Opsamling på brugertilfredshedsundersøgelse – madservice på plejecentrene.

Indledning og baggrund

Innovationscenteret har i efteråret 2015 gennemført en evaluering af beboernes tilfredshed med den mad, som Madservice serverer på plejecentrene i Viborg Kommune. Ældre- og Sundhedsudvalget behandlede i juni 2015 en evaluering af madordningen på plejecentrene i Stoholm og Sjørup og udtrykte ønske om, at der blev gennemført en evaluering på alle plejecentre.

Med beboerne er der gennemført individuelle interviews. Der er tale om en målgruppe, som kan være svækket både fysisk og psykisk, og derfor er der valgt at gennemføre interviews frem for en spørgeskemaundersøgelse, fordi interviews giver mulighed for at uddybe og forklare spørgsmålene for interviewpersonen og for at gennemføre interviewet i interviewpersonens tempo. Beboernes pårørende har haft mulighed for at deltage under interviewene, men det er beboernes holdninger der indgår i evalueringen. Der har kun deltaget pårørende i enkelte interviews. Beboerne er blevet lovet anonymitet i undersøgelsen.

Der er lagt stor vægt på at komme i dialog med beboerne om maden. Interviewene er foregået ud fra en spørgeguide, men der er ikke tale om, at spørgeguiden er blevet gennemgået punkt for punkt. I stedet spørges der uddybende ind til de forhold, som beboeren har en mening om og i denne samtale forsøger intervieweren at komme ind på de forskellige temaer i guiden.

Første del af spørgeskemaet handler om beboerens generelle tilfredshed med maden og med de enkelte elementer det varme måltid. Den anden del af spørgeskemaet tager udgangspunkt i pjecen "Det gode Måltid", som Madservice har udarbejdet.

Spørgeguides vedlægges som bilag til evalueringen. Interviewene er gennemført i perioden fra den 19. oktober til og med 26. oktober 2015.

Ved interviewene er der kommet en del konkrete ønsker og klagepunkter til maden. Disse er videregivet til Madservice Viborg, hvor bemærkningerne indgår i det løbende arbejde med at forbedre maden.

Beskrivelse af Viborg Kommunes madordning

Madproduktionen hos Madservice tilrettelægges ud fra to koncepter. Det ene koncept tager udgangspunkt i leve-bo miljøer, idet en del af maden forarbejdes/færdiggøres decentralt i beboernes nærmiljø, hvor beboerne inddrages i og har indflydelse på deres hverdag, herunder de primære gøremål i et hjem som eksempelvis forberedelse af måltiderne. Det gøres bl.a. ved at beboerne ønsker hvilke menuer de gerne vil spise.

De enkelte leve-bo miljøer og beboernes ressourcer betyder, at forarbejdningen af maden i dag er tilrettelagt med fokus på stor fleksibilitet i forarbejdningsgraden. Således har de enkelte afsnit mulighed for at vælge færdigtilberedte middagsmadkomponenter som kan kombineres med råvarer. Der er således en stor grad af fleksibilitet og mulighed for at forarbejde og/eller færdiggøre måltider lokalt i beboerafsnittene.

I det andet koncept leveres maden til plejecentrene i helt eller delvist færdigtilberedt form i en madvogn, som bedst kan beskrives som et køkken på hjul. I madvognen kan færdigtilberedt mad opvarmes, og delvist tilberedte eller ferske råvarer, f.eks. en steg, kan færdigtilberedes.

Det aftales løbende mellem serveringskøkkener, plejepersonale og centralkøkkenet, hvilken forarbejdningsgrad, der ønskes leveret, f.eks. i forhold til, hvad der er tid til på de enkelte plejecentre.

Beboerne har ligeledes en høj grad af indflydelse på menuerne på plejecentrene. Gennem den seneste tid har der været arbejdet på, at give beboerne på alle plejecentre mulighed for at aflevere deres ønsker til menuen til plejepersonalet. Fra 1. januar 2016 forventes denne mulighed at være implementeret på alle centre. Der er dog forskellige ønsker fra plejecenter til plejecenter om, hvordan det praktisk skal foregå, så Madservice arbejder sammen med plejen på forskellige løsninger.

