

# Evaluering af forsøgsordning med MAP-pakket mad

7. januar 2015



## Indhold

<b>1. Indledning og baggrund .....</b>	<b>3</b>
Baggrund for forsøgsordningen .....	3
Evalueringsens formål og metode .....	4
2.1. Kontakt.....	5
<b>2. Hovedkonklusioner og anbefalinger .....</b>	<b>6</b>
Anbefalinger .....	6
<b>3. Profil af deltagerne i forsøgsordningen .....</b>	<b>8</b>
Deltagernes funktionsevne .....	8
<b>4. Tilfredshed med forsøgsordningen .....</b>	<b>10</b>
Overordnet tilfredshed.....	10
Kulinarisk kvalitet.....	11
Serviceniveau.....	12
Frihed og fleksibilitet .....	12
<b>5. Opbevaring og tilberedning af maden .....</b>	<b>15</b>
<b>6. Livskvalitet og tryghed.....</b>	<b>17</b>

## 1. Indledning og baggrund

Københavns Kommune har i perioden 1. september til 30. november 2014 afprøvet en forsøgsordning med mad, der er pakket under særlige forhold, kaldet Modificeret Atmosfære Pakning (MAP). Den særlige pakning gør, at maden kan holde sig længere end mad pakket på traditionel vis.

I alt 29 borgere har deltaget i pilotprojektet med MAP-pakket mad. Alle 29 deltagere er visiteret til madservice med udbringning og repræsenterer aldersgruppen 41 år til 94 år. Der er således tale om borgere, der er visiteret til madordningen af både Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (SUF) og Socialforvaltningen (SOF).

Denne rapport beskriver resultaterne af evalueringen af forsøgsordningen. Evalueringen er gennemført i perioden november til december 2014, dvs. data er indhentet i den afsluttende fase af forsøgsordningen, og data er behandlet umiddelbart efter afslutning af afprøvningen.

### Baggrund for forsøgsordningen

Hjemmeboende borgere, der er visiteret til madservice med udbringning, modtager i dag kølemad, der er opvarmet i bilen under transporten. Denne metode betyder, at der skal leveres alle dage, borgeren har behov for mad. Borgeren vælger selv, om maden skal leveres kold eller opvarmet og på hvilket tidspunkt af dagen, maden skal leveres. I dag får langt de fleste af de visiterede borgere maden leveret varm, mens en mindre del får maden leveret kold. MAP-pakket mad opnår gennem sin særlige indpakning en forlænget holdbarhed på op til 18 dage, som gør det muligt at reducere antallet af udbringninger. Sundheds- og Omsorgsudvalget har besluttet at forsøgsafprøvningen med MAP-pakket mad skal gælde levering to gange ugentligt. Desuden er der opnået en økonomisk transportbesparelse, hvoraf borgerne har fået fem kroner rabat for hvert hovedmåltid i forsøgsperioden.

Deltagelse i pilotprojektet forudsætter, at borger har kapacitet til opbevaring og opvarmning af maden samt er tilstrækkelig funktionsdygtig til selv at varetage opgaven med opvarmning.

Borgere kan i dag vælge mellem enten Københavns Kommunes eget tilbud om madlevering ved navn Københavns Madservice Ala Carte (KMS) eller en af kommunens to private leverandører, henholdsvis Din Private Kok eller Det Danske Madhus KRAM.

Kommunens kommunale leverandør producerer traditionel kølemad pakket på traditionel vis. Maden leveres senest 72 timer efter, den er produceret. Begge private leverandører MAP-pakker allerede deres mad forud for forsøgsordningen, men maden leveres dog på daglig basis. Det Danske Madhus KRAM MAP-pakker al deres mad, mens Din Private Kok kun MAP-pakker den varme mad men ikke smørrebrød leveret til borgere i Københavns Kommune.

Det blev besluttet at rekruttere borgere til forsøgsperioden, der i forvejen fik leveret mad fra én af de to private leverandører, da de i forvejen har udstyr til at foretage MAP-pakning af maden. Indledningsvis blev der forsøgt rekrutteret borgere både blandt de, der i forvejen fik leveret varm mad, og blandt de, der fik leveret kold mad. Det viste sig dog, at det kun var muligt at rekruttere blandt borgere, der i forvejen fik maden leveret kold.

Teknisk set bør der derfor ikke opleves nogen kulinarisk forskel på hovedmåltider leveret under forsøgsordningen og i perioden forud for forsøgsordningen.

