



Notat om tilfredshed med mad

Til Sundheds- og Omsorgsudvalget

Opfølgning på møde i Sundheds- og Omsorgsudvalget 10. oktober 2023

29. november 2023
Edoc-sagsnummer

Ved udvalgsmødet d. 10. oktober 2023 blev der efterspurgt et notat med databaseret viden (BRUS) om, hvor på plejehjemmene der er lav og høj tilfredshed med maden, fx med de tre plejehjem, der scorer højest og lavest på måltidsområdet.

F2 sagsnummer
2023-20808

Sagsbehandler
Tina Christensen

I forlængelse af mødet har Rasmus Steenberger (SF) stillet følgende spørgsmål:

- 1) *Hvilke kvalitetsindikatorer har vi for de ældres tilfredshed med maden på plejehjem hhv. madordning i eget hjem, og hvordan ses udviklingen historisk?*
- 2) *Samt hvilke øvrige kvalitetsindikatorer arbejder man med. Fx den sociale oplevelse af måltidet som samlende faktor.*
- 3) *Er der enkelte plejehjem og/eller leverandører hvor kvaliteten kan ses at være lavere end andre? Hvis ja, hvilke - og hvilken læring kan udledes af disse forskelle, samt hvordan kan der i øvrigt handles på det?*
- 4) *Hvordan arbejdes der med brugerfeedback til at forbedre måltiderne? på plejehjem og i øvrigt.*
- 5) *Hvilke eventuelle barrierer ser forvaltningen i forhold til at sikre høj kvalitet i ældremaden i København? (herunder særligt brugertilfredsheden).*

Med dette notat følger Sundheds- og Omsorgsforvaltningen op udvalgets efterspørgsel herunder besvarer de fem spørgsmål.

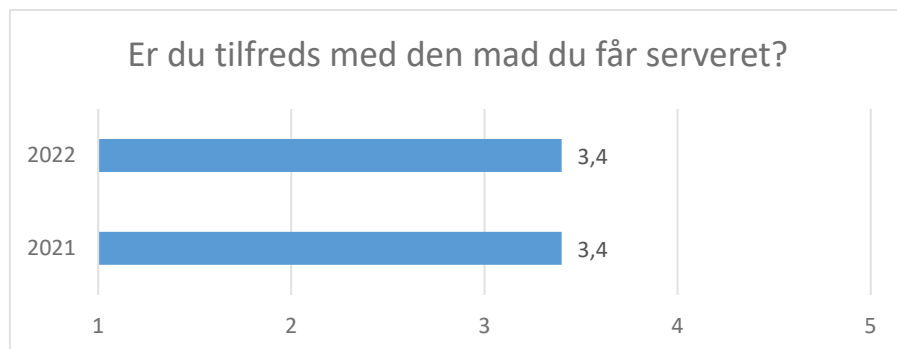
1 og 2: Kvalitetsindikatorer for borgernes tilfredshed med maden og den sociale oplevelse af måltidet

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen følger borgernes tilfredshed med maden gennem brugerundersøgelser (BRUS) blandt plejehjemsbeboere og hjemmeplejemodtagere. I brugerundersøgelsen for plejehjem bliver der også spurgt ind til borgernes oplevelse af stemningen ved måltiderne. Se evt. alle forvaltningens brugerundersøgelser på www.kk.dk/brus for at få et overblik over de nyeste årsresultater.

