

Positiv matupplevelse

Utvärdering av äldreomsorgens restauranger

Folkhälso- och kostavdelningen har som mål att alltid arbeta med frågor rörande kvalitetsutveckling och har för avsikt att ständigt lägga fokus på brukaren/gästens uppfattning om en tjänst. Med det menas i detta avseende att god kvalitet är upplevelsebaserat, vilket får som konsekvens att brukaren/gästen med jämna mellanrum måste tillfrågas om sina upplevelser. Kvalitet ur detta perspektiv är att se som ”färskvara”.

Som ett led i att ständigt arbeta med kvalitetsutveckling har under år 2004 kvaliteten inom äldreomsorgens restauranger utvärderats utifrån perspektivet ”en positiv matupplevelse”.

Vad är då ”en positiv matupplevelse”? Med utgångspunkt i brukaren/gästens upplevelse valde förvaltningen att i process arbeta med de olika gårdsråden och kommunens matråd, för att få vetskap om vilka kvalitativa indikatorer som gäller för att gästen ska känna att det är positivt att äta på äldreomsorgens restauranger.

Fokusgruppsmetoden bedömdes i detta avseende vara en bra metod för att få vetskap om vilka undersökningsområden som var lämpliga. Resultatet från arbetet visade att fem huvudområden var viktiga för utvärdering. Områdena handlade om entrén, bemötande, delaktighet, mat, miljö och trivsel.

Matråd och gårdsråd var lämpliga grupper att arbeta tillsammans med och de har under processen varit delaktiga i allt arbete från att skapa undersökningsområden till att analysera slutresultatet.

Undersökningen genomfördes på samtliga restauranger inom äldreomsorgen, under senhösten år 2004, med hjälp av representanter från gårdsråd och matrådet. Undersökningen pågick under en ”vanlig” vecka för att inte resultatet skulle påverkas. En vecka när matsedeln är mer lockande än vanligt äter förmodligen fler gäster som normalt inte brukar äta. Totalt svarade 236 gäster på frågorna. Svarsfrekvensen för Nickkällan och Solbringen är tillfredställande sett ur ett trovärdighetsperspektiv. Några restauranger har för låg svarsfrekvens för att möjliggöra uttalanden om restaurangens kvalitet. Dessa bör göra om undersökningen för att på sikt kunna arbeta med kvalitetsutveckling med vägledning av omnämnda kvalitativa indikatorer.

Resultat

Utvärderingen möjliggör resultatredovisning och analys på såväl kommun- som restaurangnivå dock med undantag för de restauranger vars svarsfrekvens varit alltför låg. Restaurangerna Nickkällan och Solbringen kan med stor säkerhet fånga in vilka kvalitetsområden som måste utvecklas och vilka man behöver lägga mindre energi på.

Sett ur ett kommunperspektiv är resultatet lysande med några få undantag. De tillfrågade har totalt sett visat sig nöjda med bemötande (service – hjälpsamhet), delaktighet (möjlighet till påverkan), mat (kvalitet – variation mm), miljön runt omkring (möblering – fräscht) och trivsel.

Det goda resultatet betyder inte att restauranger kan ”slå sig till ro” eftersom förändringar i dag sker snabbt och kvalitet inom området är att se som ”färskvara”. Ett fortsatt målmedvetet arbete med kvalitetsfrågor är ett krav om restaurangerna ska behålla sin goda renommé. ”God mat i en bra miljö till ett bra pris.”

Entré

Utformningen av entréerna verkar de flesta var nöjda med, men en viss oro finns för stölder. Analysgruppen (matråd-gårdsråd) menar att gästerna via skyltar bör upplysas om att man själv har ansvar för det som lämnas i garderoben.

Bemötande

Att personalen bemöter matgästerna på ett bra sätt är viktigt och de svarande gästerna har givit ett gott betyg till personalen, 96 % svarade att de var ”mycket nöjda eller nöjda”. Resultat visar också att personalen är mycket hjälpsam och serviceinriktad. Att man som gäst får stå i kö för att få sin mat påverkar tydligen inte den ”positiva upplevelsen av matsituationen”. ”Köandet” upplevs som en social situation för samtal gästerna emellan.

Delaktighet

En del gäster vill kunna påverka veckans matsedel andra inte. Resultat pekar på att ”vilja få påverka” inte är en självklarhet. Man vill helt enkelt inte utan är nöjd med det som är. En intressant frågeställning är vad som händer den dag gästerna inte är nöjda med det som erbjuds. Hur påverkar det synen på att få vara delaktig i utformningen av bl a veckans matsedel.

Vid en djupare analys visar det sig att kvinnorna är något mer intresserade av matsedelns utformning än männen.

Matrådets betydelse är något att fundera över, arbeta vidare med. Av de tillfrågade kände inte 50 % till matrådet och dess funktion.

Mat

Matrådet anser att det ligger i tiden att få välja mellan flera rätter, tvårätters val, vilket förmodligen skulle göra restaurangerna än mer attraktiva (under förutsättning att lunchpriset inte höjs). Resultatet visar att 54 % helst ser att det dagligen finns två rätter att välja mellan. Trots att restaurangerna i Karlskoga inte ger möjlighet till ett val av rätt upplever gästerna att det är ”mycket bra variation eller ganska bra variation” på maten, 90% valde något av svarsalternativen.

På någon av restaurangerna påtalade en del gäster att de fick kall mat ibland, vilket berodde på sättet maten serverades till de gäster som behövde hjälp. Restaurangen har idag vidtagit åtgärder för att lösa problemet.