Størstedelen af deltagerne i forsøgsordningen modtager dog kun deres hovedmåltid ('det varme måltid') gennem madudbringningen, mens nogle borgere modtager biretter (forret eller dessert). En enkelt borger modtager desuden smørrebrød.<sup>1</sup>

Forsøgsordningen er udført i et samarbejde mellem Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, Det danske Madhus KRAM og Din Private Kok. Det er tænkt som et supplement til den daglige udbringning af varme måltider såfremt ordningen gøres permanent. 1. december 2015 gik deltagerne i forsøgsordningen således tilbage til deres oprindelige aftale om levering, imens der afventes beslutning om, hvorvidt ordningen skal tilbydes permanent.

### Evalueringens formål og metode

Det overordnede *formål* med evalueringen af forsøgsordningen med levering af MAP-pakket mad er at opsamle erfaringer og belyse potentielle muligheder og udfordringer ved eventuel permanent implementering af levering af MAP-pakket mad to gange ugentligt. Evalueringen har særligt fokus på borgerens perspektiv, herunder borgerens oplevelse af:

- Kulinarisk kvalitet
- Frihed og fleksibilitet i forbindelse med det mindre antal ugentlige leveringer
- Livskvalitet og tryghed i forbindelse med tabet af den daglige kontakt med chaufføren, der leverer maden
- Borgers opbevaring og tilberedning af maden.

Evalueringen indeholder en række vurderinger og anbefalinger, der kan danne grundlag for beslutninger vedrørende en eventuel permanent implementering af madordningen.

I alt 24 af de 29 deltagere i forsøgsordningen har deltaget i evalueringen. De 24 respondenter i evalueringen fordeler sig på 15 borgere fra Din private Kok og 9 borgere fra KRAM madservice. Evalueringen baserer sig på følgende *data*:

- Telefonisk Spørgeskemaundersøgelse med svar fra 24 (af i alt 29) borgere i forsøgsordningen.
- Otte personlige dybdeinterviews udført i borgers eget hjem.
- Datatræk fra SUF's og SOF's borgerjournaler vedrørende de deltagende borgers funktionsevnevurdering.
- Oplysninger fra de to leverandører vedrørende den mad, som de deltagende borgere modtager.

Det bemærkes, at forsøgsordningen – og dermed evalueringen – hviler på et relativt begrænset datagrundlag, idet kun 29 personer har deltaget i forsøget med MAP-pakket mad (og her af 24 personer i evalueringen). Den begrænsede deltagermængde påvirker muligheden for at analysere og konkludere – særligt på baggrund af spørgeskemaundersøgelsen. Især er det vanskeligt at uddrage konklusioner om sammenhænge mellem deltagerens baggrundsvARIABLE (eksempelvis funktionsniveau) og deltagerens vurdering af den MAP-pakkede mad. Dertil er datagrundlaget for lille.

---

<sup>1</sup> Pågældende borgers madleverandør er 'Din private kok'.

Det bemærkes samtidig, at en del af de interviewede borgere fremstod hukommelsessvækkede, hvilket påvirker deres evne til at huske og eksempelvis sammenligne oplevelsen af madordning i forsøgsperioden med madordningen inden forsøgsperioden.

Evaluerings konklusioner skal derfor tolkes med varsomhed.

Afslutningsvis skal rettes en tak til de personer, som har bidraget til evalueringen – først og fremmest de borgere, som tog sig tid til at deltage i interviews. Tak for det!

## **2.1. Kontakt**

Evalueringen er gennemført af Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, Center for Kvalitet og Sammenhæng, afdelingen for Data og Analyse. Kontakt:

- Chefkonsulent Lene Christensen ([ac2q@suf.kk.dk](mailto:ac2q@suf.kk.dk))
- Chefkonsulent Claus Bo Hansen ([cf71@suf.kk.dk](mailto:cf71@suf.kk.dk))

## 2. Hovedkonklusioner og anbefalinger

Evalueringen af forsøgsordningen med MAP-pakket mad viser, at borgerne generelt har været tilfredse med forsøgsordningen.

De deltagende borgeres 'generelle tilfredshed alt i alt' med madordningen i forsøgsperioden er således højere end deres oprindelige tilfredshed. Næsten tre fjerdedele svarer 'meget tilfreds' eller 'tilfreds' med madordningen *i forsøgsordningen*. Omvendt ses, at lige godt halvdelen af deltagerne (som kan huske den tidligere madordning) svarer 'tilfreds' eller 'meget tilfreds', når de spørges til deres gamle madordning.

