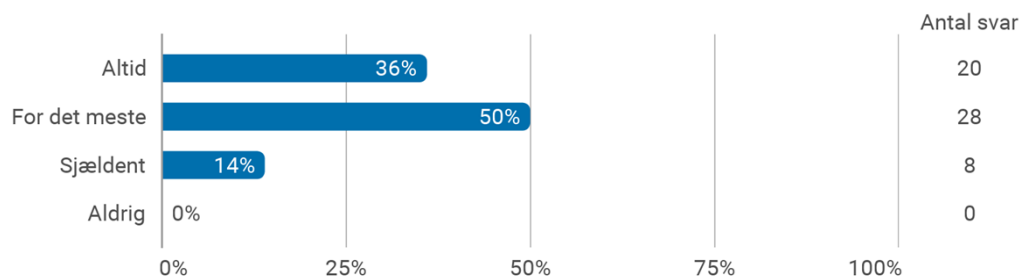
### Hvor indtager du din varme mad/aftensmad?



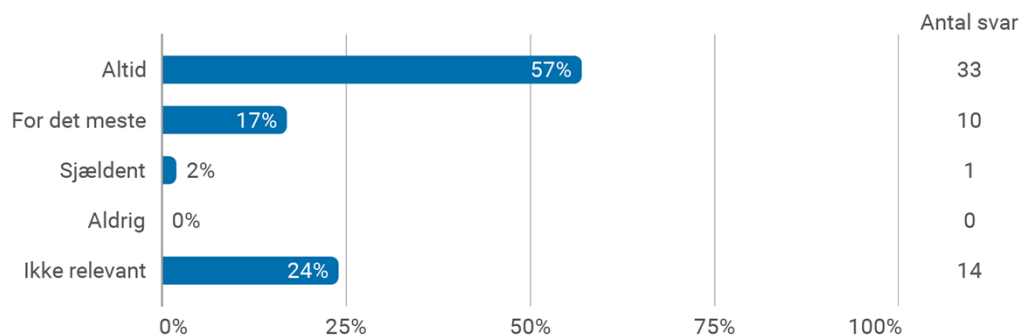
### Fortæller personalet dig, hvad der er på menuen?



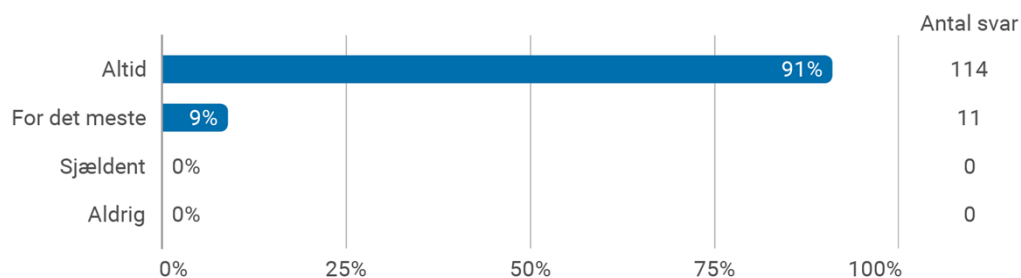
### Er der god stemning ved måltiderne?



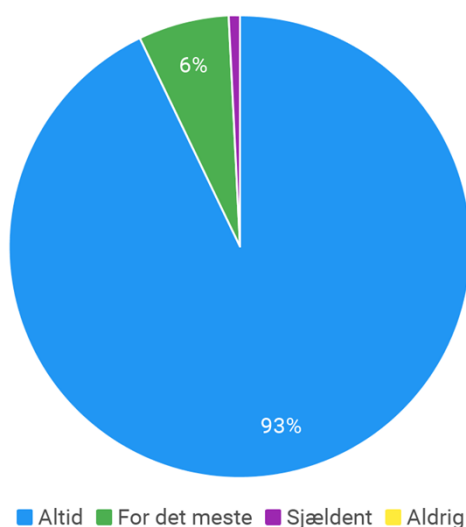
Får du den hjælp ved måltiderne, som du har behov for?



