

Evaluering af madserviceordningen i Ishøj Kommune

I efteråret 2013 har Sundhed og Ældre gennemført en borgertilfredshedsundersøgelse af madserviceordningen i Ishøj Kommune. Det er 38 ud af 122 borgere¹, der har besvaret spørgeskemaet, hvilket giver en svarprocent på 31. Ud af besvarelserne er det en beskedent andel som modtager mad fra privat leverandør. Dette afspejler sig også i besvarelserne, og der vil derfor ikke blive skelnet mellem offentlig og privat leverandør i denne evaluering. Endeligt skal det bemærkes, at den lille datamængde betyder, at små udsving i besvarelserne kan give store procentuelle forskelle.

Evalueringen gennemføres for at undersøge borgernes tilfredshed med madserviceordningen. I spørgeskemaet spørges der ind til tilfredsheden med kvaliteten af maden, udvalget af mad, portionernes størrelse og leveringen. Spørgsmålene har til formål at give et billede af, om borgerne finder den service der ydes tilfredsstillende, og hvor madserviceordningen evt. kan forbedres.

Evalueringens overordnede resultater

Overordnede resultater²:

Generelt tilfreds med madservice	71 %
Tilfreds med udvalget af mad	66 %
Synes portionernes størrelse er passende	95 %
Tilfreds med tilbehøret til den varme ret	75 %
Tilfreds med bieretterne	90 %
Tilfreds med måden maden serveres på	95 %

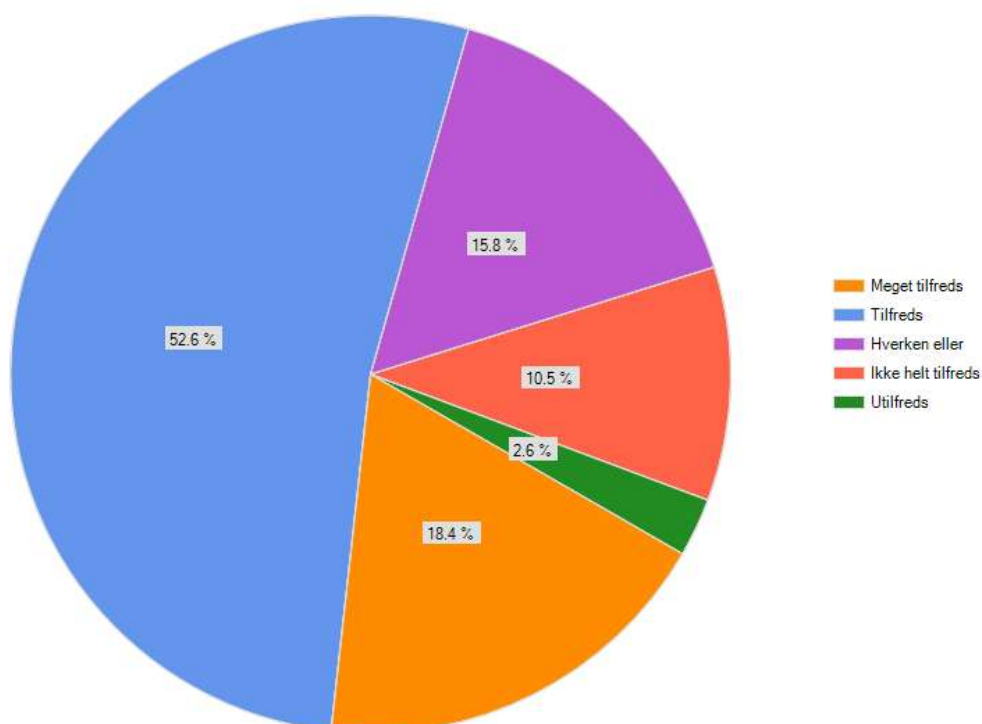
Størstedelen af borgerne er tilfredse med madserviceordningen. Den generelle tilfredshed giver sig til udtryk ved, at 71 % enten er 'meget tilfredse' eller 'tilfredse' med madservice. Der er 13 %, der har angivet 'ikke helt tilfreds' eller 'utilfreds', mens 16 % har angivet 'hverken eller'. I kommentarerne giver borgerne udtryk for, at det er god mad og et venligt personale.

