

EVALUERING AF MADSERVICE I ISHØJ 2017



Indledning

Madservice i Ishøj Kommune er blevet evalueret ved en spørgeskemaundersøgelse blandt kommunens borgere, der modtager hjemmehjælp og madservice. Undersøgelsen blev sidst udført i 2015. I skemaet spørges der til 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 henviser til indførslen af fritvalgsbeviser, hvor borgerne selv kan vælge, hvor de vil hente deres mad.

Der er 32 personer, som angiver, at de benytter madserviceordningen, men der er borgere, som ikke har angivet, at de modtager madservice, der alligevel har svaret på et eller flere spørgsmål herom. Det er derved usikkert, hvor mange der reelt benytter ordningen, og data bliver ligeledes mere usikkert, da det er vanskeligt at vide, på hvilket grundlag folk bedømmer spørgsmålene. Spørgsmålene kommer i forlængelse af spørgeskemaet om hjemmehjælp.

Opsummering

Der er generelt 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 udvalget af mad.

2

Sammenlignet med 2015 er tilfredsheden steget på spørgsmål angående portionernes størrelse, tilfredshed med tilbehør og brug af madkuponer. Den generelle tilfredshed er den samme som i 2015, og i forhold til udvalget af mad og leverancen ses der en lille tilbagegang. Da datagrundlaget er meget småt, skal sammenligningerne dog tages med et vist forbehold.

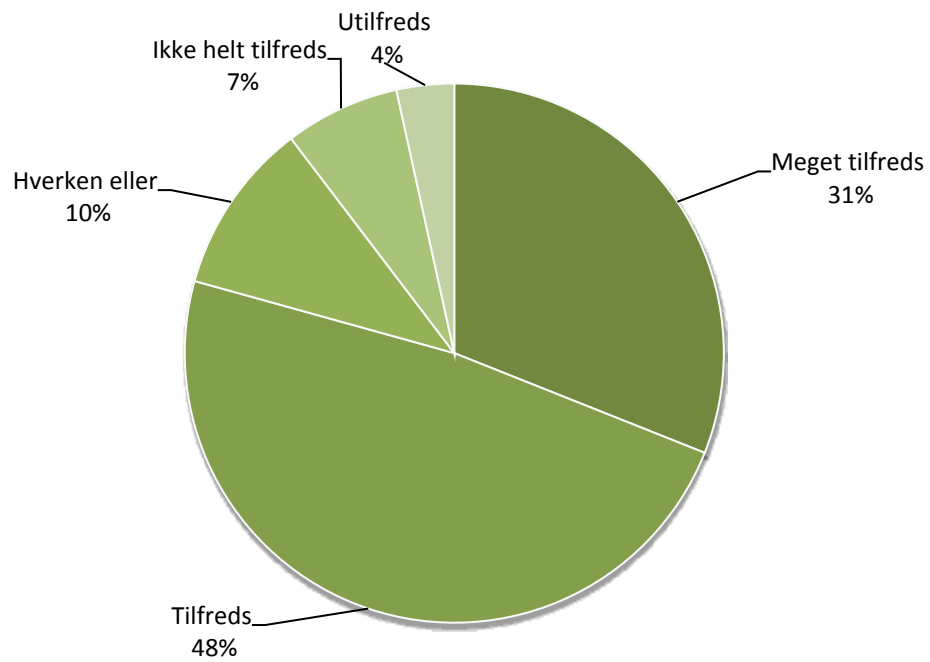
Generelt er der ikke kommenteret meget i fritekst under spørgsmålene om madservice, men de kommentarer, der er, peger i forskellige retninger. Nogle ytrer ønske om traditionelle retter, mens andre efterspørger mere variation og mere smag. I flere af kommentarerne ses et ønske om flere grøntsager. Smag og ønsker er således meget individuelle. Da man kan få leveret mad fra flere forskellige steder, er det ligeledes svært at sammenligne svar, da det ikke er sikkert, det er den samme mad, alle forholder sig til.

Resultater

Spg. 1 Hvor tilfreds er du generelt med madservice?