För att gästen ska få en bättre upplevelse av sitt besök bör matsedelns utformning utvecklas med beskrivning av maträtterna och vad de innehåller.

Miljö

Gästerna tycker att det är rent och snyggt i restaurangerna och att de är bra möblerade och utformade.

Av de tillfrågade tycker 32 % att det ska finnas såväl servering över disk, som möjlighet till självservering för de som så önskar. Som tidigare omnämnts ser gästerna tydligen det som positivt att få ”köa”. I kön umgås man, skapar tid för samtal, hittar bordskamrater etc.

Trivsel

Att alla gäster äter tillsammans oavsett förmåga att inta måltiden ser man som positivt enär 54% svarade jakande på frågan. Ett mindre antal gäster upplevde det som negativt, 8 %. Personalens klädsel är viktig för gästens matupplevelse, 79 % svarade ”mycket viktig eller ganska viktig”.

Summering

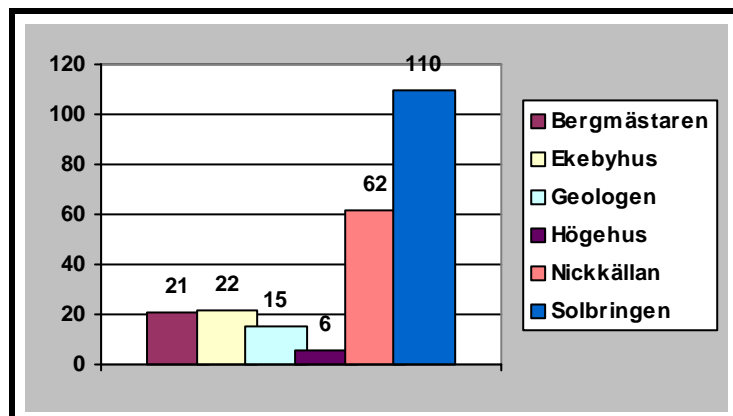
Totalt ställdes trettiofyra frågor till gästerna inom områdena: entré, bemötande, delaktighet, mat, miljö och trivsel. Resultatet är överlag positivt för alla äldreomsorgens restauranger. Viss variation i resultat förekommer dock inom vissa frågeområden och varje restaurang har att analysera det egna resultatet. Utifrån den egna analysen bör förslag på åtgärder tas fram som ett led i kvalitetsutvecklingen, eftersom förvaltningen har för avsikt att kontinuerligt följa upp verksamhetens mål.

De restauranger som av olika skäl haft få gäster som besvarat frågeformuläret bör inom en snar framtid göra om undersökningen. Förslagsvis innan budgetårets slut. Resultatet är nämligen att se som ett underlag i framtida budgetarbete.

Positiv matupplevelse - Utvärdering 2004

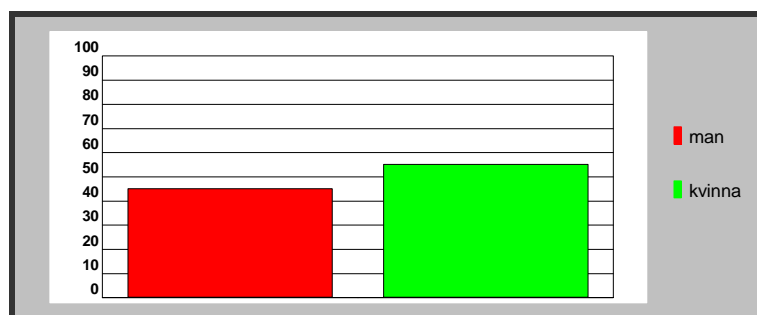
Bakgrundsvariabler

1. Enhet



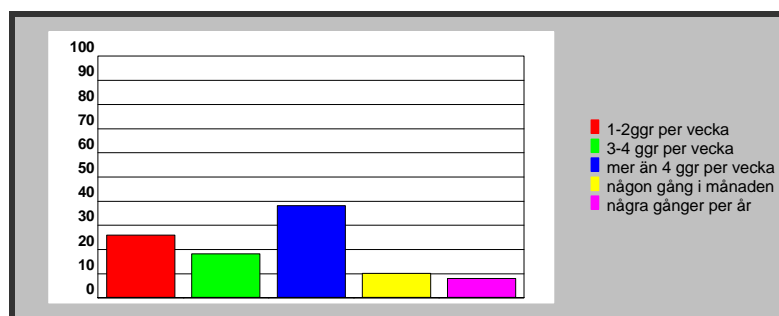
	f
Bergmästaren	21
Ekebyhus	22
Geologen	15
Högehus	6
Nickkällan	62
Solbringen	110

2. kön



	%
man	45
kvinna	55

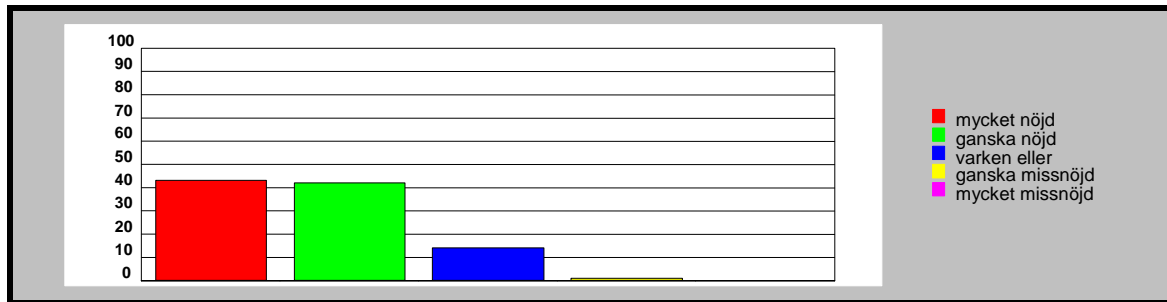
3. Hur ofta brukar du äta på restaurangen?



