

Orientering om gennemført brugere analyse af madservice til hjemmeboende brugere fra Køkkenet Åkanden, 2018.

Tarm den 31. januar 2019.

Køkkenet Åkanden har gennemført en spørgeskemaundersøgelse. I undersøgelsen er der spurgt ind til; madens kvalitet, service i forbindelse med madservicen og personalet i forbindelse med levering.

Spørgeskemaerne er delt ud til 434 brugere og 304 brugere har besvaret skemaet, hvilket giver en svarprocent på 70 %. Brugere har ikke svaret på alle spørgsmålene i skemaet.

Undersøgelsen må betragtes som valid, da der er mange der har valgt at besvare spørgsmålene.

Den samlede konklusion er, at brugerne evaluerer madleverancen særdeles positiv på alle spørgsmålene.

I forhold til den gennemførte brugere analyse i 2008, 2012 og 2015 er tilfredsheden fastholdt.

Undersøgelsen:

Der var i undersøgelsen for alle spørgsmålene på den ene side muligt at erklære sig enten "meget enig" eller "lidt enig", og på den anden side muligt at erklære sig "lidt uenig" eller "meget uenig".

Spørgsmålene falder i tre kategorier;

- madens kvalitet
- service i forbindelse med madservicen
- personale i forbindelse med leveringen af maden

I det følgende opstilles resultaterne fra spørgeskemaundersøgelsen angående madleverance til hjemmeboende brugere i Ringkøbing-Skjern kommune fra køkkenet Åkanden.

For hvert udsagt angiver en tabel, hvor mange brugere der har svaret og svaret er opgivet som procentandel for hver svarkategori. Procentsummen giver ikke altid 100 % på grund af afrundingen.

Den samlede konklusion er; at brugerne evaluerer madleverancen positiv på alle spørgsmålene.

Se resultatet af brugeranalysen.

1. Maden er godt tilberedt:

Svar muligheder	Antal svar	Fordeling i %
Meget enig	262	90
Lidt enig	22	8
Lidt uenig	4	1
Meget uenig	4	1

2. Der er nok retter at vælge imellem

Svar muligheder	Antal svar	Fordeling i %
Meget enig	272	93
Lidt enig	16	5,4
Lidt uenig	3	1
Meget uenig	1	0,3

3. Der er god sovs med maden:

Svar muligheder	Antal svar	Fordeling i %
Meget enig	271	90
Lidt enig	19	6
Lidt uenig	10	3
Meget uenig	2	1

4. Maden er af en god kvalitet:

Svar muligheder	Antal svar	Fordeling i %
Meget enig	261	88
Lidt enig	25	8
Lidt uenig	8	3
Meget uenig	2	1

5. Maden er i passende portioner:

Svar muligheder	Antal svar	Fordeling i %
Meget enig	246	85
Lidt enig	27	9
Lidt uenig	9	3
Meget uenig	6	2

6. Kvaliteten af maden er *ikke* svingende:

Svar muligheder	Antal svar	Fordeling i %
Meget enig	261	87
Lidt enig	27	9
Lidt uenig	9	3
Meget uenig	4	1

7. Maden smager godt:

Svar muligheder	Antal svar	Fordeling i %
Meget enig	270	90
Lidt enig	15	5
Lidt uenig	9	3
Meget uenig	5	2

8. Den kogte mad er kogt nok:

Svar muligheder	Antal svar	Fordeling i %
Meget enig	241	84
Lidt enig	20	7
Lidt uenig	21	7
Meget uenig	7	2

9. Den stegte mad er stegt nok:

Svar muligheder	Antal svar	Fordeling i %
Meget enig	236	79
Lidt enig	37	12
Lidt uenig	18	6
Meget uenig	9	3

10. Der er god dessert med maden:

Svar muligheder	Antal svar	Fordeling i %
Meget enig	195	92
Lidt enig	9	4
Lidt uenig	5	2
Meget uenig	3	1

(Da mange kunder ikke bestiller desserter er der færre der har svaret på dette spørgsmål.)

Kommentar: Brugerne er overvejende meget enige i de opstillede udsagn, og evaluerer maden positiv. I de opstillede udsagn ligger tilfredsheden ved svarende "meget enig/ lidt enig" mellem 100 % til 97 %. De største andele af brugere, der svarede "lidt enig/meget uenig" findes for udsagnet "den stegte mad er stegt nok". Det er dog for hvert udsagn ikke flere end 27 personer ud af 300 svar.

SERVICE:

11. Er det let at varme maden i mikrobølgeovnen:

Svar muligheder	Antal svar	Fordeling i %
Meget enig	283	96
Lidt enig	7	2
Lidt uenig	1	0,3
Meget uenig	3	1

12. Det er nemt som kunde at ændre madaftalen:

Svar muligheder	Antal svar	Fordeling i %
Meget enig	233	82
Lidt enig	42	15
Lidt uenig	7	2
Meget uenig	3	1

13. Ved ændringer eller aflysninger af maden ved jeg, hvem jeg skal kontakte:

Svar muligheder	Antal svar	Fordeling i %
Meget enig	218	76
Lidt enig	45	16
Lidt uenig	13	5
Meget uenig	10	3

14. De får de retter, som de har valgt på madplanen:

Svar muligheder	Antal svar	Fordeling i %
Meget enig	271	93
Lidt enig	16	5
Lidt uenig	2	1
Meget uenig	2	1

Kommentar: I denne kategori er svarerne fra brugerne positive. I de opstillede udsagn ligger tilfredsheden ved svarende "meget enig/ lidt enig" mellem 98 % til 92 %. De største andele af brugere, der svarede "lidt enig/meget uenig" findes for udsagnene "ved ændringer eller aflysninger ved jeg hvem jeg skal kontakte". Det er 23 personer som har svaret lidt uenig/meget uenig.

15. Personalet, der leverer maden, er venlig og høflige:

Svar muligheder	Antal svar	Fordeling i %
Meget enig	280	99
Lidt enig	1	0,3
Lidt uenig	0	0
Meget uenig	2	0,7

16. Personalet, der leverer maden, har den nødvendige tid til at hjælpe:

Svar muligheder	Antal svar	Fordeling i %
Meget enig	280	97
Lidt enig	6	2
Lidt uenig	0	0
Meget uenig	1	1

Brugerne er i høj grad enige i udsagnene angående personalet; svarkategorien "meget enig" er dominerende, da meget enig og lidt enig ligger på 99 %. 1 % er meget uenig.

Kommentar Fra brugerne:

Maden leveres med et smil

Har manglet en kuvert af og til

Sovsen smager ens hver gang

Maden skal krydderes lidt mere

Rigeligt med sovs

Sovsen er god, og der er rigeligt

Lidt mere kød i de sammenkogte retter

Gullas ok – engang om ugen

Kødet kan være sejt

Kødet er stegt for meget

Portionerne er for små

Rigelige portioner

Grøntsager kogt rigeligt

Grøntsager kogt for lidt

For lidt grøntsager

For lidt grøntsager at vælge mellem

Til Åkanden: Tak for jeres god mad. Jeres 3 retters menu var rigtig god. Æble –løg kompot er meget delikat.

Lone Fløe januar 2019.