Til den generelle tilfredshed med madservice angiver 79 %, at de enten er meget tilfredse eller tilfredse, hvilket er samme niveau som i 2015. Dem, der har valgt at afgive skriftlige kommentarer, er respondenter, der har krydset af i 'ikke helt tilfreds' eller 'utilfreds'. Dette afspejler sig derved i de skriftlige kommentarer nedenfor.

Hvor tilfreds er du generelt med madservice



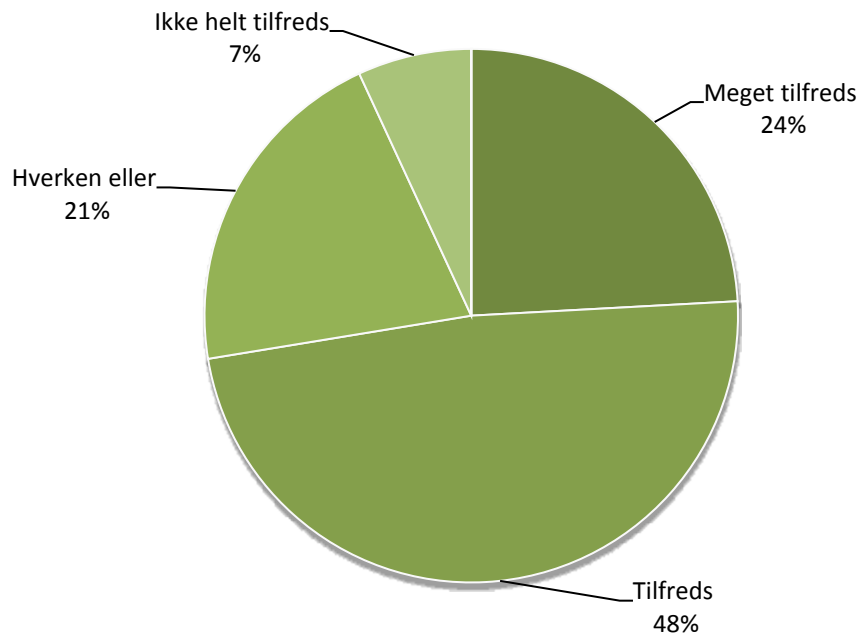
3



Spg. 2 Hvor tilfreds er du med udvalget af mad?

I forhold til tilfredshed med udvalget af mad svarer 72 %, at de er enten meget tilfredse eller tilfredse, hvilket er en lille tilbagegang sammenlignet med 2015. Ved dette spørgsmål er der ingen, der har tilkendegivet, at de er utilfredse. Omkring hver femte tager ikke stilling til spørgsmålet og krydser af i 'hverken eller'. Blandt de mindre tilfredse kommentarer ses, at flere efterspørger mere variation og større udvalg.