	%
1-2ggr per vecka	26
3-4 ggr per vecka	18
mer än 4 ggr per vecka	38
någon gång i månaden	10
några gånger per år	8

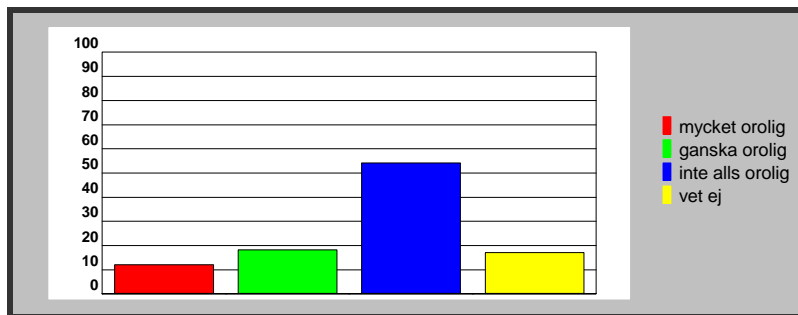
Entrén

4. Hur nöjd eller missnöjd är du med utformningen av entrén?



	mycket nöjd	ganska nöjd	varken eller	ganska missnöjd	mycket missnöjd
%	43	42	14	1	0

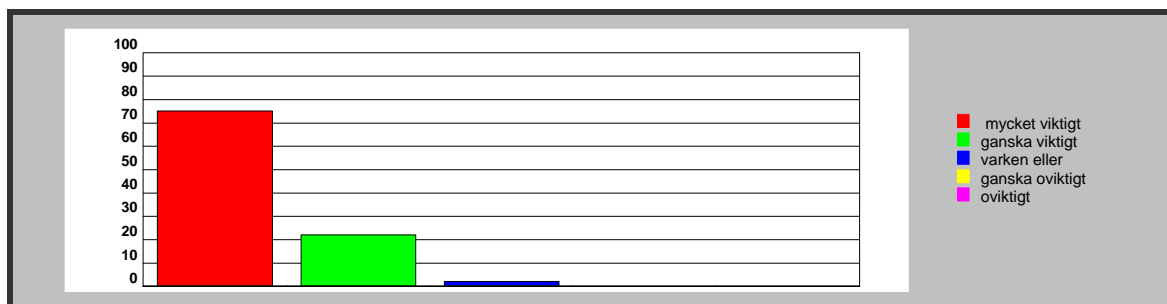
5. Är du orolig för att dina kläder i garderoben ska försvinna när du äter?



	%
mycket orolig	12
ganska orolig	18
inte alls orolig	54
vet ej	17

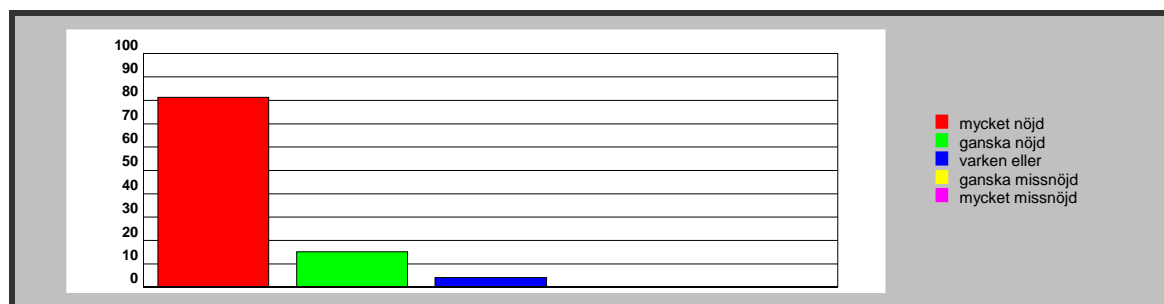
Bemötande

6. Hur viktigt är kökspersonalens bemötande för att få en bra måltidsmiljö?



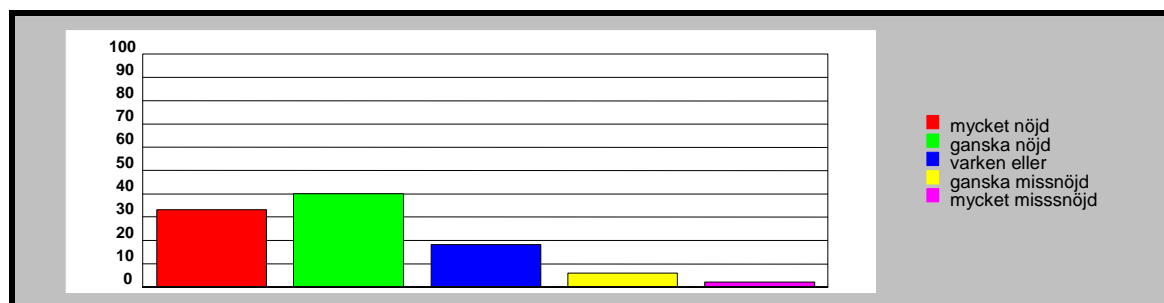
	mycket viktigt	ganska viktigt	varken eller	ganska oviktigt	oviktigt
%	75	22	2	0	0