Også madens kulinariske kvalitet vurderes positivt af størstedelen af deltagerne. Det gælder blandt andet i forhold til smag, duft, konsistens og råvarer, hvor størstedelen af deltagerne er tilfredse.

Dog peger flere brugere i evalueringens kvalitative interview på, at der er rum for forbedring. Især peges på grøntsagerne som et område, hvor kvaliteten kan optimeres både i forhold til mængde, smag, variation og konsistens.

Evalueringen viser, at det især er den øgede frihed og fleksibilitet, som borgerne oplever, fordi maden kun leveres to gange ugentligt (mod tidligere dagligt), som skaber tilfredshed med forsøgsordningen – uanset borgernes aktivitetsniveau. Flere brugere peger således på, at det er en stor gevinst for dem, at de ikke behøver at tilrettelægge deres dagligdag efter madleveringen. Flere borgere fortæller, at de har bedre muligheder for at tage til aktiviteter uden for hjemmet grundet de sjældnere leveringer. Dermed har de færre leveringer potentielt den gevinst, at borgerne kan få mere aktive hverdage.

Samtidig viser evalueringen, at borgerne samstemmende vurderer, at de sjældnere leveringer ikke er ensbetydende med lavere livskvalitet eller lavere tryghed. Således pointerer borgerne selv, at disse værdier afhænger af andre faktorer end daglig madlevering.

Den sjældnere madlevering betyder dog samtidig, at det får meget negative konsekvenser for borgeren, hvis madleveringen ikke gennemføres planmæssigt – simpelthen fordi borgerne så ikke får noget mad. Sjælden madlevering fordrer således stor sikkerhed i leveringen.

Afslutningsvis viser evalueringen, at ikke alle borgere opbevarer og behandler den MAP-pakkede mad korrekt og efter forskrift og, at madens holdbarhed som konsekvens potentielt forringes. To deltagers køleskabe havde således for høj temperatur; flere deltagere åbnede pakkerne og fyldte andet mad ind i pakkerne flere dage, før pakkerne skulle spises; nogle deltagere fryser maden ned; og flere deltagere gemmer rester fra pakkerne.

### Anbefalinger

På baggrund af ovenstående vurderinger og evalueringen i øvrigt anbefales følgende tiltag til udvikling og forbedring af modellen med levering af MAP-pakket mad til både SOF og SUF borgere to gange ugentligt:

- Tilberedningsmetoder af grøntsager, der opbevares flere dage i borgerens køleskab bør revurderes, og der bør overvejes større variation og mængde af grøntsager. Grøntsagerne er klart deltagerens største anke i relation til madens kulinariske kvalitet i forsøgsperioden.

- I og med maden kun leveres to gange ugentligt, er brugerne meget afhængige af, at maden leveres og at den leveres til tiden. Leveringssystemerne bør derfor være 100 procent fejlfrie, idet borgerne ellers risikerer at stå uden hovedmåltid i flere dage.
- Levering af MAP-pakket mad to gange ugentligt fordrer en endog meget stor og udførlig information og instruktion til borgerne vedrørende korrekt behandling og opbevaring af det MAP-pakkede mad. I forsøgsordningen opbevarede og tilberedte flere borgere maden i strid med forskrifterne. Det må påregnes, at en informationsindsats ikke alene kan sikre, at borgerne omgås maden korrekt, og det bør derfor overvejes også at etablere kontrolprocedurer for borgernes (samt pårørende og hjælperes) opbevaring og tilberedning af maden.

Forsøgsordningen og dermed evalueringen hviler på et relativt begrænset antal deltagere. Derfor anbefales det desuden, at ordningen evalueres igen, såfremt den permanentgøres. Det vil give en større sikkerhed for, at evalueringens konklusioner er retvisende og dækkende.

### 3. Profil af deltagerne i forsøgsordningen

Som nævnt deltog i alt 29 borgere i forsøgsordningen. 5 af de 29 borgere er fra SOF og altså under 65 år, mens de resterende er SUF borgere. De deltagende borgere får forskellige former for kost:

Tabel 3.1. Får du leveret andre måltider end hovedmåltidet fra madudbringning?		
	Antal	Procent
Normal kost	15	52%
Ældrekost	8	28%
Kost til småtspisende	3	10%
Hjertevenlig kost	3	10%
<b>I alt</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

Heraf har i alt 24 af deltagerne besvaret spørgeskemaundersøgelsen, og otte borgere har endvidere deltaget i et personligt dybdeinterview. Spørgeskemaundersøgelsens besvarelser fordeler sig på 15 kvinder og 9 mænd i alderen 41 til 94 år.