Hvor tilfreds er du med udvalget af mad



4

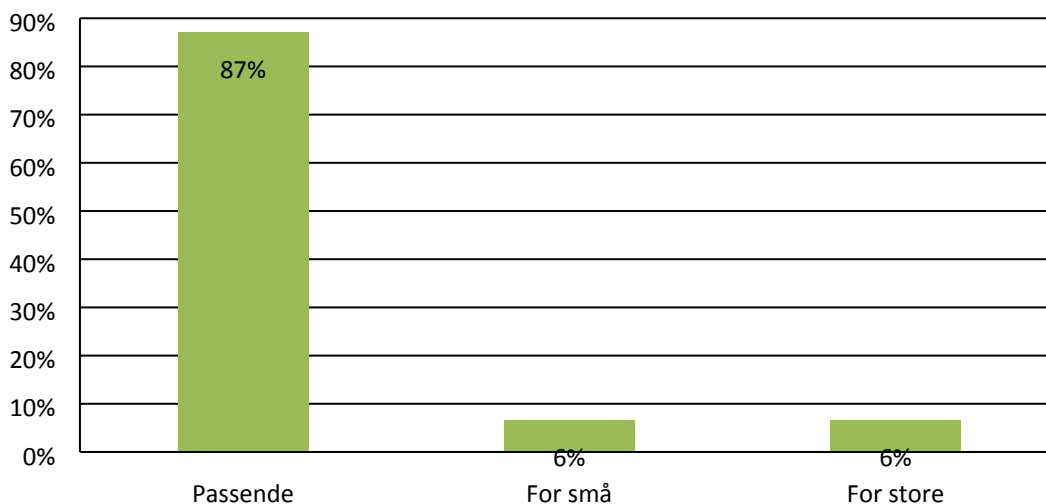


Maden er ok, men de samme retter går igen året rundt

Spg. 3 Er portionerne passende?

Langt de fleste synes, at portionernes størrelse er passende (87 %). Der er ingen kommentarer ved dette spørgsmål, der skiller sig ud fra kommentarerne ovenfor.

