



Sarpsborg  
kommune

# Brukerundersøkelse

## Mat til hjemmeboende



Sarpsborg kommune

2015



## Innhold

|  |    |
|--|----|
| 1. OM UNDERSØKELSENE .....   | 3  |
| 1.1. Bakgrunn .....  | 3  |
| 1.2 Målformulering.....  | 5  |
| 1.3 Metode og utvalg .....   | 6  |
| 1.3.1 Målgruppe .....  | 6  |
| 1.3.2 Utvalg.....  | 6  |
| 1.3.3 Datainnsamling.....  | 7  |
| 1.3.4 Spørreskjema.....  | 7  |
| 1.3.5 Rapportering.....  | 7  |
| 1.4 Hva måles i denne type undersøkelse? .....   | 8  |
| 2. RESULTATER .....  | 9  |
| 2.1 Det er lett å komme i kontakt med kjøkkenet for å endre på leveransen .....          | 9  |
| 2.2 Maten leveres på rett tid på dagen.....  | 10 |
| 2.3 Maten er varm når jeg får den .....  | 10 |
| 2.4 Porsjonene er passe store .....  | 11 |
| 2.5 Porsjonene er for store .....  | 11 |
| 2.6 Det er god variasjon i matrettene .....  | 12 |
| 2.7 Det er god balanse mellom kjøtt og fisk som hovedrett.....                           | 12 |
| 2.8 Maten smaker godt .....  | 13 |
| 2.9 Konsistensen på maten er bra.....  | 13 |
| 2.10 Grønnsakene er for mye kokt.....  | 14 |
| 2.11 Jeg foretrekker dessert fremfor suppe i tillegg til hovedretten .....               | 15 |
| 2.12 Det gjøres forskjell mellom hverdagsmat og mat til helgen .....                     | 15 |
| 2.14 Matkjøreren har synlig legitimasjon, slik at det er lett å se hvem han/hun er ..... | 17 |
| 2.15 Jeg kan stole på at den som kommer med maten kommer til tiden .....                 | 17 |
| 2.16 Jeg synes prisen på maten er passe .....  | 18 |
| Frie kommentarer .....   | 18 |
| 3. OPPSUMMERING .....  | 19 |

## 1. OM UNDERSØKELSENE

Sarpsborg kommune gjennomførte høsten 2009 brukerundersøkelser i en rekke tjenester, og dette arbeidet ble iverksatt som en del av kommunens kvalitetsmålingssystem for de ulike tjenestene.

Daværende kommuneområde helse og sosial, nå kommuneområde velferd, gjennomførte høsten 2009 undersøkelser blant brukere av sykehjem, pårørende til brukere i sykehjem, brukere av hjemmebaserte tjenester og brukere av tilbudet i psykisk helse. Disse undersøkelsene følges opp med ulike tidsintervaller, og flere andre undersøkelser har tilkommet.

### 1.1. Bakgrunn

Formannskapetets vedtak av 30.4.09 (sak 26/09) om "opplegg for gjennomføring av brukerundersøkelser i Sarpsborg kommune":

- a) Sarpsborg kommune tar i bruk KS sitt opplegg for brukerundersøkelser.
- b) Alle virksomhetene under en tjeneste skal delta. Dette kan fravikes i enkelttilfeller dersom ressursituasjonen tilsier det. Brukerundersøkelse bør gjennomføres oftere overfor utvalgte tjenester.
- c) Følgende brukerundersøkelser prioriteres for gjennomføring i 2009/2010:

| Brukerundersøkelse   | År   | KS-standard | Egne undersøk. |
|--|------|-------------|----------------|
| Pleie og omsorg – Institusjon (sykehjem og bofellesskap) brukere                             | 2009 | x           |                |
| Pleie og omsorg – Institusjon pårørende (gjennomføres i utvalgte deler av virksomhetene)     | 2009 |             |                |
| Pleie og omsorg - hjemmetjenesten – brukere (gjennomføres i utvalgte deler av virksomhetene) | 2009 | x           |                |
| Utviklingshemmede brukere  | 2010 | x           |                |
| Utviklingshemmede brukerrepresentant (gjennomføres i utvalgte deler av virksomhetene)        | 2010 |             |                |
| Barnebolig (gjennomføres i én barnebolig)  | 2010 |             | x              |
| Helsestasjonsvirksomheten  | 2009 | x           |                |
| Psykisk helse  | 2009 | x           |                |
| Barnevern - barn   | 2009 | x           |                |