De primære kvalitetsindikatorer for tilfredshed med maden i undersøgelsen for plejehjem er spørgsmålet: *Er du tilfreds med den mad du får serveret?* Og spørgsmålet: *Er stemningen ved måltiderne hyggelig?* Resultaterne for disse to spørgsmål fra 2021 og 2022 fremgår af figur 1 og 2. Udviklingen i resultaterne for 2021 og 2022 er udvalgt til at belyse

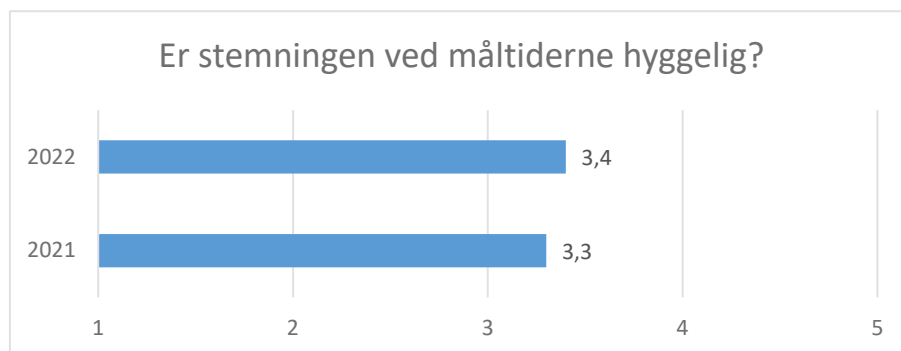
den historiske udvikling, da resultaterne for 2020 har været præget af ændringer i de vanlige dataindsamlingsprocedurer grundet COVID-19-restriktionerne.

Figur 1: Tilfredshed med mad i 2021 og 2022



Kilde: Brugerundersøgelse blandt plejehjemsbeboere 2022, side 4.
n = 989

Figur 2: Tilfredshed med stemningen omkring måltidet i 2021 og 2022



Kilde: Brugerundersøgelse blandt plejehjemsbeboere 2022, side 4.
n = 854

Figur 1 viser resultatet for de to spørgsmål fra 2021 og 2022, hvor besvarelsene er omregnet fra en svarskala på 1-5 (fra slet ikke, 1; til i høj grad, 5) til en gennemsnitsscore. I 2021 og 2022 lå resultatet for begge spørgsmål på hhv. 3,3 og 3,4, som svarer til at plejehjemsbeboerne i nogen grad er tilfredse med den mad, de får serveret.

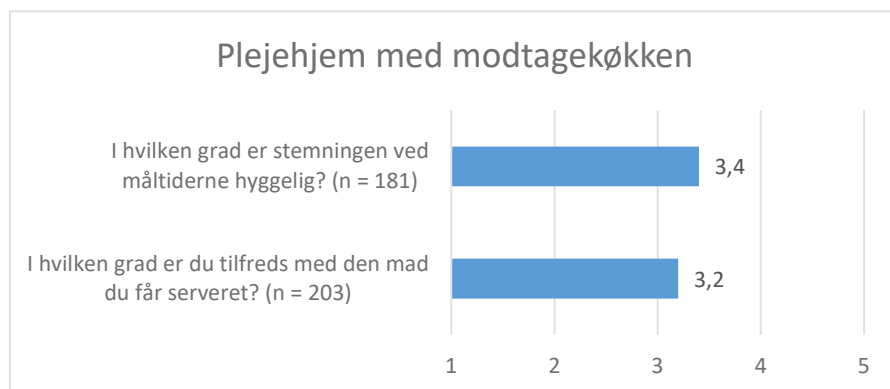
3: Den brugeroplevede kvalitet af måltidet på plejehjem og for hjemmeboende

Resultaterne for de enkelte **plejehjem** fra 2022 viser, at beboernes tilfredshed med maden spænder fra 2,6 til 4,1 på skalaen fra 1 til 5, hvor 5 er bedst (kilde: BRUS Plejebolig 2022, figur 11.4 side 16). De tre plejehjem, hvor borgerne er mest tilfredse med maden, ligger i spændet 3,9 til 4,1, mens de tre plejehjem, hvor borgerne er mindst tilfredse med maden, de ligger i spændet 2,6 til 2,9. De tre plejehjem, hvor borgerne er mest tilfredse, har alle tre eget produktionskøkken, mens der både er

plejehjem med modtagekøkken og eget produktionskøkken blandt de tre plejehjem, hvor tilfredsheden med maden er lavest.