På baggrund af beboernes ønsker udarbejdes der i samarbejde mellem de enkelte centre og Madservice en menuplan ofte for 1 måned af gangen. Madservice har desuden udarbejdet et generelt menuforslag til plejecentrene, som der kan vælges ud fra, hvis centrene/beboerne mangler ønsker til menuplanlægningen. Der er mellem 56 og 70 hovedretter og tilsvarende desserter/supper på inspirationsmenuen. Det er de samme retter som hjemmeboende får tilbudt hver måned. Der vedlægges et eksempel på et sådant menuforslag. Den endelige menu på de enkelte plejecentre vil således være et resultat af både ønsker fra beboerne og retter fra Madservices menuforslag.

Der sker ikke en systematisk afprøvning af nye retter, men implementeringen af nye retter sker på baggrund af konkrete ønsker eller overraskelser fra køkkenet.

Generelt tilrettelægges menuplanen med stor hensyn til, at det er en ældre borgergruppe, som der laves mad til og derfor består den hovedsagelig af klassiske danske madretter. Der er dog også jævnligt mulighed for at vælge en mere moderne ret.

Som udgangspunkt serveres der hver dag en hovedret og en biret, som enten kan være en forret eller dessert. Menuforslaget fra Madservice vil henover 1 måned indeholde følgende typer af retter. Der foreslås to retter hver dag.

Hovedretter:

- 25 x svinekød
- 8 x oksekød
- 4 x kalvekød
- 10 x fjerkræ
- 8 x fiskeretter
- 1 x indmad

Heri indgår retter som f.eks.: gratin, paella, omelet, forårsrulle, pandekager, som mere moderne retter.

Råvarerne vil som udgangspunkt blive serveret som:

- min. 15 x helt kød
- max. 5 x sammenkogte retter
- min.15 x kødfarsretter

Biretter:

Menuforslaget vil henover 1 uge indeholde følgende typer af retter.

- 3 x legeret grøntsags suppe

- 1 x suppe m/ urter og boller
- 3 x frugtgrød/frugtsupper
- 1 x mælkegrød, kærnemælkssuppe, koldskål
- 2 x dessert/forret f.eks.: fromage, budding, is, tunmousse.

Det er et princip, at der tages hensyn til sæson for frugt, grøntsager og fisk.

Efter beboerne på plejecentrene i Stoholm og Sjørup har fået mulighed for at sammensætte menuen selv, har Madservice erfaret, at variationen i menuplanen er blevet mindre. Der er en tendens til, at beboerne har de samme favoritretter, og derfor serveres der oftere frikadeller, bøf og flæskesteg mv. Beboerne vælger sjældent moderne retter og fiskeretter. I den endelige menuplan noterer Madservice, hvem der har ønsket retterne, primært for at hjælpe beboerne med at huske, hvem der har ønsket hvad. Denne praksis har dog vist sig også at kunne give anledning til konflikter, hvis en beboer har valgt en ret, som en anden beboer ikke kan lide.

Interviewpersoner

Leder og medarbejdere på de enkelte centre har sammen fundet frem til 5 beboere, som efter deres mening var i stand til at indgå i et kort interview. Interviewpersonerne blev udvalgt ud fra at der skulle være tale om beboere, der ikke får specialkost, beboere der ikke er på midlertidige pladser og beboere som kognitivt er i stand til at gennemføre et kort interview. Derudover blev plejecentrene bedt om, så vidt det var muligt, at fordele de udvalgte beboere jævnt ud over disse kriterier:

Mand - kvinde,

Yngre - ældre,

Boet lang tid på centeret - boet kort tid på centeret.

På interviewdagen var enkelte beboere blevet syge, og blev derfor ikke interviewet. En enkelt beboer var afgået ved døden. Personalet på centrene forsøgte i flere tilfælde at finde andre beboere til at indgå i et interview.

Plejecenterbeboerne er generelt svækkede og på flere af de mindre centre gav personalet udtryk for, at det var vanskeligt at finde fem beboere, som levede op til de stillede kriterier.

I alt er der interviewet 65 beboere på 15 plejecentre. Heraf er de 41 kvinder og 24 mænd. Den yngste beboer var 49, den ældste beboer 99.