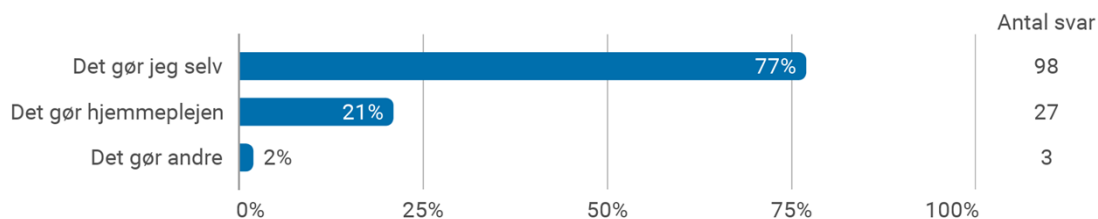
Er du tilfreds med leveringen af maden?



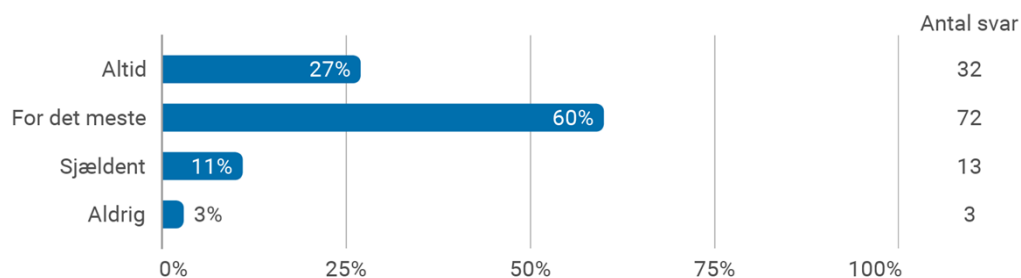
Får du en god service af personalet, der bringer maden ud?



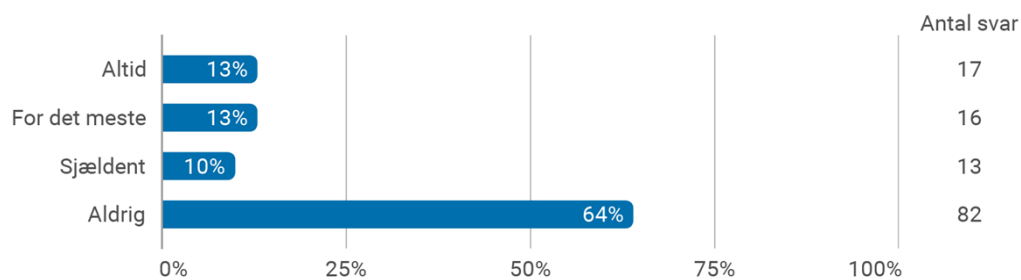
Hvem varmer din mad fra Madservice?



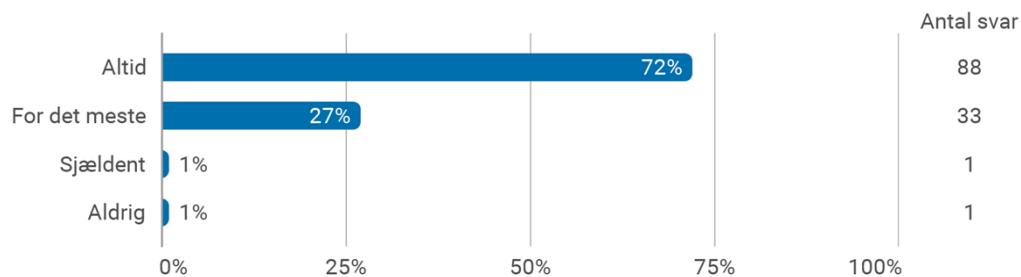
Er emballagen nem at få op?



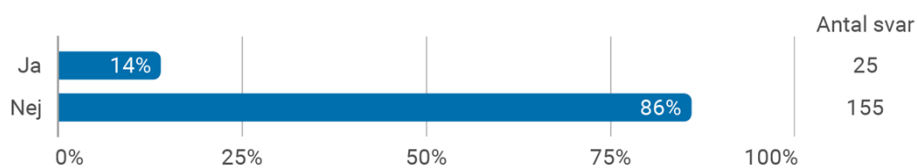
Spiser du maden direkte af emballagen?