Den generelle tilfredshed er illustreret i diagrammet nedenfor:

¹ Dette henviser til det antal af borgere der d. 15/01-2013 var registreret til at modtage madservice.

² Kategorierne 'tilfreds' og 'meget tilfreds' er lagt sammen for at måle den overordnede tilfredshed.

Generel tilfredshed 2013

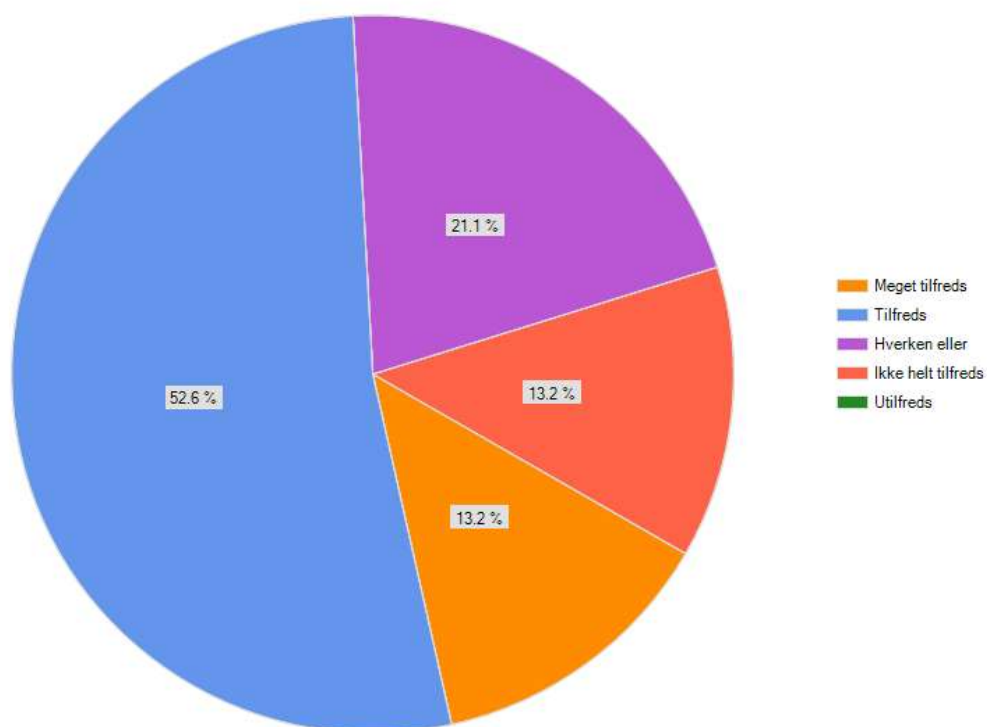


1. Tifredshed med udvalget af mad

Hvor tilfreds er du med udvalget af mad?

Der er generelt tilfredshed med udvalget af mad blandt borgerne. 66 % af borgerne har angivet, at de enten er 'meget tilfredse' eller 'tilfredse' med udvalget, og 21 % har angivet 'hverken eller'. Herudover er der 13 % af borgerne, der har angivet, at de 'ikke er helt tilfredse', mens ingen har angivet, at de er decideret utilfredse. Fordelingen kan ses i det følgende diagram:

Tilfredshed med udvalget af mad



Sammenlignet med evalueringen fra 2012 har der været et fald i den generelle tilfredshed med udvalget af mad fra 75 % til 66 %. Samtidig har der dog også været en reducereing i andelen af utilfredse fra 8 % til 0 %.