Maden

Beboerne blev indledningsvist spurgt om, om de var tilfredse med maden, og om maden lever op til deres forventninger.

47 af de interviewede beboere gav udtryk for tilfredshed med maden, 12 fandt maden acceptabel mens 6 beboere udtrykte utilfredshed.

Eksempler på bemærkninger om maden:

"Maden er meget forskellig, nogle gange er det udmærket."

"Jeg er faktisk rigtig godt tilfreds. Det er godt og velsmagende."

"Den varme mad er kritisabel, især kartoflerne er dårlige."

I rapporten nedenfor gengives en række udsagn fra beboerne. I langt de fleste tilfælde er der både negative og positive bemærkninger til de enkelte spørgsmål. Men de negative bemærkninger skal ses i lyset af, at mindre end 10% af beboerne er utilfredse med maden. Man kan derfor ud fra kommentarerne alene ikke konkludere noget om fordelingen af tilfredse/utilfredse borgere.

Generelle kommentarer

Kommentarerne til maden på plejecentrene bærer præg af, at hver beboer har forskellige præferencer og dermed opfattelse af maden. En af intentionerne med de Levebomiljøer, der er indført på flere plejecentre, er, at beboerne oplever plejecenteret som et hjem. Men de hjem som beboerne kommer fra er ikke ens, og derfor afspejler deres ønsker til maden også, at beboerne er forskellige, kommer fra forskellige baggrunde og har forskellig alder. Og dette resulterer i vidt forskellige ønsker til maden, som er vanskelige at imødekomme i et levebo-miljø, hvor en del af konceptet er, at beboerne i fællesskab spiser den samme mad.

Dette illustreres af følgende eksempler:

"Maden lever ikke op til mine forventninger, jeg er vant til at få bondemad."

"Jeg kan godt lide, at det er almindelig mad. Ikke et eller andet indonesisk."

"Der mangler nyere retter."

"Vi får ganske almindelig landbomad. Det er det, vi gerne vil have."

"Maden er blevet bedre. Tidligere var det for moderne. Jeg vil helst have det, som jeg kender."

"Det er ikke den mad, jeg er vant til at få, og jeg ville ikke selv vælge den slags mad."

Flere beboere udtaler, at de gerne vil have klassisk dansk mad. Samtidig siger andre beboere, at de synes, der er for meget farsmad. Andre siger, der er for meget kylling, og andre igen siger, at noget af maden er svær at tygge.

Man må formode, at udfordringen med at lave mad, der imødekommer alles ønsker hver dag, bliver større i de kommende år i takt med, at der flytter beboere ind, der har været vant til en mere varieret kost end den klassiske danske, herunder ældre indvandrere.

Flere beboere giver udtryk for, at deres forventninger til maden på plejecentrene er, at det er institutionsmad. Der er forskellige holdninger til, hvordan Madservice Viborg lever op til det:

"Det er flot at lave mad til så mange og i så store portioner og så veltillavet."

"Maden er ikke super spændende, det er jo ikke d'Angleterre vi er på."

To beboere har bemærket omtalen af, at der nu er ansat en kok i Madservice Viborg. Den ene beboer har ikke bemærket en forskel, mens den anden beboer giver udtryk for, at maden er blevet bedre, og at det nok skyldes, at der er ansat en kok.

Generelt er der forskellig opfattelse af, om maden udvikler sig i den rigtige eller forkerte retning.

"Maden er ikke så god, som den var i 2013."

"Maden er bedre end i Viborg, der var jeg 3-4 måneder, inden jeg kom her."

"Maden er blevet bedre det sidste halve år."

Det samme gør sig gældende for krydringen af maden. Flere beboere udtaler, at der er for lidt salt i maden, mens en enkelt beboer udtaler, at der er for meget salt i maden. En anden beboer udtaler, at maden nogle gange kan være for stærk, mens en anden synes, at maden gerne må være mere krydret.

Igen handler det sandsynligvis om, hvilken mad man har været vant til at spise livet igennem. Samlet set er det altså nødvendigt at være opmærksom på, at kommentarerne er 65 forskellige menneskers personlige holdning til maden.