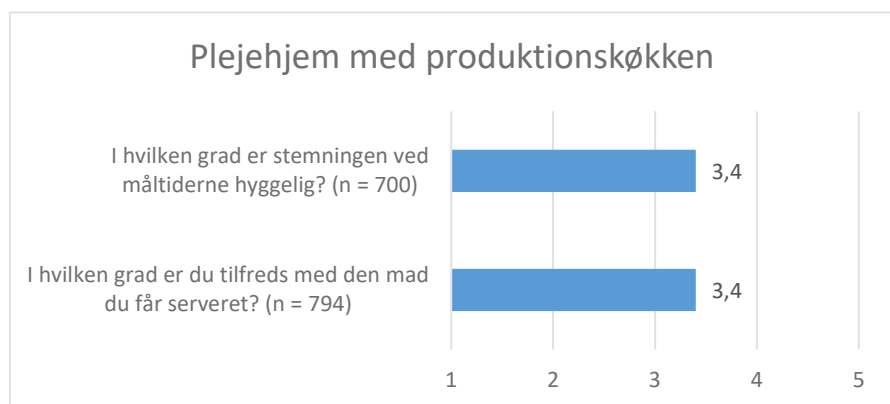
Sammenholdes resultaterne for spørgsmålet med beboernes tilfredshed med maden og med, om plejehjemmene har et produktionskøkken eller et modtagekøkken, så viser resultatet, at der er en højere tilfredshed med maden på plejehjem med produktionskøkkener (jf. figur 3 og 4 nedenfor). Adgangen til eget produktionskøkken ser dermed ud til at være en afgørende faktor for muligheden for påvirke borgernes tilfredshed med maden. Samtidig viser resultaterne dog også, at man kan påvirke måltidsoplevelsen, når plejehjemmene har modtagekøkken.

Figur 3: Resultater fra 2022 om mad fra plejehjem med modtagekøkkener



Kilde: Brugerundersøgelse blandt plejehjemsbeboere 2022.

Figur 4: Resultater fra 2022 om mad fra plejehjem med produktionskøkkener

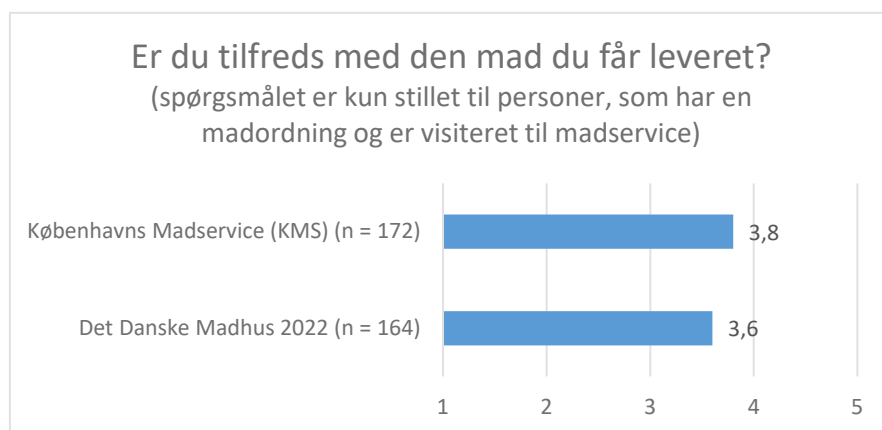


Kilde: Brugerundersøgelse blandt plejehjemsbeboere 2022.

Hjemmeboende borgere kan blive visiteret til at få mad leveret til eget hjem, hvis borgeren hverken kan lave mad selv, er i stand til at hente mad selv eller kan spise uden for hjemmet. Hjemmeboende borgere, der modtager madservice, svarer samlet set, at de i nogen grad er tilfredse (3.7 på en skala fra 1 til 5) med madservice. Resultatet er fra 2022 viser en mindre, men statistisk signifikant fremgang i forhold til resultatet for året før, hvor tilfredsheden med maden lå på 3.5 på skalaen fra 1 til 5 (kilde: Brugerundersøgelsen for hjemmepleje fra 2022, side 5).