Er portionerne passende

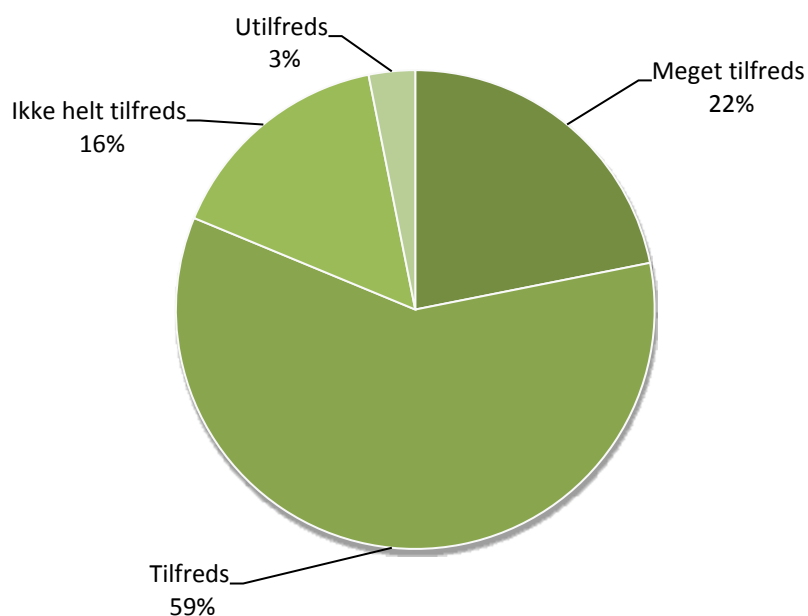


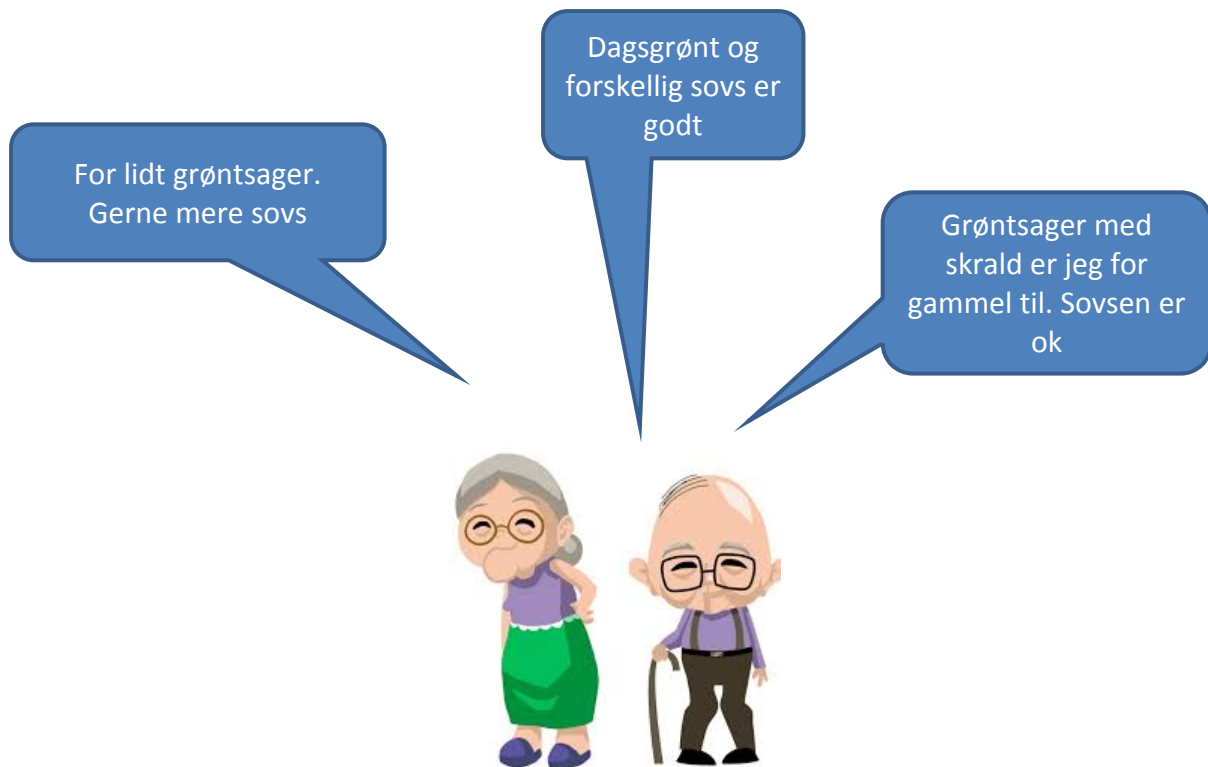
Spg. 4 Hvor tilfreds er du med det tilbehør, der serveres med den varme ret (fx grøntsager og sovs)?

81 % er meget tilfredse eller tilfredse med tilbehøret til de varme retter, hvilket er en stigning på syv procentpoint siden sidste år og en stigning på 21 procentpoint siden 2014. Blandt kommentarerne er der flere, som efterspørger flere grøntsager og salat. Udover individuel smag kan dette hænge sammen med, at maden leveres fra forskellige steder.

5

Hvor tilfreds er du med tilbehøret

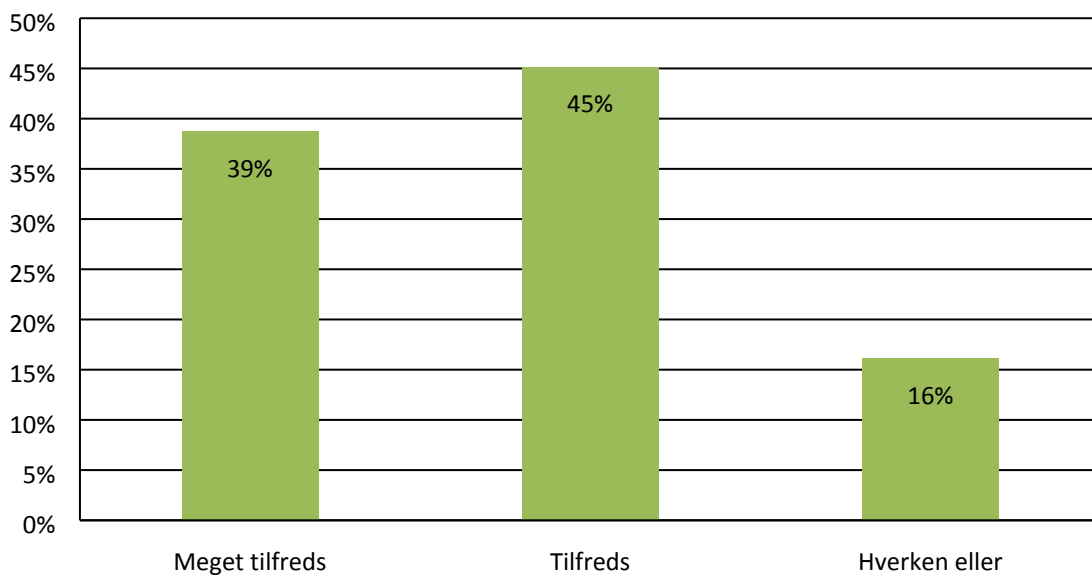




Spg. 5 Hvor tilfreds er du med måden, maden leveres på?