Flere giver udtryk for, at de ikke kan lide forskellige typer retter, f.eks. fisk eller kylling. De fleste af disse beboere oplever det dog ikke som et problem, idet der altid er mulighed for at få noget andet, hvis man ikke kan lide det, der bliver serveret.

Mange beboere giver desuden udtryk for, at de blot snakker med personalet, hvis de er noget de er utilfredse med, hvis der er problemer med maden eller hvis der skal tages særlige hensyn til dem.

En beboer fortæller, at han nogle gange vælger maden fra, hvis det er en ret, han ikke kan lide og i stedet køber pizza. En anden beboer udtaler, at de nogle gange laver mad selv, hvis maden ikke er god.

Kød

Der er kun enkelte beboere, der har forholdt sig direkte til kødet:

"Det kniber med, at kødet har fået nok. Det kan være svært at skære."

"Det er dejlig mad, det smager godt og det er så mørt det hele."

"Vi får for meget gryderetter."

"Kødet er for sejt. Det kan ikke tygges, og nogle af de ældre får slet ikke kød."

"Nogle gange er kødet svært at tygge."

Sovs

Der har tidligere, bl.a. i evalueringen i Stoholm og Sjørup, været kritik af den sovs, der leveres fra Madservice. Under interviewene er der kommet enkelte bemærkninger hertil. De fleste har dog ikke haft noget at udsætte på sovsen.

"Sovsen smager ikke af noget."

"Tidligere var sovsen tynd som vand, nu er den bedre."

"Mange saucer har frugtstykker, det smager ikke godt."

"Den brune sovs er god."

Dessert

Holdningerne til desserterne afspejler igen forskellige ønsker til, hvordan en god dessert er.

"De er slemme til at blande bær sammen i grøden, så man ikke kan smage hvilke bær det er."

"Frugtgrød er fin, men der er meget lidt sukker i."

"Der kunne godt være mere sukker i det søde."

"Frugtgrøden og fromagen er god."

"Desserterne er gode."

Tilbehør

En del af beboerne har kommenteret på tilbehøret i form af kartofler og grøntsager. Flere bemærker at grøntsagerne er udkogte og ikke særlig spændende. Nogle bemærker at tilbehøret mangler salt. På flere plejecentre skræller beboerne selv kartofler, og nogle beboere bemærker, at det er en betydelig forbedring.

Der er delte meninger om, om man ønsker salat eller kogte grøntsager, hvilket sandsynligvis afspejler, hvad beboerne har været vant til tidligere.

En beboer bemærker om tilbehøret, at det er dejligt med den store variation, fordi man ikke får så varieret mad, når man bor hjemme.

Anretning/servering/duft

De beboere der kommenterer på anretningen og serveringen af maden giver udtryk for at det er i orden. En enkelt bemærker, at maden nogle gange bliver forkert fordelt, så der er nogen, der får alt fyldet i suppen. En beboer bemærker, at det ikke er så indbydende, når personalet øser direkte op fra en serveringsvogn.

I forhold til madduft udtaler beboerne:

"De laver jo ikke maden her, så vi kan ikke dufte når de steger og koger."

"Jeg synes ikke, at maden dufter."

"Det er lige så det dufter op i næsen på en."

"Det er ikke hver dag, vi kan dufte maden."

"Vi kan dufte i forvejen, hvad vi skal have."

De meget forskellige udtalelser afspejler nok, at der er forskel på, hvor tæt på beboerne maden færdigtilberedes og hvor meget beboerne opholder sig i fællesarealerne. En beboer, der primært opholder sig i sin egen lejlighed, vil ikke altid bemærke, at der tilberedes mad.

Temperatur

Flertallet af beboerne kommenterede ikke på madens temperatur. De beboere, der havde bemærkninger, udtaler følgende:

> *"Nogle dage er maden knap så varm, men sådan er det også derhjemme."*
>
> *"Det kniber lidt med temperaturen på maden."*
>
> *"Maden har en passende temperatur."*
>
> *"Det er somme tider lige koldt nok."*
>
> *"Maden er ikke altid varm nok, f.eks. suppen måtte godt være varmere."*

Råvarer

Kun to af beboerne forholder sig til de råvarer som maden laves med, begge er positive. To andre beboere giver udtryk for, at økologi ikke betyder noget, de øvrige har ikke udtalt sig om økologi.