7. Hur nöjd eller missnöjd är du med kökspersonalens bemötande?



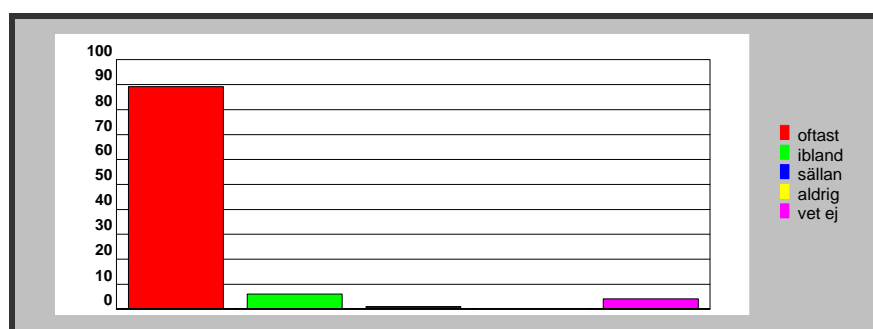
	mycket nöjd	ganska nöjd	varken eller	ganska missnöjd	mycket missnöjd
%	81	15	4	0	0

8. Hur nöjd eller missnöjd är du med kösystemet?



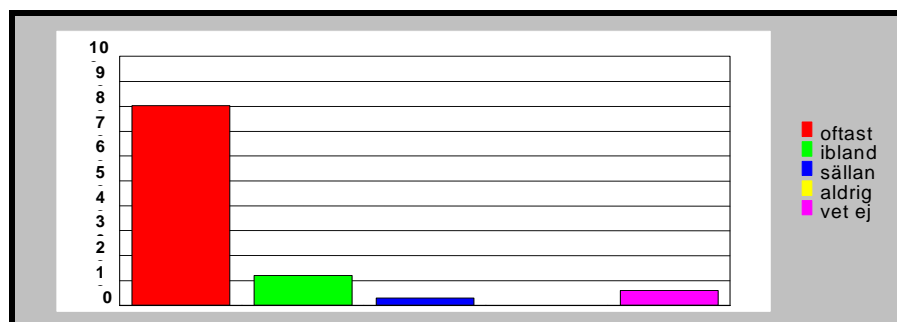
	mycket nöjd	ganska nöjd	varken eller	ganska missnöjd	mycket missnöjd
%	33	40	18	6	2

9. Tycker du att kökspersonalen är hjälpsam?



	%
oftast	89
ibland	6
sällan	1
aldrig	0
vet ej	4

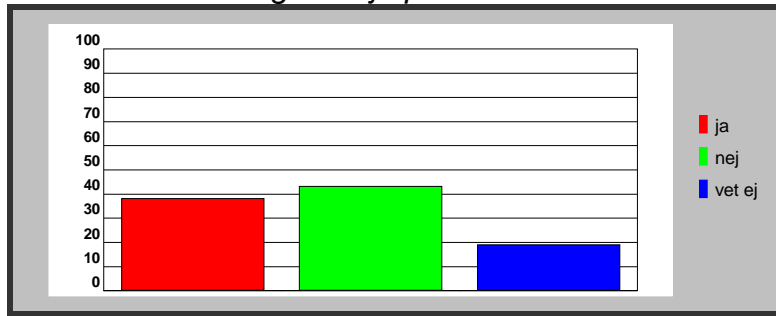
10. Tycker du kökspersonalen är serviceinriktad?



