

Evaluering af madservice i Ishøj 2015

Igen i år er madservice i Ishøj Kommune blevet evalueret af de borgere, der benytter servicen. I skemaet spørger vi den generelle tilfredshed med servicen og den specifikke tilfredshed med udvalget af mad, portionernes størrelse, tilbehør og leverance. Der spørges også ind til borgernes tilfredshed med muligheden for at benytte sig af madkuponer, hvilket er et nyt spørgsmål i år, der henviser til indførslen af fritvalgsbeviser, hvor borgerne selv kan vælge, hvor vi vil hente deres mad.

Der er 34 personer, som angiver, at de benytter madserviceordningen, mens 37 fx angiver deres tilfredshed med udvalget af mad. Det er derved lidt usikkert hvor mange, der rent faktisk benytter sig af ordningen.

Opsummering

Der er generelt en stor tilfredshed med madservice. Der er flest positive tilbagemeldinger på spørgsmålet om tilfredsheden med måden maden leveres på, mens de mindre positive tilbagemeldinger er på spørgsmålet om tilfredsheden med tilbehøret.

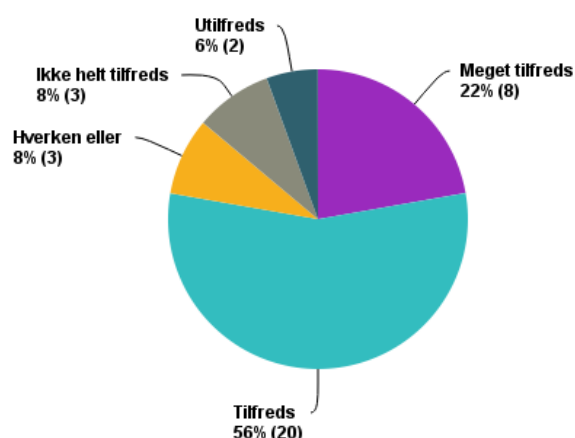
Sammenlignet med sidste år er tilfredsheden steget på alle parametre på nær portionernes størrelse, hvor tilfredsheden er på samme niveau som sidste år.

Generelt peger kommentarerne i forskellige retninger. Nogle ytrer ønske om traditionelle retter, mens andre efterspørger mere variation og mere smag. I flere af kommentarerne ses et ønske om mere friske grøntsager samt et ønske om, at grøntsager og kartofler ikke koges for meget. Smag og ønsker er således meget individuelle, og hertil kan der være forskel på, hvor maden kommer fra.

Resultater

Til den generelle tilfredshed med madservice angiver 78 % af de adspurgte borgere, at de enten er meget tilfredse eller tilfredse, hvilket er en stigning på 18 procentpoint i forhold til 2014. I kommentarerne angives det, at mange borgere sætter pris på ordningen og finder den god. De mindre positive kommentarer lyder på mad, der for ofte er det samme og ikke smager af nok.

Hvor tilfreds er du generelt med madservice?



Maden er veltillavet, måske kunne jeg ønske lidt større variation

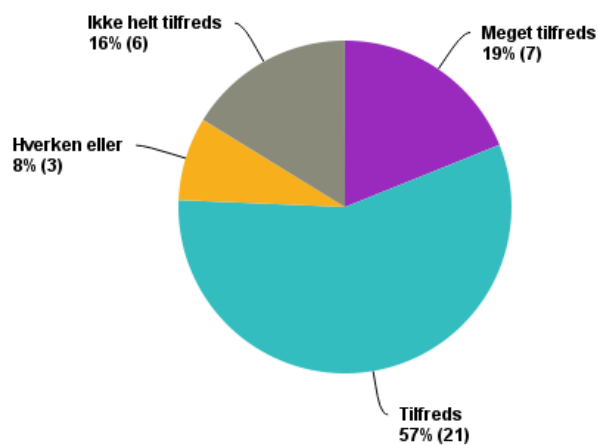
Portionernes størrelse god – måske gerne have været mere krydret.

Der er for lidt sovs og for lidt grøntsager og kartofler. Maden er ikke ordentlig. For små portioner.

Udvalget af mad

I forhold til tilfredshed med udvalget af mad svarer 76 % af de adspurgte, at de er enten meget tilfredse eller tilfredse, hvilket er en fremgang på 10 procentpoint sammenlignet med sidste år. Blandt de mindre tilfredse kommentarer ses, at flere efterspørger mere variation og større udvalg.

Hvor tilfreds er du med udvalget af mad?