Måltiderne

Ud over tilfredshed med maden er beboerne blevet stillet en række spørgsmål, som handler om oplevelsen af måltiderne. Spørgsmålene bygger delvist på "Det gode måltid" som er visionen for mad og måltider i Viborg Kommune. Den består af seks målsætninger:

1. Måltidet er i centrum og må ikke forstyrres
2. Alle måltider har ansvarlige værter, der spiser med
3. Der er tid til, at alle kan nå at spise og nyde maden
4. Omgivelser fremmer oplevelsen
5. Den spisende bliver involveret og respekteret ved måltiderne
6. Der er fokus på ernæringsstatus hos den enkelte borger.

Måltidet i centrum

Uforstyrrede måltider er vigtige for at skabe en hyggelig stemning omkring måltidet og sikrer at der er fokus på maden. Det betyder, at personalet f.eks. ikke tømmer opvaskemaskine mens der spises.

Beboerne er blevet spurgt, om de oplever forstyrrende støj eller forstyrrende aktiviteter mens de spiser. Langt de fleste (49 bebeboere) svarer, at det oplever de ikke. 10 beboere oplever forstyrrende støj. De øvrige har enten ikke svaret på spørgsmålet eller svaret ved ikke. Bemærkningerne til spørgsmålet tyder på, at støjen primært kommer fra de andre beboere.

Svarene skal naturligvis ses i lyset af, at alle har forskellige tærskler for, hvornår støj er et problem. Nogle beboere hører nok også bedre end andre. Enkelte beboere bemærker, at nogle at de andre beboere støjer, en enkelt oplever støj fra et tv og andre beboere giver udtryk for, at støj slet ikke generer dem.

Andre beboere giver udtryk for, at der til tider er for meget ro.

"Det er hyggeligt. Der er ingen der siger noget."

"Der er for meget ro. Der er ikke noget at snakke med de andre om."

Flere beboere udtrykker desuden forståelse for, at der nogle gange er støj som følge af at personalet skal hjælpe andre beboere, eller at der er beboere som f.eks. råber eller hoster.

Nogle beboere har valgt at spise i deres egen lejlighed. Enten fordi de selv er syge, eller fordi de ønsker fred og ro til at spise.

Eksempler på bemærkninger:

"Nogle beboere kommer sent og det forstyrrer. Der kan godt være noget knævren."

"Der er ikke noget rend, ud over dem der skal være her."

"Der er ret god fred og ro, vi kan sagtens snakke sammen."

"Vi har nogle gange nogle diskussioner og så kommer det lidt højt op i stemmerne."

"Der er ingen støj og ingen der snakker sammen."

Fællesskab omkring maden

Beboerne blev spurgt om, hvordan de oplever fællesskabet omkring maden.

Svarene viser, at der er enkelte beboere, der hjælper med at forberede måltiderne, f.eks. ved at skrælle kartofler eller dække bord. Andre beboere giver udtryk for, at de pga. helbredet ikke kan hjælpe til. Beboerne giver ikke udtryk for, at der er et særligt fællesskab om at forberede måltiderne, de der hjælper gør det individuelt og i det omfang helbredet tillader det. Selv om tanken er, at det skal være en positiv oplevelse at hjælpe, kan det også give anledning til konflikter beboerne imellem. En beboer oplyser, at hun er holdt op med at hjælpe med borddækningen, efter hun kom op at skændes med en anden beboer.

Langt de fleste beboere giver udtryk for, at der er et godt fællesskab om selve måltidet og at måltiderne er hyggelige.

"Maden smager bedre, når vi spiser den sammen."

"Det er hyggeligt. Vi sidder i køkkenet og følger lidt med om eftermiddagen."

"Jeg sidder sammen med min nabo, det er jeg glad for, for hende kan jeg snakke med. Det bord jeg sad ved før, sad de andre og faldt i søvn."

"Vi har det godt ved vores bord."

"En af de andre er lidt kræsen, han er træls at sidde ved siden af."

"Det er svært at snakke sammen, de andre er jo døve. Så man er nødt til at råbe."

"Vi sidder 4 sammen, som er friske. Vi som selv kan, hjælper med at rydde af."