Størstedelen af borgerne ejer en mikroovn, som de benytter til at opvarme deres mad.

Tabel 3.2. Får du leveret andre måltider end hovedmåltidet fra madudbringning?		
	Antal	Procent
Ja	1	4%
Nej	22	92%
Ved ikke	1	4%
<b>I alt</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

Hovedparten af de adspurgte borgere får udelukkende leveret hovedmåltidet fra madudbringning. Alternativet er også at få leveret forret eller dessert. En enkelt af de adspurgte borgere får leveret andre måltider end hovedmåltidet fra madudbringningen (se tabel 3.2.).

Godt to tredjedele modtager alle deres hovedmåltider fra madudbringningen. Den sidste tredjedel står selv for deres yderligere måltider gennem egne indkøb.

#### Deltagernes funktionsevne

Fire ud af fem borgere i forsøgsordningen kommer på gaden mindst én gang om ugen. De resterende kommer kun på gaden månedligt eller aldrig (se tabel 3.3.).

Tabel 3.3. Hvor ofte kommer du på gaden?		
	Antal	Procent
Dagligt eller næsten dagligt	15	63 %
Én til to gange om ugen	4	17 %
Én til to gange om måneden	3	13 %
Sjældnere end månedligt	0	0 %
Aldrig	2	8 %
Ved ikke	0	0 %



I alt	24	100%
-------	----	------

I tillæg til borgerens egen vurdering af, hvor ofte de kommer på gaden er tillige gennemført funktionsevne-vurderinger af borgerne. Alle tre funktionsevnevurderinger fremgår af tabel 3.4.

- Dels om borgernes evne til at færdes udendørs (F1), som vurderes på en skala fra 0 til 4, hvor 0 er det bedste. Af fordelingen nedenfor ses det, at 65 procent af de adspurgte vurderes til enten 0, 1 eller 2, hvilket svarer til, at borgeren kategoriseres som aktiv part. Dette stemmer godt overens med ovenstående resultat til spørgsmålet, *Hvor ofte kommer du på gaden?*
- Dels om borgernes evne til at lave mad (F2), som ligeledes vurderes på en skala på 0 til 4, hvor 0 er det bedste. Af fordelingen nedenfor ses det, at 60 procent af de adspurgte vurderes til enten 0, 1 eller 2, hvilket svarer til, at borgeren kategoriseres som aktiv part.
- Dels om borgerens evne til selv at spise (F3), hvor alle de adspurgte borgere vurderes at have en evne til selv at spise på enten 0, 1 eller 2.

Tabel 3.4. Funktionsevnevurderinger (F1, F2, F3)		
<b>Funktionsvurdering af evnen til at færdes udendørs (F1)</b>		
	<b>Antal</b>	<b>Pct.</b>
0 (Bedst)	4	20%
1	6	30%
2	3	15%
3	5	25%
4 (Dårligst)	2	10%
I alt	20	100%
<b>Funktionsvurdering af evnen til at lave mad (F2)</b>		
0 (Bedst)	1	5%
1	2	10%
2	9	45%
3	7	35%
4 (Dårligst)	1	5%
I alt	20	100%
<b>Funktionsvurdering af evnen til at spise (F3)</b>		
0 (Bedst)	16	80%
1	3	15%
2	1	5%
3	0	0%
4 (Dårligst)	0	0%
I alt	20	100%

Det vil sige, at hovedparten af de borgere, der har deltaget i forsøgsperioden, er aktive og har en relativt god funktionsevne.

## 4. Tilfredshed med forsøgsordningen

### Overordnet tilfredshed

Evalueringens spørgeskemaundersøgelse viser, at deltagerne er mere tilfredse med maden i forsøgsordningen end med deres tidligere madordning. Næsten tre fjerdedele svarer 'meget tilfreds' eller 'tilfreds' med madordningen i forsøgsordningen. Omvendt ses, at lige godt halvdelen af deltagerne (som kan huske den tidligere madordning) svarer 'tilfreds' eller 'meget tilfreds', når de spørges til deres gamle madordning.

Tabel 4.1. Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med...?		
	Madordningen i forsøgsperioden	Maden FØR forsøgsordningen (n=24)
Meget tilfreds	22%	8 %
Tilfreds	52%	33 %
Hverken tilfreds eller utilfreds	13%	8 %
Utilfreds	13%	17 %
Meget utilfreds	0%	8 %
Ved ikke	0%	25 %
<b>I alt</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Deltagerne er også direkte blevet bedt om at sammenligne de to madordninger, og også her viser det sig, at tilfredsheden med maden i forsøgsordningen er større end tilfredsheden med deltagernes gamle madordning.