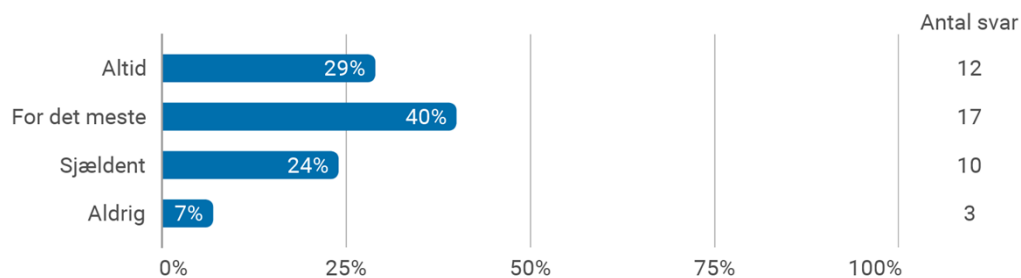
Er du tilfreds med kontakten til Madservice?



Har du foreslået nye retter til Madservice/Køkkenet?



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


**Supplerende kommentarer til undersøgelsen:**

ville have mere salat til retterne, men da der ikke mange andre beder om det, var det svært at få.

lammekølle

kan ikke spise guleærter og chili con carne. Det opleves at der ikke altid tages hensyn til dette

Yderst tilfreds med madservicen.

Vi får meget sjældent Danmarks national ret, stegt flæsk med persillesovs.

Tak for mad

Tak for det.

Super god mad og service.

Stegt flæsk med persille sovs. Mere kål (spidskål - hvidkål)

Personalet svarer det kan i vente og se når deres spørges ind til menuen. Stemningen ved måltiderne afhænger meget af hvordan beboerne har det. Stegeben m. surt og sovs og kartofler kunne jeg godt tænke mig.

Overvejer at komme med forslag

Om sommeren: lettere retter indimellem ønskes.

Nej det ville nok ikke nytte.

Minus okselever, for mange sener. Ikke til at spise, tør, sej. Hvad med svinelever istedet. Rå salater, fors: gulerod, æble revet.

Min mand kan ikke selv svare, han har aldrig været kræsen og pigerne siger at han spiser alt. Hilsen hans kone

Maden bliver bedst i mikroovn

Kunne godt ønske, at der var flere gange med flæskesteg og oksesteg



Kendte ikke til muligheden.

Jo, jeg har bedt om mere sovs pga. synkebesvær.

Jeg ville ikke selv kunne finde ud af samt forstå udfyldelsen af madsedlerne, hvis ikke mine pårørende gjorde det for mig.

Jeg syntes at jeg får restaurantsmad

Jeg har fået mad fra madservice siden jan 2017 og har været tilfreds med det meste. Sovsen er god. Det er ikke alt maden jeg er tilfreds med. For eksempel paneret nakkekotelet, den er lidt sej. Man kan købe nogen fine fadkoteletter, de er nemmere at tygge.

Jeg får af vide hvad menuen er, hvis jeg spørg om det.

Jeg er meget tilfreds med maden, med den får jeg varieret kost, der smager godt. Jeg er også tilfreds med pigerne, der leverer maden, altid søde og smilende. Tak

Jeg er glad for jeres mad! Men jeres paneret fisk er ikke gode

Hvis emballagen er genstridig, åbner jeg den med gaffel eller kniv. Jeg spiser af emballagen for at spare opvask. Min mad bliver lige sat indenfor døren på min fryser. Er jeg inde i stuen rejser mig, er de på vej ud til bilen. Jeg er en speciel model og jeg klager ikke.

Hjælp til måltiderne kan godt knibe pga. personale mangel. Der kan gøres mere ud af forslag til nye retter. Synes det er trist med mad der bliver opvarmet i mikroovn, savner rigtig frisk mad og duften af dette.

Har ikke haft brug for det.

Har foreslået flere ting til den kolde mad, men har ikke fået det.

Hakkebøg, frikadeller, medister og millionbøf

Godt tilfreds

God mad. Er meget glad for biterterne.

Generelt tilfreds. Gerne mere suppe.

Generelt set er der for stort spillerum mellem svarene "for det meste" og "sjældent"

For lidt fisk, for mange kartofler og bønner

En umulig opgave for en dement med korttidshukommelsestab at udfylde sådan et skema.

Emballagen: Hjemmeplejen åbner emballagen. Kontakt: Jeg har ikke talt med madservice.