Stort set alle dem, der har besvaret spørgsmålet (84 %), er meget tilfredse eller tilfredse med leveringen af maden. Der er således ingen, der har skrevet, at de ikke er helt tilfredse eller utilfredse med leveringen af maden. Der er ikke tilføjet relevante kommentarer angående levering.

Hvor tilfreds er du med måden, maden leveres på

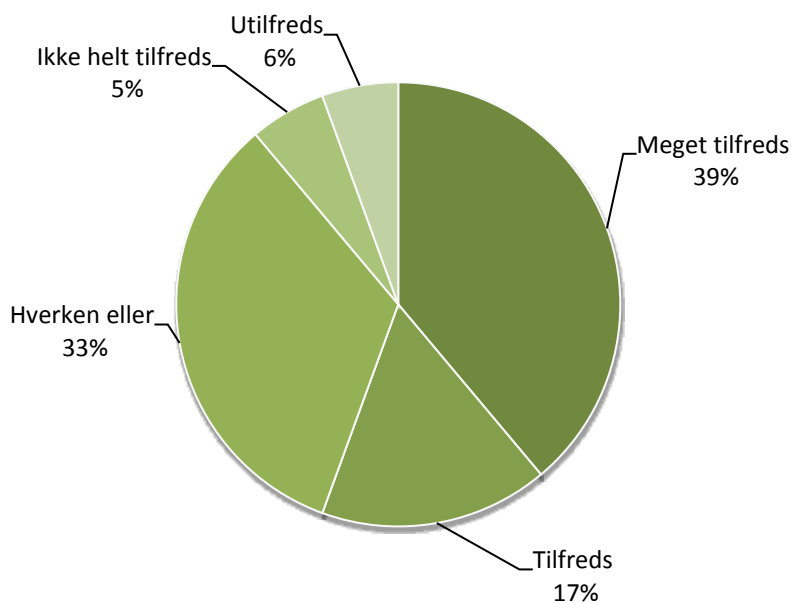


Spg. 6 Hvor tilfreds er du med muligheden for at kunne hente mad med madkuponer?

I foråret 2015 blev det indført, at borgere, der modtager madservice, ved hjælp af madkuponer kan afhente et måltid mad hos forskellige spisesteder i Ishøj. Det giver borgerne mulighed for selv at vælge, hvor de vil have deres mad fra. Det er anden gang, denne ordning evalueres.

Der er 56 %, som er meget tilfredse eller tilfredse med muligheden for at kunne hente mad med madkuponer. Dette er en lille fremgang på fem procentpoint sammenlignet med 2015. 33 % har angivet, at de hverken er tilfredse eller utilfredse med ordningen, hvilket kan henvise til, at ordningen er forholdsvis ny, og mange ikke kender den endnu. Dette afspejler sig også i kommentarerne. Det er således vigtigt at være opmærksom på, at der er nogen, der ikke benytter madkuponerne, som alligevel har svaret.

Hvor tilfreds er du med muligheden for at kunne hente madkuponer



Det er så godt at
kunne vælge
mellem
udbyderne

Kender ikke til det



Opsummering

Undersøgelsen viser, at de adspurgte borgere generelt angiver en høj tilfredshed med madserviceordningen. Når resultaterne sammenlignes med sidste gang, undersøgelsen blev udført, ses en fremgang i tilfredsheden på spørgsmålene omkring tilfredshed med portionernes størrelse, tilbehøret og ordningen med madkuponer. På spørgsmålene omkring udvalget af mad og leverancen ses der en lille tilbagegang, mens den generelle tilfredshed er på samme niveau. Datagrundlaget er meget småt og derfor skal en sammenligning udføres med et vist forbehold, da ét enkelt svar vægter højt ud af de meget få respondenter. Det ændrer dog ikke på, at der generelt er et højt niveau af tilfredshed med madservice i Ishøj Kommune.