Tabel 4.2. Hvis du alt i alt sammenligner den gamle madordning med madordningen i forsøgsperioden - Hvad synes du så er bedst?		
	Antal	Procent
Den gamle madordning	3	13%
Madordningen i forsøgsperioden	11	46%
Jeg oplever ikke den store forskel	6	25%
Ved ikke	4	17%
<b>I alt</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

Næsten halvdelen af deltagerne, 46 % svarer, at de foretrækker madordningen i forsøgsperioden over den tidligere madordning, mens 25 % svarer, at de ikke oplever den store forskel. Sidstnævnte er for så vidt forventeligt, idet begge leverandører forud for pilotprojektet allerede MAP-pakkede deres mad.

I forbindelse med sammenligningen mellem madordningerne før og under pilotprojektet bør det igen fremhæves, at andelen af borgere, der svarede 'ved ikke' til spørgsmålet er relativt høj. Målgruppens hukommelse bør derfor inkluderes i vurderingen af resultaterne.

## Kulinarisk kvalitet

Nedenstående tabel supplerer den overordnede positive vurdering af madordningen i forsøgsperioden og viser en generel tilfredshed med ordningens kulinariske kvalitet.

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Antal svar i alt
MADENS SMAG?	13 %	63 %	8 %	8 %	4 %	4 %	24
MADENS DUFT?	8 %	42 %	21 %	13 %	0 %	17 %	24
MADENS KONSISTENS?	4 %	71 %	13 %	4 %	0 %	8 %	24
DE RÅVARER MADEN ER TILBEREDT AF?	0 %	58 %	8 %	8 %	0 %	25 %	24

Tabel 4.3. viser således, at flertallet af deltagerne i forsøgsordningen også vurderer smag, duft, konsistens og råvarer overvejende positivt. Det er således et klart mindretal af deltagerne, som er utilfredse med smag, duft, konsistens og råvarer.

Også de *kvalitative interview* viser en generel tilfredshed med forsøgsordningen. Dog peger de kvalitative interviews med deltagerne også på en række forhold, hvor madkvaliteten bliver vurderet som mindre tilfredsstillende.

Det primære kritikpunkt i forhold til madkvalitet går på madens, og især grøntsagernes og kartofflernes friskhed samt mængden af grøntsager. Selvom borgerne således ikke betvivler den tekniske holdbarhed af det MAP-pakkede mad, synes den generelle vurdering at være, at man godt kan fornemme på maden, at den ikke er frisklavet. En borger udtrykte således, at:

*”Det eneste, der er blevet kedeligere er de grøntsager, der skal ligge i flere dage. De er blevet slatne og kedelige.”*

En anden borger udtrykte en lignende kritik:

*”Der er altså igen noget med de udkogte grøntsager. Der er alt for få grøntsager. Jeg synes ligesom, jeg kan smage på det hele, at det handler om nogle forkogte kartofler. Og de forkogte kartofler smager mildest talt ikke særlig godt.”*

En række borgere beskriver desuden maden som ’gummiagtig’, ’afduftet’ og ’kedelig’, ligesom kommentarer om, at maden ’ikke smager af noget’, blev gentaget af flere borgere. I forbindelse med dette vurderes det, at borgernes kritikpunkter især kan kædes sammen med den sensoriske oplevelse af måltidet, hvor den kolde levering samt indpakning giver oplevelsen af præ- og storproduceret mad. Uanset madens tekniske kvalitet og holdbarhed, fører dette til en forringelse af en mere generel spiseoplevelse, der rækker ud over blot smagsfaktorer.

En borger, der i øvrigt ellers var udmærket tilfreds med den mad, hun modtager gennem madleveringen, udtrykte:

*”Jeg kan da godt forstå de ældre damer, der har været vant til at lave mad selv i mange år, og som så nu er på et eller andet plejehjem, hvor de mangler duften af maden og få lov til at pille kartoflerne selv - at de mangler det.”*

Ovenstående henviser til en bestemt form for erfaring med mad og madlavning i den specifikke målgruppe. Dette bør medregnes i borgernes vurdering af madens kvalitet, der er koblet sammen med en bredere vurdering af spiseoplevelsen.