Emballagen er under al kritik. Svær at åbne.

Dårlige kartofler

Det ville være rart med mere kylling, fisk og pasta retter

Det ville være fint hvis menuen kommer på tv i hallen, så de pårørende har mulighed for at spørge ind til maden.

Det kunne være ønsket med en frisk salat en gang imellem

Den er ok! Vil gerne hjælpe med madlavning! Men det sker ikke!!

A1



## Brugertilfredshedsundersøgelse Madservice Stevns Kommune 2022

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. Normal størrelse hovedret
- 2. Lille størrelse hovedret
- 3. Stor størrelse hovedret
- 4. Micro størrelse hovedret

Hvilken type mad/diæt får du?

- 1. Normal kost eller Kost til Småspisende
- 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 mælkefad, el.lign.), som du modtager fra Madservice.

Hvor ofte får du boret?

- 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.

A2



## Brugertilfredshedsundersøgelse Madservice Stevns Kommune 2022

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.

B1



# Brugertilfredshedsundersøgelse Madservice Stevns Kommune 2022 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. Normal størrelse hovedret
- 2. Lille størrelse hovedret
- 3. Stor størrelse hovedret
- 4. Micro 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 mælkekød, el.lign.), som du modtager fra Madservice.

Hvor ofte får du bilet?

- 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.

B2



## Brugertilfredshedsundersøgelse Madservice Stevns Kommune 2022 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. Normal størrelse hovedret
- 2. Lille størrelse hovedret
- 3. Stor størrelse hovedret
- 4. Micro 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 mælke­mad (risengrød, vælling, el.lign.).

Er du tilfreds med smagen af biretterne?

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

Er konsistensen af bierterne tilpas?

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

Eventuelle kommentarer til bierterne:

---

---

---

---

## 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:

Køn:

Dato:

Alder:

Benytter kantinen til: (spise, besøg, arrangement etc.)

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.

Venlig og imødekommende service

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

Interview Høtherhaven

27/9-22

Antal borgere: 4

M: 2 K: 2 (Meget 1 borger)  
som taler

Fint for det meste. Sows passer  
ikke altid til. Ikke altid varmt.  
Variation af retter på forskellige  
dage. Generelt god mad

Konsistensen er ofte lidt tykt.  
Genopvarmning af maden gør  
ofte maden dårligere.

Portionsstørrelse OK, får mere v.  
efferspørgsel. Små kager om eftermiddagen

Ønske om sæson mad fx  
guleærter til vinter.

God stemning - godt sted  
at være.

1

Verdens bedste personale

(Bekymring for lukkedage i,  
dagcenter grundet besparelser)

Stegt flæsk m. persillesovs  
er et ønske (en anden borger)

Desserten i kantinen virker  
større end dem derhjemme.

Levering hver dag ville være  
bedre. Forstår at det handler  
om penge

→ Potitioner er for små (hjemme  
levering)

Kartofterne er ikke gode -  
men kartoffelmus

## Interview H11 2

27/01-22

Antal borgere: 4

M: 1 K: 3

Maden er god for det meste. Kartofflerne kunne man bedre konsistens (svampede).

Ikke nylavet.

1 borger får smørrebrød hjem - det er ok.

Desserten er udenzerket. Jmā

Portionsstørrelse ok

Kødet trevler og virker gammelt  
Især kalvekød. Mindre brunsovs  
For meget fedt på kødet.

Stemningen er god, meget  
larm idag.



Prisen skal ikke stige.

Ingen klager over personale.  
Søde og rart.

God variation.



Interview HH 3

27/9-22

Antal borgere: 3

M: 0 K: 3 (en går undervejs)

Rimelig godt. Fin smag. God mad.  
Meget grønt hverdag (godt)

OK konsistens.

Portionsstørrelser: får det som  
ønskes.

Godt m. kød og grønt hverdag.

Variationen er rimelig.

Stemningen varierer.

Lokalet godt. Det betyder  
meget at være her.

Glad for personalet og får  
den nødvendige hjælp

↑

Personalet "hopper og springer"  
for at opfylde ønsker.

Lækker mad hver eneste dag.  
Dejligt m. varm mad til  
frokost som enlig. Det  
betyder meget at komme  
her og snakke med andre.