	%
oftast	80
ibland	12
sällan	3
aldrig	0
vet ej	6

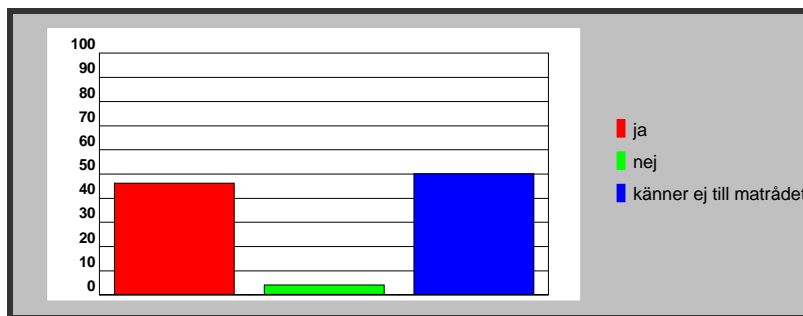
Delaktighet

11. Skulle du som gäst vilja påverka veckans matsedel, vilka rätter som ska serveras?



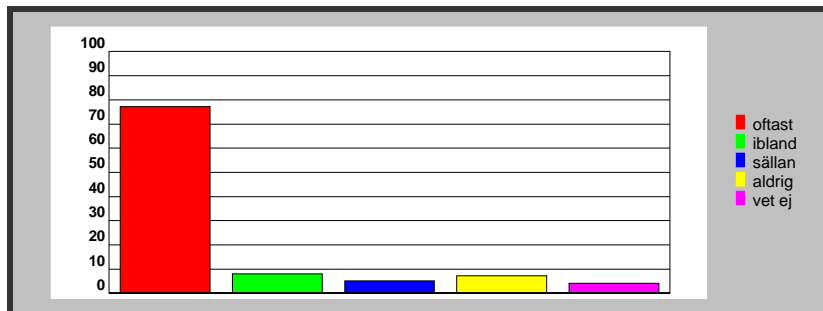
	%
ja	38
nej	43
vet ej	19

12. Tycker du pensionärernas "matråd" är ett bra forum för att få gehör för dina frågor om måltidsmiljön?



	%
ja	46
nej	4
känner ej till matrådet	50

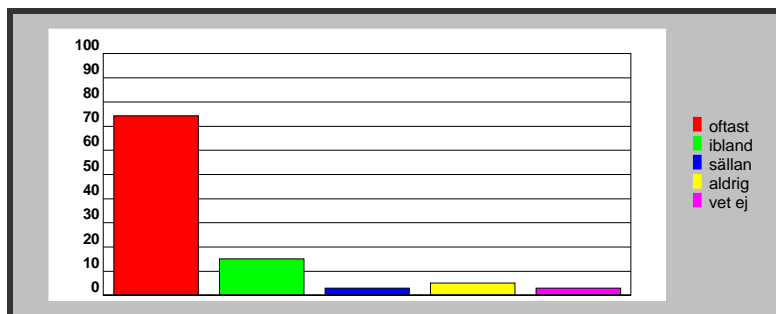
13. När du serveras maten får du då bestämma portionsstorleken?



	%
oftast	77
ibland	8
sällan	5
aldrig	7
vet ej	4

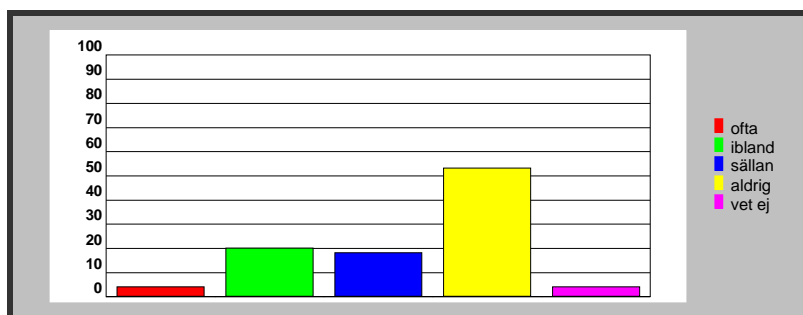
Mat

14. Tycker du kvaliteten på maten är värd sitt pris?



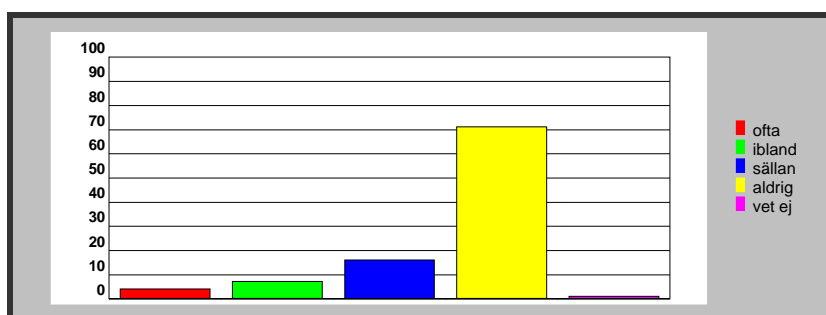
	%
oftast	74
ibland	15
sällan	3
aldrig	5
vet ej	3

15. Har det hänt att den mat du serveras varit kall?



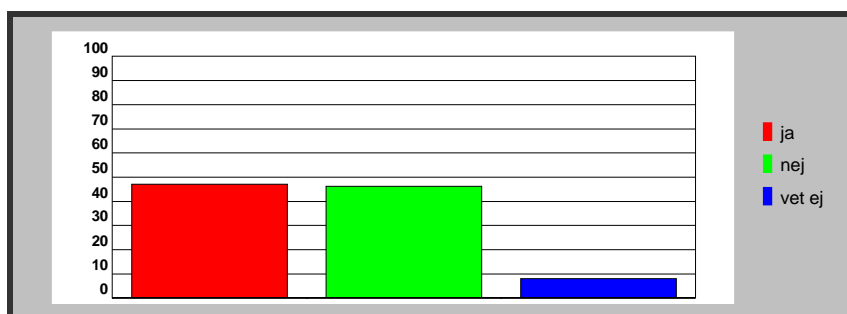
	%
ofta	4
ibland	20
sällan	18
aldrig	53
vet ej	4

16. Har det hänt dig någon gång att du inte kunnat äta dig mätt?



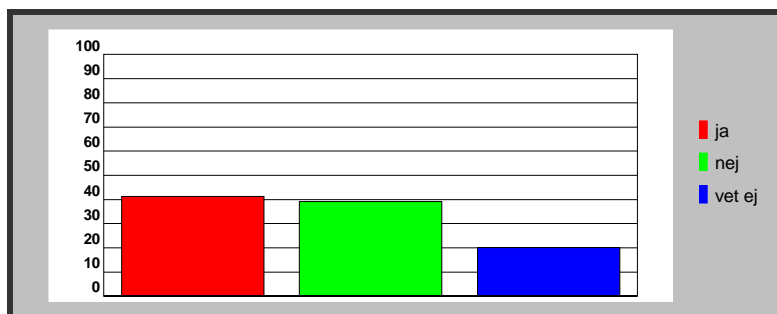
	%
ofta	4
ibland	7
sällan	16
aldrig	71
vet ej	1