Borgere, der visiteres til madservice, har frit valg mellem kommunal og privat leverandør af madservice. Brugertilfredsheden blandt borgere i hjemmeplejen, der modtager madservice gennem den private leverandør, Det Danske Madhus, lå på 3,6 i 2022. Den kommunale leverandør af madservice i hjemmeplejen, Københavns Madservice (KMS) har en brugertilfredshed på 3,8. Resultaterne for de to leverandører af madservice i hjemmeplejen er illustreret i figur 5.

Figur 5: Resultater fra 2022 om hjemmeplejemodtagers tilfredshed med maden blandt borgere tilmeldt madordning



Kilde: Brugerundersøgelse blandt hjemmeplejemodtagere 2022, side 26

4: Forvaltningens arbejde med brugerfeedback med henblik på at forbedre borgernes oplevelse af måltiderne på plejehjem og i øvrigt

På plejehjemmene er der generelt et stort fokus på, at beboernes ønsker og behov ift. mad og måltider høres og så vidt muligt imødekommes. Ved indflytningssamtaler bliver nye beboere spurgt ind til blandt andet madvaner, præferencer og evt. særlige behov, der skal tages hensyn til. Alle plejehjem har et eller flere fora, hvor beboerne kan få indflydelse også ift. mad og måltider. Det er fx kostudvalg med beboere, beboermøder, dialogmøder med beboere og pårørende samt tværfaglige personalemøder.

Flere plejehjem anvender herudover forskellige 'evalueringsmetoder' mhp. at få feedback ift. beboernes oplevelse af maden, hvad de særligt godt kunne lide eller ikke lide, om der var madspild osv. Nogle plejehjem benytter logbøger som et dialogværktøj mellem køkken og

plejepersonale, mens andre plejehjem anvender fortrykte skemaer, hvor beboerne via smileys kan angive, hvor tilfredse de var med måltidet. På plejehjem med produktionskøkken deltager køkkenpersonalet som regel løbende ved måltidet, hvor de har mulighed for at få beboernes direkte feedback ift. maden.

Ift. de hjemmeboende borgere, der får leveret mad via madservice, foregår aktuelt et arbejde med en tilfredshedsundersøgelse ang. maden fra KMS. Et spørgeskema er blevet uddelt til alle borgere, der får mad fra KMS med henblik på at få kendskab til deres tilfredshed med mad, klimaomlægning, madvaner og madspild. I forbindelse med undersøgelsen foretages desuden interviews med udvalgte borgere for at få en dybere viden om deres oplevelse af maden.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen arbejder ud fra et princip om, at opfølgningen på resultaterne af brugerundersøgelserne som udgangspunkt skal ske lokalt som led i det øvrige udviklings- og kvalitetsarbejde på de enkelte enheder. Opfølgningen på plejehjem kan fx ske gennem dialog om resultaterne på møder med borgere og/eller deres pårørende samt på møder med medarbejdere og ledere. Plejehjem benytter også brugerundersøgelser og andre kvalitetsindikatorer til at vælge indsats- eller fokusområder, som de ønsker at arbejde med at forbedre eller udvikle til gavn for beboerne.

5: Barrierer i arbejdet med at sikre høj kvalitet og brugertilfredshed ift. maden til ældre

En generel barriere ift. arbejdet med brugertilfredshed på madområdet er, at mad og måltider i høj grad er et spørgsmål om smag, kultur og individuelle præferencer, og det kan derfor være svært at imødekomme alle ønsker og behov.

Generelt er arbejdet med mad og måltider et prioriteret fokusområde i forvaltningen, og der iværksættes løbende nye tiltag for at styrke kvaliteten på området mhp. at øge tilfredsheden. Forvaltningen følger løbende op på tilfredsheden med maden, både på plejehjem og blandt hjemmeboende borgere.