### **Serviceniveau**

I vurdering af den direkte kontakt med leveringspersonale og chauffører udtrykker langt størstedelen af de interviewede borgere (i de kvalitative interview) generel tilfredshed med serviceniveauet, og at de har behagelig kontakt med leveringspersonalet.

Nogle borgere har haft mulighed for at lave specielle aftaler med chaufførerne om, at de leverede maden ved naboen, såfremt borgerne ikke var hjemme. En enkelt borger havde givet nøgle til chaufføren og havde aftale med denne om, at hun låser sig ind og stiller maden i køleskabet, hvis borgeren ikke er hjemme på leveringstidspunktet.

En række borgere fortæller dog, at de i perioder har haft store problemer med forsinkede, forkerte eller helt udeblevne leveringer. De logistiske aspekter af servicefunktionen, der varetages af de private leverandører kom til udtryk i kommentarer som nedenstående:

*”Bare de vil komme med det. De har svigtet nogle gange (...) Og så siger de, at de ringer til chaufføren og så ringer de tilbage til mig så jeg får besked. Men så kom de alligevel ikke skønt det blev lovet de skulle komme der ved firetiden. Det er sket et par gange, men det er jo ikke hver gang. Men nu f.eks. i går og sidste uge, der var der også to middage, der skulle være kommet som ikke kom.”*

En anden borgers søster, der var bisidder under det pågældende kvalitative interview og stod for den primære kontakt til sin søsters leverandør, kunne berette om lignende oplevelser:

*”Der var faktisk dage, hvor du slet ikke fik mad, hvor du ikke havde mere tilbage i køleskabet. Det var der jeg ringede og sagde ’nu går det ikke’. Eller også så fik jeg en opringning tilbage om, at nu ville de komme kl. 14:00, og det gjorde de så heller ikke. Der var store problemer – jeg var vred! Rigtig vred. Der var nogle dage, hvor der var støvne, og de ikke kunne komme frem – det er ok. Og så kom de med fire portioner i stedet for seks portioner – der var nogle ting, der slet ikke fungerede.”*

Flere borgere berettede i de kvalitative interviews om situationer som ovenstående, hvilket i nogle tilfælde kompliceredes yderligere af, at det ikke var alle borgere, der havde ressourcer eller kræfter til at gøre leverandørerne opmærksomme på fejlene og derfor stod uden måltider.

Det bemærkes, at der i alle tilfælde, hvor borgerne kunne berette om udeblevne eller fejllleveringer, var tale om det Det Danske Madhus KRAM som leverandør.

### **Frihed og fleksibilitet**

Omtrent halvdelen af borgerne udtrykker i de kvalitative interview, at de valgte at deltage i pilotprojektet med MAP-pakket mad, fordi de ønskede større frihed med færre ugentlige leveringer. Netop

frihed og fleksibilitet er også den fremherskende begrundelse i spørgeskemaundersøgelsen. Resultaterne om deltagernes bevæggrunde for deltagelse i forsøgsordningen ses i nedenstående tabel 4.4.

Tabel 4.4. Hvad er grunden til, at du valgte at deltage i forsøget med levering af mad 2 gange ugentligt? (Flere kryds tilladt)		
	Antal svar	Procent
Jeg oplever større frihed, når maden ikke leveres så ofte	13	54%
Jeg sparer penge	3	13%
Jeg kunne godt tænke mig at prøve noget nyt	5	21%
Jeg kunne ikke lide den mad, jeg fik før	4	17%
Jeg ved det ikke	3	13%
Andet, beskriv	10	42%
Ved ikke	1	4%
<b>I alt</b>	<b>39</b>	<b>164%</b>

Svarmuligheden 'andet', hvor borgerne havde mulighed for at beskrive anden motivation for deltagelse, er relativt høj med 42 procent. Mest udbredte begrundelser handler om, at borgerne følte, at de i den tidligere ordning fik for meget eller for lidt mad; at borgeren ønskede mere fleksibilitet; eller at borgeren deltog fordi 'kommunen' bad om det. I nogle borgers tilfælde har der således ikke nødvendigvis været de store selvstændige overvejelser i spil i forbindelse med valg om at deltage i pilotprojektet. Den generelle motivationsfaktor for deltagelse afspejles dog i, at over halvdelen svarede, at de var 'tilfredse' eller 'meget tilfredse' med, at maden kun leveres to gange om ugen – se tabel 4.5. neden for.