17. Brukar du fundera på vad maträtten består av/innehåller?



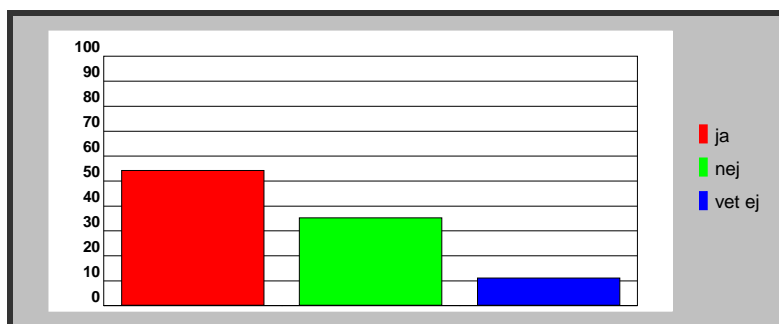
	%
ja	47
nej	46
vet ej	8

18. Tycker du att dagens matsedel ska ha en beskrivning över maträtternas innehåll?



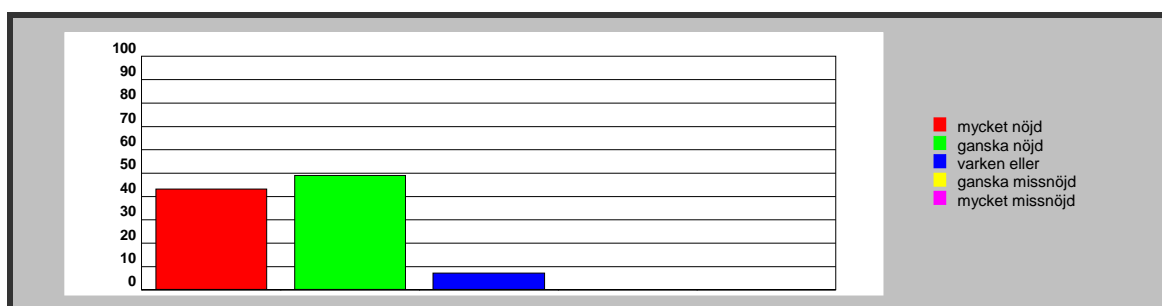
	%
ja	41
nej	39
vet ej	20

19. Tycker du att det skulle finnas två rätter att välja mellan varje dag?



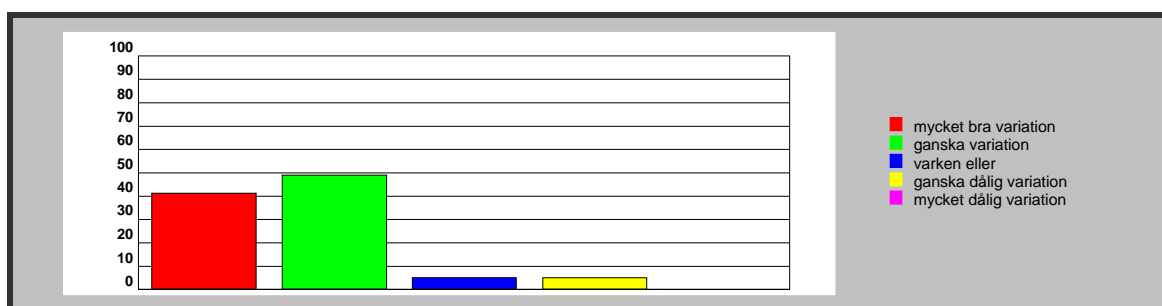
	%
ja	54
nej	35
vet ej	11

20. Hur nöjd eller missnöjd är du med matsedelns utformning?



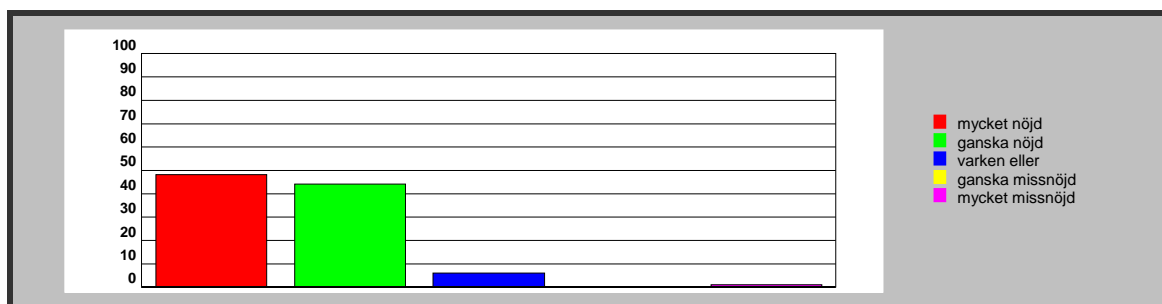
	mycket nöjd	ganska nöjd	varken eller	ganska missnöjd	mycket missnöjd
%	43	49	7	0	0

21. Tycker du att det är bra eller dålig variation på maträtter?



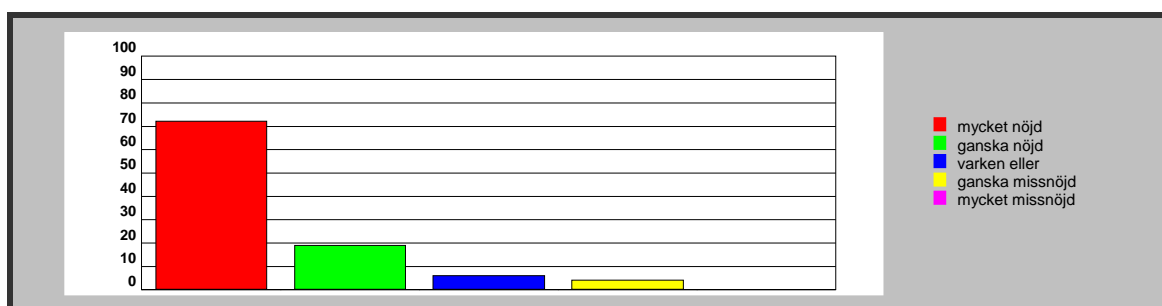
	mycket bra variation	ganska variation	varken eller	ganska dålig variation	mycket dålig variation
%	41	49	5	5	0