Som nævnt ovenfor er der også beboere der foretrækker at spise i deres egen lejlighed. "

"Jeg får den varme mad her oppe i lejligheden. Jeg vil helst være her."

"Jeg er ikke så meget en del af fællesskabet, jeg er for ung. Jeg vil helst sidde her oppe i lejligheden for tiden. Der er en rigtig god stemning i spisesalen, det er bare fordi, jeg er lidt ked af det for tiden."

En enkelt beboer giver udtryk for at måltiderne ikke betyder noget for ham, og at maden bare skal overstås.

Måltidsværter

Til måltiderne udpeges en af personalet til at være måltidsvært ved hvert bord. Måltidsværten har det overordnede ansvar for, at måltidet bliver en god oplevelse ved hvert bord, mens det det øvrige personale er med til at støtte op om måltidet. Måltidsværten sidder med ved bordet og spiser med.

Beboerne er blevet spurgt om, om personalet spiser med ved bordet. Her svarer 48 af beboerne at det gør personalet. 11 svarer at det gør de ikke. En del af de der svarer negativt, er dog beboere, der spiser i egen lejlighed, hvor personalet naturligvis ikke spiser med.

"Det er lidt forskelligt, for mig er det lige meget."

"Det har de gjort længe. Der er en pige ved hvert bord. De tager fat, hvis der er noget."

"Nogle gange har de travlt med at servere på stuerne eller andet praktisk, hvis der er mange der spiser i egen lejlighed".

"Når de har serveret sætter de sig."

"De sidder sammen med dem, der skal have hjælp."

Tid til at spise og nyde maden

Mange ældre er småt spisende og derfor er det vigtigt, at der er god tid og en rolig atmosfære mens maden indtages. I interviewene er der kun 1 beboer, der har givet udtryk for, at der ikke er god nok tid.

"Der er aldrig nogen der jager."

"Vi kan bruge lige så meget tid som vi vil."

"Der er da tid nok, mere end rigeligt."

"Jeg synes ikke altid, der er god tid. Nogle gange begynder de at tage maden væk. Men det er vist fordi de har travlt."

"Vi har for lang tid, men der er nogen, der er sene til at spise. De kan ikke spise på en halv time. De er jo gamle."

Opfordres til at spise

Beboerne er blevet spurgt, om de oplever, at personalet opfordrer dem til at spise. Her svarer 20 beboere positivt mens 30 beboere ikke bliver opfordret til at spise. En del af de der svarer negativt, giver dog også udtryk for, at de ikke bliver opfordret, fordi det ikke er nødvendigt eller fordi de spiser i deres egen lejlighed.

"Der er ingen der blander sig, man bestemmer selv hvor meget."

"Jeg opfordrer nogle gange de andre til at spise."

"De (dvs. personalet) lægger mærke til, at vi får det vi skal have."

"Vi skal somme tider selv bede om mere mad".

"Jeg tror de holder øje med om vi får nok at spise."

"Jeg bliver ikke opfordret, og jeg får også lov til ikke at spise det, jeg ikke kan lide."

"Dem der ikke spiser bliver opfordret."

Omgivelserne

Omgivelserne fremmer oplevelsen ved måltidet. Derfor bør måltiderne indtages i et hyggeligt og ryddeligt spiserum, og der bør også være fokus på, at møblement, service og belysning passer til behovet.

Beboerne er blevet spurgt til, hvad de synes om omgivelserne. Tilbagemeldinger afspejler til en vis grad, at centrene er forskelligt indrettet, og derfor vil der være modsatrettede udsagn. Personalets præferencer er ligeledes forskellige, så det er ofte forskelligt, hvor meget den enkelte gør ud af at skabe hygge gennem f.eks. bordækning.

"Dejlige omgivelser".

"Der bliver faktisk gjort en del ud af borddækning."

"Nogle gange er der servietter, men ikke så meget. Nogen går mere op i hygge end andre.

"Personalet er gode til at komme med blomster. Der er ret tit kulørte duge og lys, så det kan vi ikke klage over."

"Jeg synes ikke om spisestuen, der mangler blomster og lys."

"Det er et rart sted. Man kan spise i fred og ro og der er alligevel lidt liv omkring os."