Tabel 4.5. Hvor tilfreds eller utilfreds er du med, at maden leveres to dage om ugen?		
	Antal	Procent
Meget tilfreds	4	17%
Tilfreds	13	54%
Hverken tilfreds eller utilfreds	0	0%
Utilfreds	1	4%
Meget utilfreds	1	4%
Ved ikke	5	21%
<b>I alt</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

Som tidligere beskrevet kommer borgerne, der deltog i pilotprojektet relativt meget ud og udtrykte således også stor tilfredshed med den mindre hyppige levering.

Spørgeskemaundersøgelsen viser, at den primære motivationsfaktor for deltagelse i pilotprojektet var, at borgerne oplever større frihed, når maden ikke leveres så ofte. Som nedenstående udsagn fra en af de deltagende borgere beskriver, handler denne gruppe af borgers tilfredshed med pilotprojektet i høj grad om den fleksibilitet de færre leveringer giver dem - både i forhold til måltider og spisetidspunkt og i deres hverdag i øvrigt.

*"I begyndelsen var det varmt, når det kom. Det var al for tidligt. Så prøvede jeg al mulig med at pakke det ind i tæpper - men altså, så fik jeg lavet det her, da jeg fandt ud af,*

*at jeg kunne få det koldt og så selv varme det. Det er udmærket. Jeg tænkte ikke over det dengang, der tænkte jeg bare 'arh altså', så havde jeg siddet til et eller andet foredrag og tænkt 'gud, du skal gå midt i det hele, for nu skal du hjem'. Der var ikke andet at gøre, du skal hjem for de kommer med maden."*

Borgeren beskriver her både, hvordan hun inden forsøgsordningen med levering af mad to gange ugentligt forsøgte sig med forskellige taktikker til at tilpasse madleveringen hendes hverdag og ønske om selvbestemmelse i forhold til måltider, planlægning og tid. Kommentaren beskriver desuden, hvordan de færre ugentlige leveringer bidrager til en mere åben og potentielt mere aktiv hverdag.

Ved en generelt relativt aktiv gruppe af deltagere er det ikke nødvendigvis overraskende, at muligheden for en mere fleksibel hverdag modtages positivt. Interviews med borgere, der udtrykte, at de ikke kom meget ud, afslørede dog, at selv i disse tilfælde oplevedes de færre ugentlige leveringer positivt på trods af, at borgerens hverdag og et lavt aktivitetsniveau ikke nødvendigvis stillede de store krav til fleksibilitet. Det tyder på, at borgerne - trods et lavt aktivitetsniveau - stadig har et ønske om at opretholde medbestemmelse og autonomi over visse aspekter af egen hverdag og bolig. For de her adspurgte borgere synes ordningen med levering af mad to gange ugentligt at bidrage til sådan frihed og autonomi.

## 5. Opbevaring og tilberedning af maden

Forvaltningen havde inden forsøgets start nogle overvejelser omkring korrekt opbevaring og håndtering af maden. Der blev således truffet aftale med de to private leverandører om en vejledning til borgerne til korrekt opbevaring af maden samt levering af termometre, så borgerne selv kunne registrere temperaturen i køleskabet.

Evalueringen viser, at de deltagende borgere generelt er tilfredse med selv at skulle stå for opvarmningen af deres mad samt med, at maden skal opbevares i køleskab i op til fire dage.

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Antal svar i alt
At du selv eller din hjælper skal opvarme maden?	17 %	67 %	12%	4 %	0 %	0 %	24
At maden skal opbevares i køleskab i op til 4 dage?	8 %	67 %	17 %	4 %	0 %	4 %	24

Tabel 5.1. viser, at størstedelen af deltagerne er tilfredse med både, at de selv (eller hjælper) skal opvarme maden og, at denne skal opbevares op til fire dage i køleskab.

Evalueringen viser dog, at der er en række aspekter i forbindelse med tilberedning og opbevaring, som det er vigtigt at være opmærksom på i en eventuel fremtidig anvendelse af MAP-pakket mad. Evalueringen peger således på et behov for en grundig instruktion af borgerne i forhold til opbevaring af uåbnede pakker, åbning af pakkerne og opbevaring af rester fra åbnede pakker.

I forbindelse med gennemførelsen af alle otte *kvalitative interviews* blev de respektive borgeres køleskabstemperaturer målt. Her målte to køleskabe temperaturer på over 10°C – henholdsvis 12,4°C og 15,4°C – og borgerne blev her gjort opmærksom på at sænke temperaturen på deres køleskabe.