22. Hur nöjd eller missnöjd är du med upplägget av portionerna?



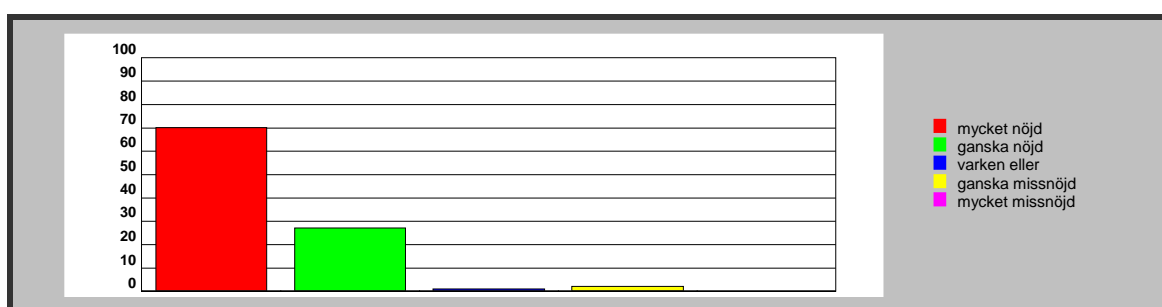
	mycket nöjd	ganska nöjd	varken eller	ganska missnöjd	mycket missnöjd
%	48	44	6	0	1

23. Hur nöjd eller missnöjd är du med salladsbordet?



	mycket nöjd	ganska nöjd	varken eller	ganska missnöjd	mycket missnöjd
%	72	19	6	4	0

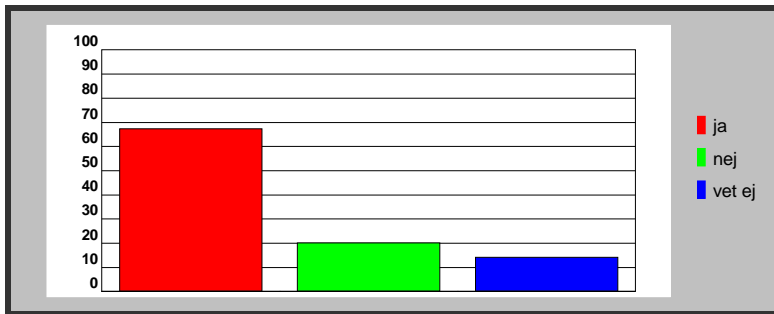
24. Hur nöjd eller missnöjd är du med urvalet av drycker?



	mycket nöjd	ganska nöjd	varken eller	ganska missnöjd	mycket missnöjd
%	70	27	1	2	0