"Det er hyggeligt her. Det er ligesom en stue man kommer ind i. Det er rart, at man kan dufte maden, når man kommer ind."

"Det er da godt nok. Vi kan se fjernsyn, når vi vil."

"Spisesalen er rar at være i, jeg kender mange dernede. Det er nogle, jeg har lært at kende her og nogle fra tidligere."

”Der er en god ånd. Man kan altid spørge og så får man svar. Er der nogen der har brug for hjælp, får de det.”

”Det er fint nok. Altså, jeg kan bedre lide at gå ned i byen og drikke øl.”

En enkelt beboer har valgt at spise i sin egen lejlighed, fordi der er for varmt i spisesalen. En anden beboer bemærker, at der godt kunne være lidt varmere i spiserummet på det plejecenter.

Involvering og respekt ved måltidet

Et andet punkt i ”Det gode måltid” handler om nødvendigheden af, at den spisende bliver involveret og respekteret ved måltiderne. Det kommer bl.a. til udtryk ved at de spisende, så vidt det er muligt, bidrager ved måltiderne og at måltiderne anvendes til positivt samvær og som rum for pædagogisk arbejde, der stimulerer appetit, sprog, motorik, sunde spisevaner og social og personlig indlæring. Desuden skal der tages højde for de spisendes madkultur og præferencer.

For at undersøge dette er beboerne blevet spurgt om, de har lyst til at hjælpe med f.eks. borddækning, om deres holdninger bliver respekteret, om personalet taler pænt og om beboernes ønsker til måltidet bliver hørt.

Der er kun få beboere som har svaret på, om de har lyst til at hjælpe. Nogle beboere vil gerne, og synes det er hyggeligt. Andre har ikke lyst til at hjælpe til.

Der er bred enighed om, at personalet taler pænt til beboerne. Der er ingen eksempler på det modsatte. Der er flere beboere der peger på, at tonen mellem beboerne kan være hård.

”Personalet blander sig ikke. Det kunne de godt gøre, når nogen går over grænserne.”

”Der er stor forskel på, hvor meget man kan tillade sig. Nogen bliver hurtigt fornærmede. Der kan godt ryge en finke af fadet, men vi bærer jo også over med dem, der bliver meget syge.”

”Alle har lov til at være der, men ikke alle taler pænt. Specielt en beboer taler grimt – men det er jo en del af hendes sygdom.”

Mange beboere giver udtryk for, at deres ønsker til maden bliver hørt. Flere oplyser at personalet en gang i mellem kommer rundt og spørger de enkelte beboere, om de har særlige ønsker til retter. Enkelte beboere giver udtryk for, at de ikke bliver spurgt. En beboer bemærker, at han bliver spurgt om, hvad han ønsker, men at ønskerne ikke bliver efterkommet. Her kan der være tale om, at beboeren ønsker retter, der ikke harmonerer med omkostninger, fødevaresikkerhed eller lovgivning/etik (f.eks. kaviar, råt kød/æg eller hvalkød og pandabøffer).

Beboernes mulighed for at præge maden

Som det fremgår ovenfor, er der forskellige ønsker til, hvordan maden skal være krydret. Derfor er det vigtigt, at beboerne selv har mulighed for at præge maden, f.eks. ved at der er salt og peber på bordet, og at der serveres surt eller sødt til de retter, hvor det er normalt.

60 beboere oplyser, at der altid er mulighed for at præge maden. En enkelt bemærker dog, at der altid er surt men aldrig sødt.

Hjælp ved måltidet

Et væsentligt element i at respektere beboerne ved måltiderne er, at beboerne ydes den nødvendige hjælp i spisesituationen og at det foregår på værdig vis.

56 beboere har svaret, at der er mulighed for at få hjælp. De fleste giver udtryk for, at de klarer sig selv, men at personalet ved, hvem der skal hjælpes, og at personalet er meget påpasselige.

2 beboere oplever ikke at personalet hjælper. Den ene af disse får i stedet hjælp af sin søn, som besøger beboeren hver dag.

Variation

For at styrke appetitten og forbedre eller fastholde beboernes ernæringstilstand er det vigtigt, at der serveres en varieret kost. Men som beskrevet tidligere skal der også tages hensyn til, at nogle beboere primært ønsker mad, som de kender.

