

## Brugertilfredshedsundersøgelse Norddjurs Mad 2022

22/9947 Åben Sag

### Sagsgang

VPU

### Sagsfremstilling

Kommunalbestyrelsen har den 14. december 2021 godkendt ”Krav til leverandører af madservice i Norddjurs Kommune i 2022”. Et af disse krav er, at der skal foretages en vedvarende kvalitetskontrol af den mad, der leveres til de borgere, som er visiteret til madservice. Som en del af den vedvarende kvalitetskontrol, udarbejder Norddjurs Kommune brugerundersøgelser, hvor minimum 80 % af brugerne skal tilkendegive tilfredshed med madservice.

Voksen- og Plejeudvalget skal orienteres om de centrale resultater fra brugertilfredsundersøgelsen af Norddjurs Mad, som er den offentlige leverandør af madservice i Norddjurs Kommune.

Brugertilfredshedsundersøgelsen blev iværksat i juni 2022, hvor der blev gennemført en spørgeskemaundersøgelse med fokus på brugertilfredsheden blandt brugerne hos Norddjurs Mad. Ved udgangen af august 2022 leverede Norddjurs Mad madservice til ca. 300 borgere.

Resultaterne fra brugertilfredshedsundersøgelsen er generelt positive. 89 % af brugerne er tilfredse med madordningen samlet set, og den generelle tilfredshed afspejler sig bl.a. i positive tilkendegivelser overfor madens smag, duft, udseende og variation samt praktiske forhold såsom kontakten til chaufførerne. Dermed overgår Norddjurs Mad den politisk fastsatte målsætning på tilfredshed blandt minimum 80 % af brugerne.

På baggrund af brugertilfredshedsundersøgelsen arbejder Norddjurs Mad videre med at fastholde de elementer af madservicen, som borgerne tilkendegiver stor tilfredshed med. Derudover vil der være fokus på at undersøge mulighederne for at imødekomme nogle af de forslag og ønsker, borgerne har tilkendegivet i deres kommentarer. Eksempelvis i relation til kartoflernes konsistens efter genopvarmning. Det vil blive endvidere blive prioriteret, at flere brugere får kendskab til Norddjurs Mads hjemmeside samt kendskab til muligheden for at bestille og afbestille mad efter behov.

Det Danske Madhus (DDM), der er privat leverandør af madservice i Norddjurs Kommune, skulle også have været med i undersøgelsen. Tekniske udfordringer hos DDM betød dog, at DDM blev forhindret i at indsamle fyldestgørende spørgeskemabesvarelser. DDM vil indgå i den næste brugertilfredsundersøgelse af madservice i Norddjurs Kommune. Ved udgangen af august 2022 leverede DDM madservice til ca. 110 borgere.

Forvaltningen foreslår, at der hvert andet år gennemføres en brugertilfredshedsundersøgelser blandt leverandørerne af madservice i Norddjurs Kommune, og at Voksen- og Plejeudvalget efterfølgende orienteres om resultatet.

### **Sammenhæng til andre politikker/strategier og fagområder**

Sagen har sammenhæng til Norddjurs Kommunes Ældrepolitik og Mad- og Måltidspolitik.

### **Økonomiske konsekvenser**

Punktet har ingen økonomiske konsekvenser.

### **Indstilling**

Sundheds- og Omsorgschefen indstiller, at

1. orienteringen om brugertilfredsheden vedr. madservicen i Norddjurs Kommune tages til efterretning
2. der fremover gennemføres en brugertilfredshedsundersøgelse hvert andet år. Næste gang i 2024.

### **Beslutning i Voksen- og plejeudvalget den 26-10-2022**

Ad. 1

Taget til efterretning.

Voksen- og Plejeudvalget anerkender arbejdet med at fremstille og levere god mad til borgerne og glæder sig over den høje brugertilfredshed.

Ad. 2

Godkendt.

**Bilag:**

1 -	Åben	Spørgeskema brugertilfredshedsundersøgelse -	(134713/22)	(H)
3369018		Norddjurs Mad 2022		
2 -	Åben	Rapport - Brugertilfredshedsundersøgelse Norddjurs	(134715/22)	(H)
3369020		Mad 2022		