



Punkt 16.

Orientering om brugertilfredshedsundersøgelse af Madservice Aalborg

2021-015714

Ældre- og Handicapforvaltningen fremsender til Ældre- og Handicapudvalgets orientering brugertilfredshedsundersøgelse af Madservice Aalborg.

Beslutning:

Til orientering.

Kristoffer Hjort Storm var fraværende.



Sagsbeskrivelse

Ældre- og Sundhedssekretariatet har gennemført en brugertilfredshedsundersøgelse af Madservice Aalborg i efteråret 2021. Baggrunden var Ældre- og Handicapudvalgets ønske om en opdateret undersøgelse på Ældre- og Handicapudvalgsmødet den 9. december 2020.

Målgruppen i brugertilfredshedsundersøgelsen var borgere på somatiske plejehjemspladser og borgere med mad i eget hjem fra Madservice Aalborg. Det potentielle deltagerantal var ca. 2100 borgere fordelt på 1236 borgere på somatiske plejehjemspladser (59 % af 2100), og 863 borgere med mad i eget hjem fra Madservice Aalborg i eget hjem (41 % af 2100).

Af de 2100 potentielle deltagere blev 300 borgere tilfældigt udtrukket til at deltage, fordelt med 177 borgere på somatiske plejehjemspladser og 123 borgere i eget hjem med mad fra Madservice Aalborg. (Fordelingen blev fastlagt med udgangspunkt i de to gruppers respektive andele af det potentielle deltagerantal, samt i en ligelig fordeling på køn.)

Overordnede resultater fra undersøgelsen

Den samlede svarprocent var 82 %, fordelt med 87 % for borgerne på plejehjem og 76 % for borgerne i eget hjem.

Undersøgelsen viser overordnet tilfredshed med madens kvalitet ud fra svarene på, om maden ser indbydende ud, og om maden smager godt.

Tabel 1 – Madens kvalitet

	Borgere med mad i eget hjem		Borgere på plejehjem	
	Ser maden indbydende ud?	Smager maden godt?	Ser maden indbydende ud?	Smager maden godt?
I meget høj grad	9 % (8 af 93)	11 % (10 af 93)	21 % (32 af 154)	22 % (34 af 154)
I høj grad	62 % (58 af 93)	54 % (50 af 93)	41 % (63 af 154)	46 % (71 af 154)
I nogen grad	22 % (20 af 93)	28 % (26 af 93)	31 % (48 af 154)	23 % (36 af 154)
I mindre grad	3 % (3 af 93)	5 % (5 af 93)	6 % (9 af 154)	7 % (11 af 154)
Slet ikke	4 % (4 af 93)	2 % (2 af 93)	1 % (2 af 154)	1 % (2 af 154)

Undersøgelsen viste ligeledes generel tilfredshed med madens variation i løbet af året.

Tabel 2 - Tilfredshed med madens variation i løbet af året

	Borgere med mad i eget hjem	Borgere på plejehjem
I meget høj grad	8 % (7 af 93)	20 % (31 af 154)
I høj grad	59 % (55 af 93)	47 % (73 af 154)
I nogen grad	25 % (23 af 93)	23 % (36 af 154)
I mindre grad	6 % (6 af 93)	5 % (7 af 154)
Slet ikke	2 % (2 af 93)	5 % (7 af 154)

Model og proces for brugertilfredshedsundersøgelsen

Forvaltningsledelsen godkendte model og proces for brugertilfredshedsundersøgelsen den 18. maj 2021 med følgende tidsplan:

- September 2021: Brugertilfredshedsundersøgelsen gennemføres.
- Oktober 2021: Databehandling, analyse og afrapportering.
- November 2021: Orientering om brugertilfredshedsundersøgelsen for chefgruppen i Ældre og Sund samt Forvaltningsledelsen.



For de udtrukne beboere på plejehjem blev undersøgelsen gennemført som en spørgeskemaundersøgelse, hvor borgerne fik stillet spørgsmålene af en medarbejder fra plejehjemmet.

For de udtrukne borgere i eget hjem blev undersøgelsen gennemført som en spørgeskemaundersøgelse, hvor borgerne fik stillet spørgsmålene telefonisk. Ca. 14 dage inden opkaldet havde de udtrukne borgere til undersøgelsen fået tilsendt et postkort, som adviserede dem om, at de var blevet tilfældigt udtrukket til at deltage i undersøgelsen.

En uddybende beskrivelse af model og proces er vedlagt som bilag.

Bilag

Brugertilfredshedsundersøgelse af Madservice Aalborg – efterår 2021

Tidsplan

Chefgruppen Ældre og Sundhed	22.11.2021
Forvaltningsledelsen	30.11.2021
Ældre- og Handicapudvalget	08.12.2021



Bilag:

Brugertilfredshedsundersøgelse af Madservice Aalborg – efterår 2021