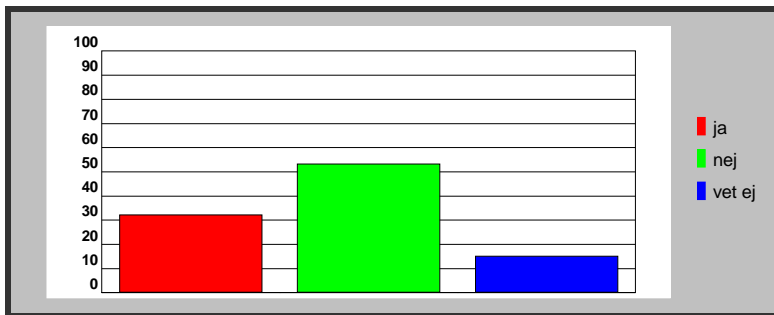
Miljö

25. Tror du att din upplevelse av måltiden påverkas av matsalsmiljöns utformning?



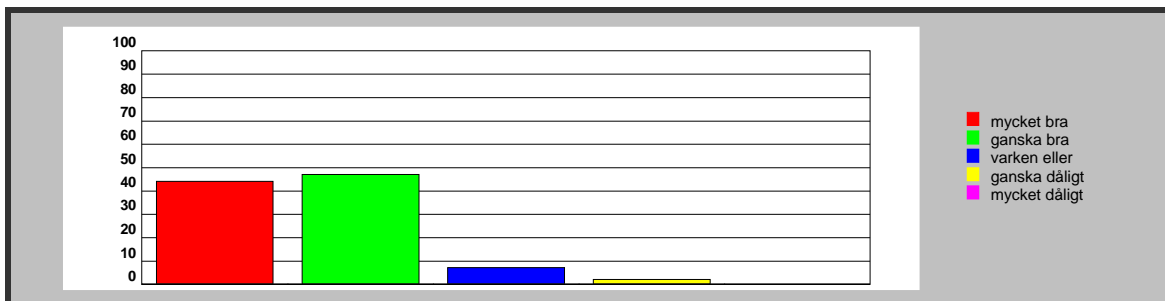
	%
ja	67
nej	20
vet ej	14

26. Tycker du att det ska finnas såväl servering över disk som självservering för de som vill ta sin mat själv?



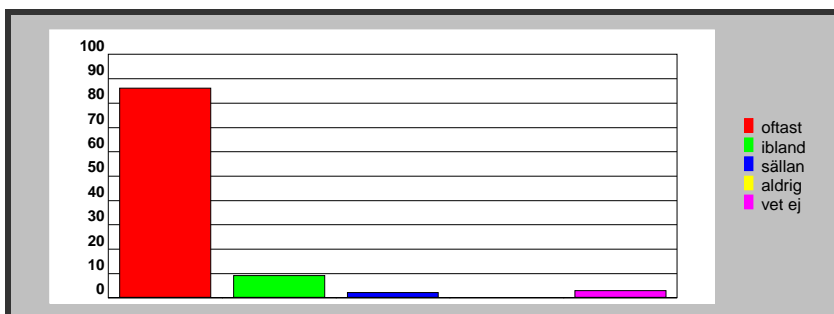
	%
ja	32
nej	53
vet ej	15

27. Tycker du att den matsal där du äter är bra eller dåligt planerad/möblerad?



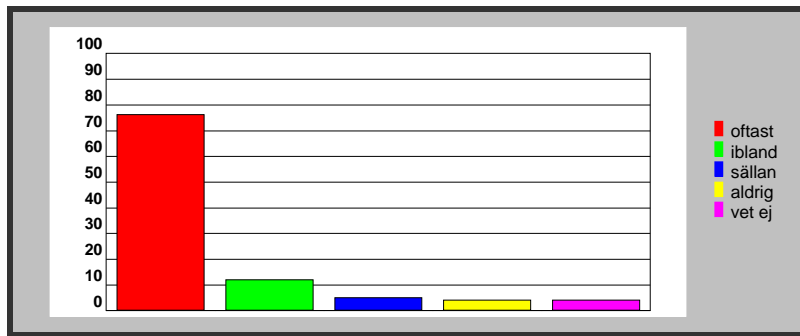
	mycket bra	ganska bra	varken eller	ganska dåligt	mycket dåligt
%	44	47	7	2	0

28. Tycker du att det är rent och snyggt, att matsalen är fräsch när du ska äta?



	%
oftast	86
ibland	9
sällan	2
aldrig	0
vet ej	3

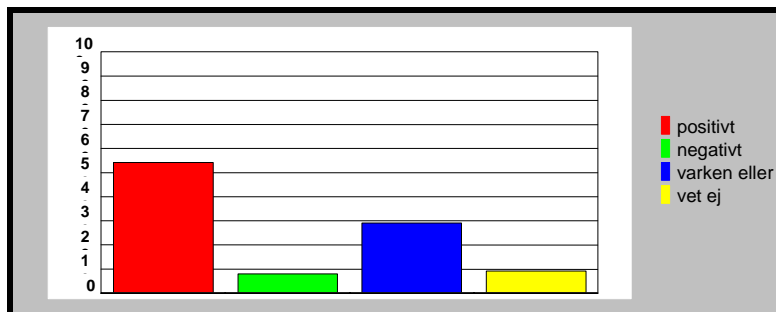
29. Tycker du att du kan äta i lugn och ro, att det inte är för stimmigt?



	%
oftast	76
ibland	12
sällan	5
aldrig	4
vet ej	4

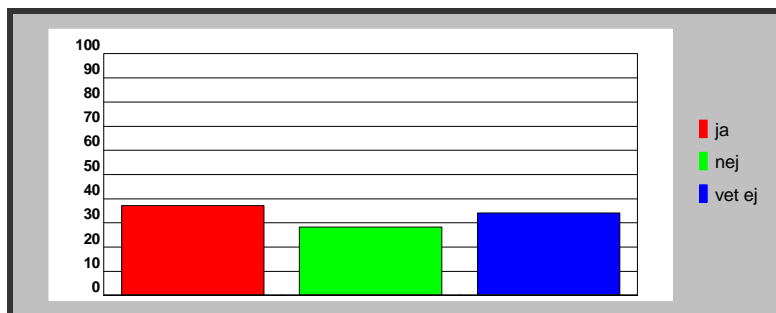
Trivsel

30. Hur påverkas din matupplevelse av att alla äter tillsammans oavsett förmåga att klara sig själv?



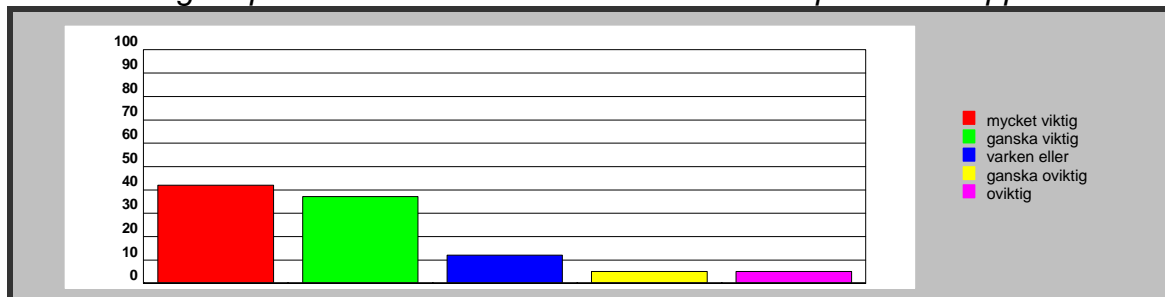
	%
positivt	54
negativt	8
varken eller	29
vet ej	9

31. Önskar du att det fanns ett avskilt "fikarum" där du kan dricka kaffe på efter – middagarna och prata med dina vänner?



	%
ja	37
nej	28
vet ej	34

32. Hur viktigt är personalens klädsel för att du ska få en positiv matupplevelse?



	mycket viktig	ganska viktig	varken eller	ganska oviktig	oviktig
%	42	37	12	5	5