Beboerne er blevet spurgt om maden og menuerne er tilstrækkeligt varieret. 48 beboere svarer positivt mens 8 beboere ikke er tilfredse med variationen.

> *"Maden er meget afvekslende, det kunne vist ikke være bedre."*
>
> *"Jeg synes somme tider, vi får noget vi aldrig har fået før."*
>
> *"Der kunne godt være mere forskelligt."*
>
> *"Vi får altid forskellig mad."*
>
> *"Større variation ville ikke gøre noget."*
>
> *"Maden kunne være mere varieret for ældre og ikke så ældre."*
>
> *"Maden er for ensformig. Jeg ønsker noget med mere næring i, maden er udpint."*
>
> *"Det eneste der irriterer mig er, at der er fisk en gang om ugen."*

Forbedringsforslag

Afslutningsvis blev beboerne spurgt om, om de har oplevet ting i forbindelse med maden, som de har undret sig over, eller om der er ting, der kan gøres smartere.

De fleste beboere har ikke haft bemærkninger til dette spørgsmål.

Blandt de beboere, der har kommenteret på spørgsmålet er der flere, der kommenterer på madens sammensætning.

> *"Maden kan være lidt sjovt sat sammen. Vi får øllebrød til middag, det er da morgenmad. Det griner vi lidt af."*
>
> *"Jeg bryder mig ikke om varm suppe før kartofler."*

"Vi får to varme retter til aften, jeg vil gerne have en kold og en varm."

En anden beboer bemærker, at der er meget spild.

To beboere har bemærket, at der kan være ventetid på maden. Den ene oplyser, at nogle gange skal beboerne vente 15 minutter ved bordet på, at maden bliver varmet op. En anden foreslår, at personalet bliver bedre til at fordele sig om at servere ved de forskellige borde, så alle andre ikke sidder og venter.

En beboer giver udtryk for, at flere af beboerne gerne vil have, at maden laves fra bunden på centeret.

En beboer bemærker, at personalet spiser deres egen mad, og at det ville være mere hyggeligt hvis de spiser det samme som beboerne. Bemærkningen kommer sandsynligvis af, at den medarbejder, der er udpeget som måltidsvært spiser det samme mad som beboerne. Øvrige medarbejdere hvis pause falder sammen med måltidet spiser nogle gange sammen med beboerne, men de skal selv medbringe madpakke.

Konklusion

Rapporten viser, at der er udpræget tilfredshed med maden på kommunens plejecentre. Rapporten bærer desuden præg af, at beboernes præferencer og ønsker til maden er meget forskellige og at de fysiske rammer på plejecentrene giver forskellige muligheder for at tilberede og servere maden.

Den store spredning, som der er i tilbagemeldingerne, betyder, at der ikke kan peges på deciderede udviklingstemaer som følge af undersøgelsen. Generelt må det forventes, at der fremover bliver endnu flere individuelle krav og forventninger til maden på plejecentrene i takt med at nye generationer flytter ind.

Plejecentrene og Madservice Viborg vil naturligvis studere rapporten med henblik på at identificere udviklingspotentiale lokalt og generelt. Generelt er erfaringen med de to tilfredsundersøgelser, der er gennemført på madservice-området i 2015, at der er flere indikatorer, der peger på, at der er god effekt af at styrke samarbejdet mellem de forskellige fagligheder på plejecentrene og i Madservice. Eksempelvis i forbindelse med personalemøder, teammøder og tavlemøder. På den måde skabes der større forståelse for de andre faggruppers faglighed, hvilket gerne skulle udmønte sig i bedre kvalitet og service for beboerne.

En generel erfaring fra denne tilfredshedsundersøgelse og fra evalueringen af madordningen i Sjørup og Stoholm er, at der fortsat eksisterer en del myter om Madservice Viborgs tilbud og, at der blandt beboere og personale er manglende viden om, hvad Madservice egentlig tilbyder i forhold til fleksibilitet i menuudvalg og tilvalg/fravalg af måltider. Det vil derfor være oplagt f.eks. at udforme en pjece eller andet informationsmateriale om tilbuddet.