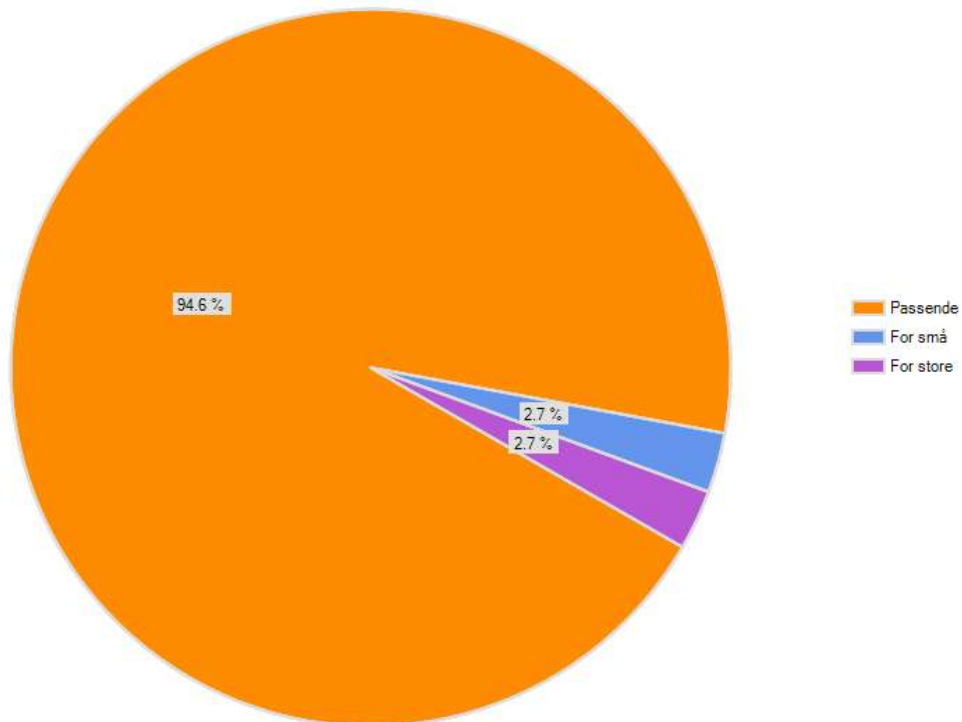
Blandt kommentarerne kommer det til udtryk, at der er meget forskellige ønsker til udvalget af mad. Nogle ønsker mere gammeldagsmad mens andre ønsker mere moderne. Derved kan det formodes, at utilfredsheden ikke er udtryk for decideret utilfredshed, men snarere er udtryk for forskellige ønsker.

2. Tilfredshed med portionernes størrelse

Er portionerne passende?

Blandt borgernes besvarelser ses en stor tilfredshed med portionernes størrelse. 95 % har angivet, at portionernes størrelser er passende, mens 3 % henholdsvis har svaret 'for små' og 'for store'. Her er der tale om en stigning i tilfredsheden fra 2012, hvor 83 % havde angivet, at portionernes størrelse er passende. Fordelingen i 2013 er illustreret i diagrammet nedenfor:

Tilfredshed med potionernes størrelse



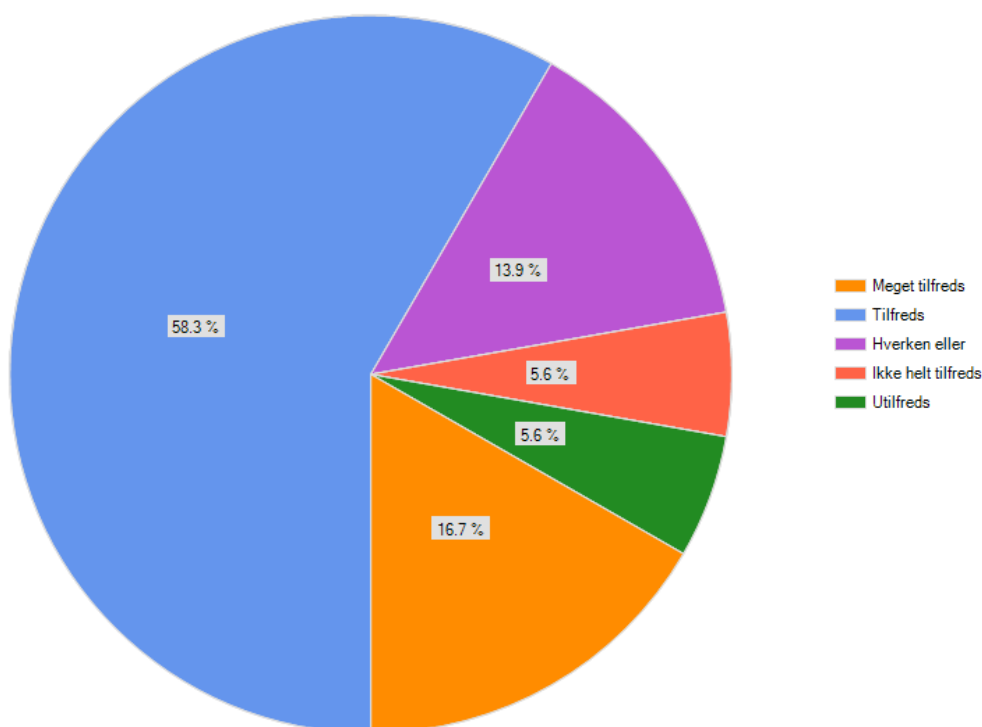
3. Tilfredshed med tilbehøret

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

Borgernes tilfredshed med tilbehøret til den varme ret er stor, idet 75 % udtrykker, at de enten er 'meget tilfredse' eller 'tilfredse'. Samtidig kommer det til udtryk, at 14 % har angivet 'hverken eller' og 11 % er enten 'ikke helt tilfredse' eller utilfredse'. Blandt kommentarerne ses et ønske om flere grøntsager og flere friske grøntsager.

Fordelingen illustreres i diagrammet nedenfor:

Tilfredshed med tilbehøret



Tilfredsheden med tilbehøret er i 2013 på samme niveau, som det var i 2012. Her havde 78 % af borgerne angivet 'meget tilfreds' eller 'tilfreds', og 15 % havde angivet 'ikke helt tilfreds' eller 'utilfreds'.

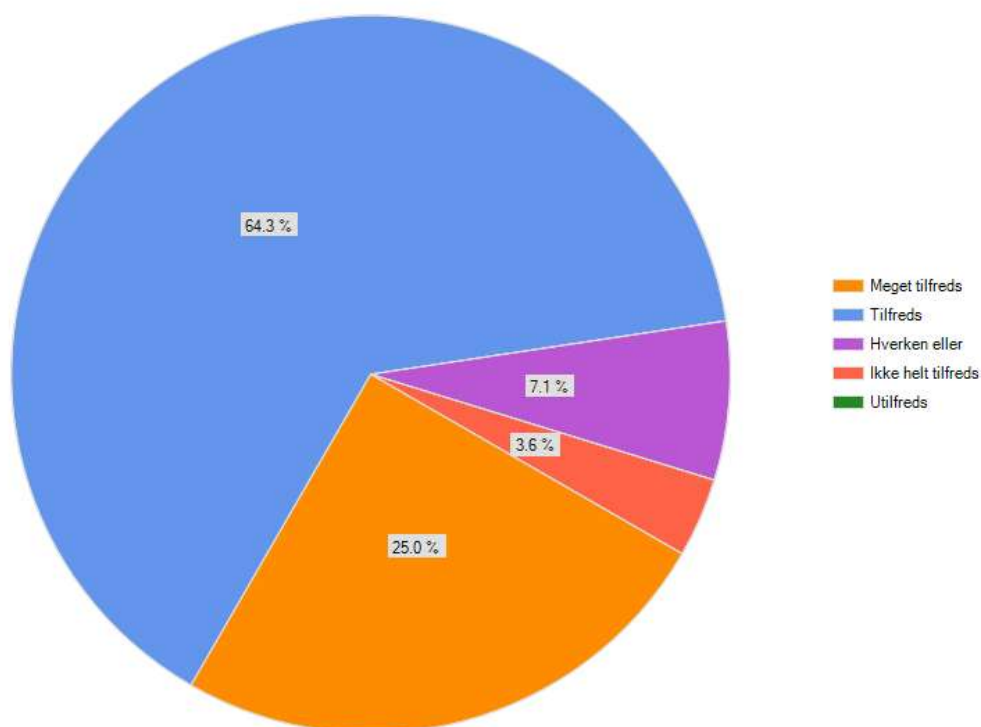
4. Tilfredshed med bieretterne

Hvor tilfreds er du med de bieretter, du kan vælge (forret og dessert)?