Flere borgere oplyste endvidere, at de fryser deres mad ned for derefter at tø det op og varme det i mikroovnen, når de ønsker måltidet. Hvor en enkelt borger ikke synes at være helt klar over de tekniske principper bag den MAP-pakkede mad, synes det at være en fælles betragtning blandt borgerne, at maden fremstår mere frisk efter nedfrysning ved modtagelse og efterfølgende optøning umiddelbart inden indtagelse. Én udtrykte således:

*”Der gør jeg så sommetider det, at det jeg skal bruge sidst, hvis det er noget, der er fryseegnet kan jeg godt finde på at stikke mandagsmaden i fryseren indtil søndag aften. Fordi så bilder jeg mig ind, at så er det ikke lige så hengemt.”*

En lignende taktik blev benyttet af en anden borger, der som en konsekvens af utilfredshed med kartoflernes kvalitet får hjælp til at bytte disse ud med andre emner, som f.eks. ris, som hun selv køber ind. Den pågældende borger får enten hjemmehjælper eller familiemedlemmer til at udskifte kartoflerne i flere af hendes måltider med ris, hvilket resulterer i, at de MAP-pakkede portioner alle åbnes for derefter at stå i køleskabet nogle dage indtil det pågældende måltid indtages.

Flere borgere udtrykte desuden, at de selv supplerer maden med tilbehør, som de synes mangler til visse af retterne. Som konsekvens ender nogle borgere, der i forvejen er småtspisende, med at levne mad, som de gemmer til senere. Dette er i øvrigt bredt karakteriserende for målgruppen, der nødtigt smider mad ud. Som en borger forklarer:

*”Jeg køber selv lidt efterret eller dessert af en eller anden art. Altså, alt efter årstiden, jordbær eller koldskål eller sådan noget lignende. Og det er der altså plads til. Så lever jeg én kartoffel for at få plads til jordbærrene bagefter. Altså til mig er det rimeligt som det er nu for jeg smider ikke noget ud. Og hvis det er, at der er en halv frikadelle i overskud så har jeg til et stykke rugbrød.*

Ovenstående eksempler tyder altså på, at der ikke kan stilles garanti for, at borgerne nødvendigvis opbevarer og behandler den MAP-pakkede mad efter forskrifterne, hvilket potentielt kan resultere i en øget risiko for, at madkvaliteten og holdbarheden forringes.



## 6. Livskvalitet og tryghed

Som nævnt udtrykte de adspurgte borgere, at de alle har positiv kontakt med leveringspersonalet. Flere udtrykte desuden, at de sætter pris på, når det er den samme chauffør, der leverer maden samt, at de kan lave specielle aftaler med chaufføren angående levering af maden, hvis dette er nødvendigt.

Ingen borgere, hverken af de meget eller mindre aktive, giver udtryk for, at de mangler eller savner den daglige kontakt til chaufførerne. Skønt borgerne altså ikke overraskende sætter pris på en behagelig omgangstone med chaufførerne, opfattes disse ikke som et element i hverdagen, der som sådan bidrager signifikant til borgernes tryghed eller livskvalitet.

En mindre aktiv borger beskrev chaufførerne som venlige, men ikke som nogen han havde kontakt med 'på et højere plan'. En anden mere aktiv borger havde samme holdning og udtrykte, at en tæt relation til eller daglig kontakt med chaufførerne ikke var noget hun som sådan følte behov for. Det samme synes at komme til udtryk i nedenstående kommentar fra en anden borger, der ligeledes karakteriserer sit forhold til chaufførerne:

*"Det gør ikke noget, at de ikke snakker til mig. Bare de er venlige, når de kommer. At de ikke er sure eller sådan noget. Den ene, der kom meget før i tiden - det første når han kom op ad trappen der - sagde han 'god dag', eller sådan noget, 'vær så god' og 'kan du have en god dag' og så er han gået. Det er udmærket."*

Borgerne udtrykker således, at de ikke oplever afsavn eller en mindre grad af tryghed eller livskvalitet som et resultat af de færre leveringer. Så længe interaktionen med chaufførerne i øvrigt er behagelig og høflig synes i stedet netop den frihed og fleksibilitet, som de færre leveringer betyder, at bidrage mere til borgerens generelle livskvalitet end en daglig kontakt til chaufførerne måtte gøre.

Som tidligere berørt er det altså nærmere en styrkelse af borgerens selvbestemmelse og autonomi i egen hverdag, der i dette tilfælde er af betydning for borgerens livskvalitet. Tryghed i øvrigt findes i højere grad hos borgerens personlige netværk og kontakt til øvrigt plejepersonale.