Flere retter at vælge imellem.

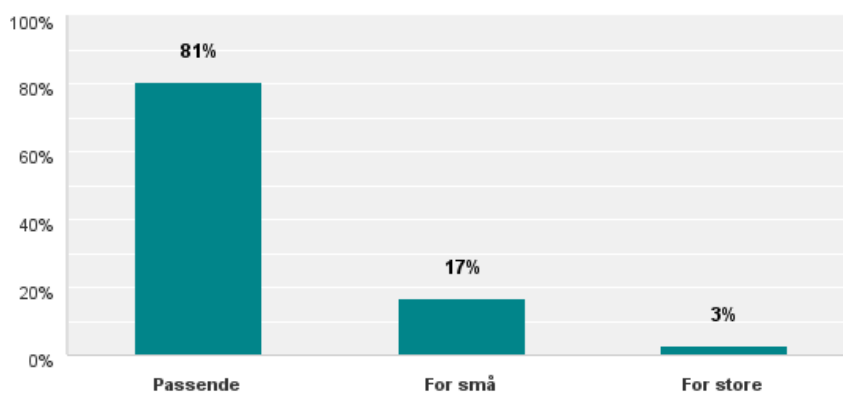
Super.

Mere varieret mad ønskes.

Portionernes størrelse

Langt de fleste af de adspurgte borgere synes, at portionernes størrelse er passende (81 %), hvilket viser en generel tilfredshed, som skemaet nedenfor ligeledes viser.

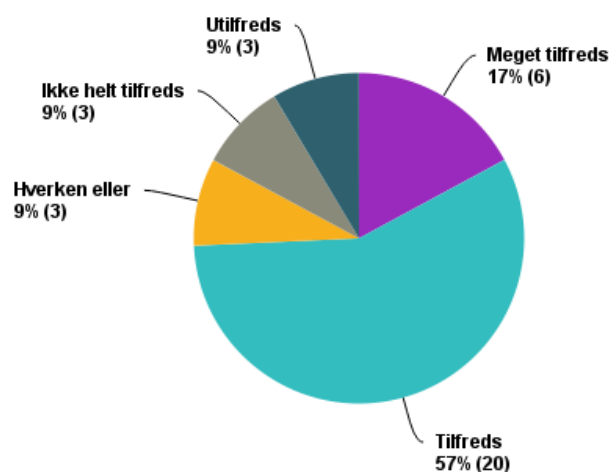
Er portionerne passende?



Tilbehøret

74 % af de adspurgte borgere er meget tilfredse eller tilfredse med tilbehøret til de varme retter (fx grøntsager og sovs), hvilket er en stigning på 14 % siden sidste år. Blandt kommentarerne er der flere som efterspørger friske grøntsager, salat og at kartofler samt grøntsager koges mindre. Udover individuel smag kan dette hænge sammen med, at maden leveres forskellige steder fra.

Hvor tilfreds er du med det tilbehør, der serveres med den varme ret?



Kartoflerne er kedelige, grøntsager ok, ris ville være ok.

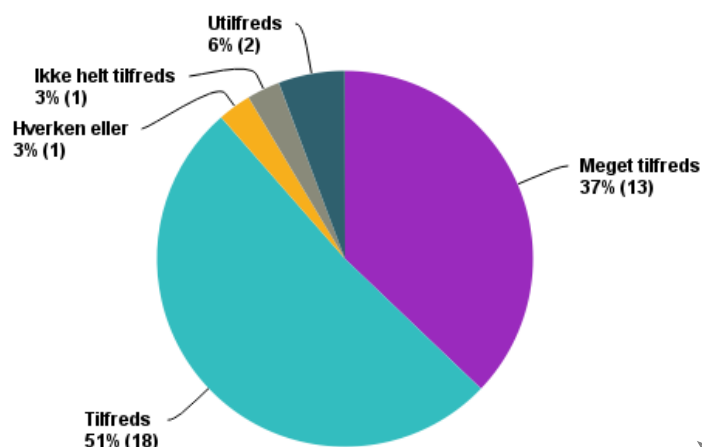
Friske grøntsager og salat burde være en valgmulighed = sund mad.

Ja stort set er alt godt, men af og til små udkogte ikke gode kartofler. Der kunne måske være lidt mere grønt. Men tilfreds. Sosen er god.

Leverance

Stort set alle de adspurgte borgere (88 %) er meget tilfredse eller tilfredse med leveringen af maden. Mange af kommentarerne fremhæver, at personalet er imødekommende, venlige, hjælpsomme og omsorgsfulde.