Borgernes tilfredshed med bieretterne er høj. 89 % har udtrykt tilfredshed, hvor 25 % har angivet 'meget tilfreds' og 64 % har angivet 'tilfreds'. Ingen borgere er decideret utilfredse, og 11 % af borgerne har enten angivet 'hverken eller' eller 'ikke helt tilfreds'. Her skal det bemærkes, at dem der har angivet 'hverken eller' kan formodes ikke at modtage bieretter.

Illustrationen af fordelingen ses nedenfor:

Tilfredshed med biretter



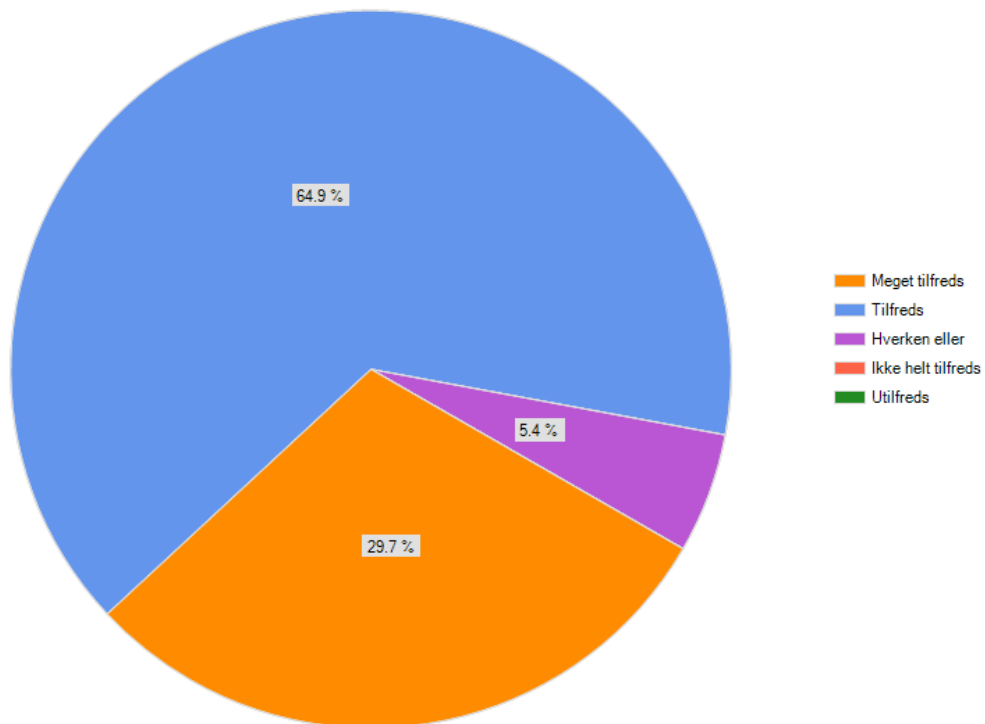
I forhold til 2012 er der sket en stigning i tilfredsheden med biretter fra 62 % til 89 %. Samtidig har der været en reducereing i antallet af deciderede utilfredse borgere fra 6 % til 0 %.

5. Tilfredshed med måden maden leveres på

Hvor tilfreds er du med måden maden leveres på?

Tilfredsheden med måden hvorpå maden leveres er høj. 95 % af borgerne har enten angivet 'meget tilfreds' eller 'tilfreds'. Endvidere har 5 % angivet 'hverken eller' og ingen har givet udtryk for at være 'ikke helt tilfreds' eller 'utilfreds'. Fordelingen ses i diagrammet nedenfor:

Tilfredshed med leveringen



Tilfredsheden med måden maden leveres på er steget fra 88 % i 2012 til 95 % 2013. Samtidig er andelen af borgere som har angivet 'ikke helt tilfreds' og 'utilfreds' faldet fra 11 % til 0 %.