Hvor tilfreds er du med måden maden leveres på?



*Meget venlig betjening.
Personalet altid positive.*

*Det er hyggeligt når her kommer en glad og smilende
"kendt" maddame. Et genkendt navn og smil.*

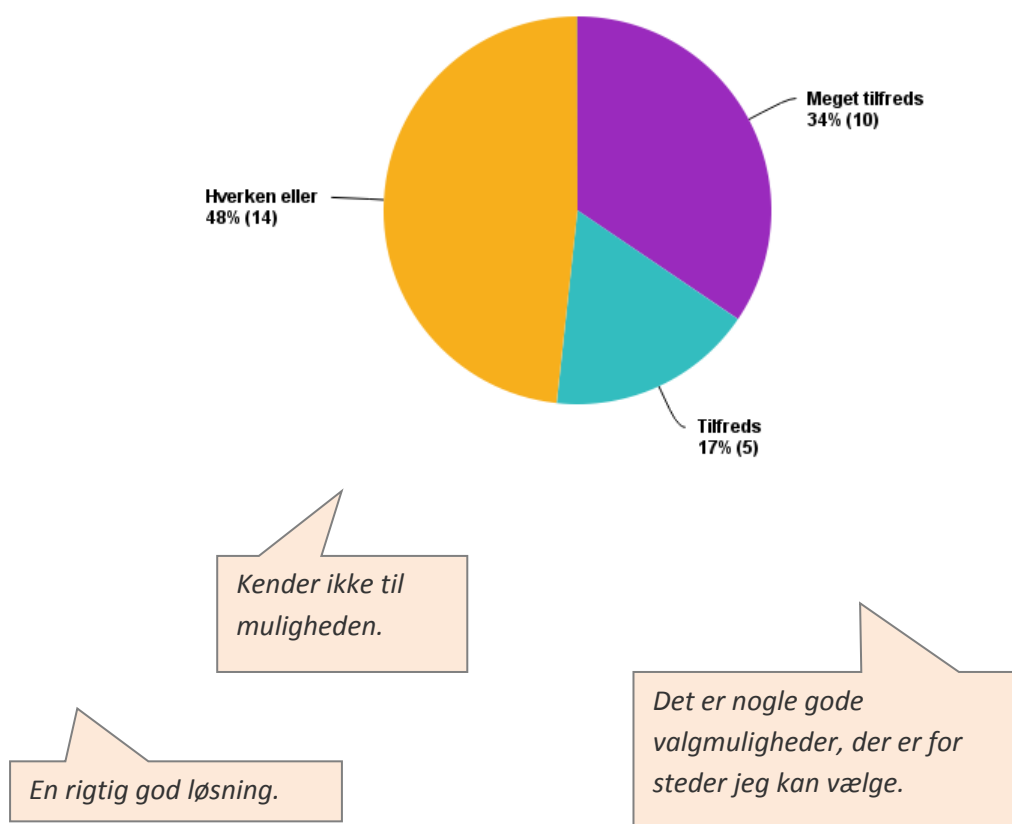
Meget tilfreds, de giver sig tid til, at spørge ind til hvordan jeg har det, de observerer straks om helbredet er dårligt dagen hvor de kommer. Dette gør de selvom de er meget presset.

Madkuponer

I foråret 2015 blev det indført, at borgere der modtager madservice, ved hjælp af madkuponer, kan afhente et måltid mad på forskellige spisesteder i Ishøj. Det giver borgerne mulighed for selv at vælge, hvor de vil have deres mad fra. Som nævnt er det første gang at tilfredsheden med ordningen evalueres.

Der er 51 % af de adspurgte borgere som er meget tilfredse eller tilfredse med muligheden for at kunne hente mad med madkuponer. 48 % af de adspurgte har angivet, at de hverken er tilfredse eller utilfredse med ordningen, hvilket kan henvise til at ordningen er ny. Dermed er der stadig nogen, der ikke kender ordningen eller ikke har valgt at benytte sig af den. Det er ligeledes vigtigt at være opmærksom på, at der kan være nogen, der ikke benytter madkuponerne, som alligevel har svaret.

Hvor tilfreds er du med muligheden for at kunne hente mad med madkuponer?



Opsamling

Undersøgelsen viser, at de adspurgte borgere generelt angiver en høj tilfredshed med madserviceordningen. Når resultaterne sammenlignes med sidste år (2014) ses en fremgang i tilfredsheden på stort set alle de områder, som er blevet evalueret.