| <b>Brukerundersøkelse</b>   | <b>År</b> | <b>KS-<br/>standard</b> | <b>Egne<br/>undersøk.</b> |
|---|-----------|-------------------------|---------------------------|
| Barnevern – foreldre/foresatte  | 2009      |                         |                           |
| Sosialtjenesten   | 2009      | x                       |                           |
| Barnehage – foreldre/foresatte  | 2010      | x                       |                           |
| Skolefritidsordningen (Vil gi innspill til forestående utviklingsarbeid)                          | 2009      | x                       |                           |
| Fritidsklubber – gjennomføres som en del av evalueringsprosjektet                                 | 2009      |                         | x                         |
| Aktivitetshus – gjennomføres som en del av evalueringsprosjektet                                  | 2009      |                         | x                         |
| Kulturskole – gjennomføres som en del av evalueringsprosjektet                                    | 2009      |                         | x                         |
| Byggesaksbehandling   | 2009      | x                       |                           |
| Undersøkelser under tjenesten Miljø, landbr., friluftsliv: Skogfond                               | 2009      |                         | x                         |
| Vann og avløp   | 2010      | x                       |                           |
| Tilbud kildesortering (Vil gi innspill til forestående utviklingsarbeid)                          | 2009      |                         | x                         |
| Nærmere bestemt undersøkelse under tjenesten Samferdsel   | 2009      |                         | x                         |
| Fornøydhet med servicetorgetts tjenester  | 2009      |                         | x                         |
| I tillegg gjennomføres Utdanningsdirektoratets nettbaserte brukerundersøkelse (Elevundersøkelsen) |           |                         |                           |

I tillegg gjennomføres KS sin nye innbyggerundersøkelse som et ledd i arbeidet med rullering av kommuneplanen.

**d)** Ressursbehovet dekkes ved omprioriteringer innenfor eksisterende budsjett- og ressursrammer.

**e)** Private barnehager inviteres til å gjennomføre den samme brukerundersøkelsen.

Ansvar for planlegging av brukerundersøkelsene ble i 2009 lagt til Kommuneområde samfunn, økonomi og kultur som opprettet en arbeidsgruppe for gjennomføring av de ulike undersøkelsene, med representanter fra kommuneområdene teknisk og helse- og sosial. Ved senere gjennomføringer har kommuneområde velferd, ved enhet helse, gjennomført arbeidet med brukerundersøkelsene.

Gjennomføringen av undersøkelsene ble fra anbefalinger fra KS lagt til ulike "administrator-nivåer", der kommuneområdene oppnevnte en administrator for kommuneområdet; "kommuneadministrator", og en administrator for hver enkelte tjeneste "enhetsadministrator".

Enhetsadministratorene hadde ansvaret for kontakten med de berørte enheter og brukerne som skulle delta i undersøkelsen. Disse administratornivåene ivaretas nå av samme person.

Brukerundersøkelsene for området helse og sosial er i sin helhet utviklet av KS og administrert via "bedrekommune" som leverandør av den tekniske gjennomføringen.

## 1.2 Målformulering

"Forskrift om kvalitet i pleie- og omsorgstjenestene for tjenesteyting etter lov av 19. november 1982 nr. 66 om helsetjenesten i kommunene og etter lov av 13. desember 1991 nr 81 om sosiale tjenester m.v." (heretter benevnt som kvalitetsforskriften) skal bidra til at personer som mottar pleie- og omsorgstjenester etter kommunehelsetjenesteloven og sosialtjenesteloven får ivaretatt sine behov med respekt for den enkeltes egenverd, selvbestemmelsesrett og livsførsel. Forskriften fastslår i § 3 at kommunene skal etablere et system av prosedyrer for å sikre at:

- Den enkelte bruker får de tjenester vedkommende har behov for til rett tid, og i henhold til individuell plan når slik finnes.
- Det gis et helhetlig samordnet og fleksibelt tilbud som ivaretar kontinuitet i tjenesten.
- Brukere og eventuelt pårørende/verge medvirker ved utforming eller endring av tjenestetilbudet, og at den enkelte bruker gis medbestemmelse i forbindelse med den daglige utførelse av tjenestene.

Kvalitetsforskriften sier videre at brukere av pleie og omsorgstjenester skal få tilfredsstillende grunnleggende behov. Med det menes bl.a.:

- oppleve respekt, forutsigbarhet og trygghet i forhold til tjenestetilbudet.
- selvstendighet og styring av eget liv.
- fysiologiske behov som tilstrekkelig næring, variert og helsefremmende kosthold og rimelig valgfrihet i forhold til mat.
- sosiale behov som mulighet for samvær, sosial kontakt, fellesskap og aktivitet.
- følge en normal livs- og døgnrytme, og unngå uønsket og unødig sengeopphold.
- mulighet for ro og skjermet privatliv.
- få ivaretatt personlig hygiene og naturlige funksjoner (toalett).
- mulighet til selv å ivareta egenomsorg.
- en verdig livsavslutning i trygge og rolige omgivelser.
- nødvendig medisinsk undersøkelse og behandling, rehabilitering, pleie og omsorg tilpasset den enkeltes tilstand.
- nødvendig tannbehandling og ivaretatt munnhygiene.
- tilbud tilrettelagt for personer med demens og andre som har vanskelig for å formulere sine behov.
- tilpasset hjelp ved måltider og nok tid og ro til å spise.
- tilpasset hjelp ved av- og påkledning.
- tilbud om eget rom ved langtidsopphold.
- tilbud om varierte og tilpassede aktiviteter.

Mål og strategier for pleie- og omsorgstjenestene i Sarpsborg kommune er beskrevet i "kommunedelplan for pleie- og omsorgstjenester 2007 – 2016", som tar utgangspunkt i "Kommuneplan 2007 – 2020". Disse er formulert slik;

- I 2020 lever eldre i Sarpsborg kommune et trygt og verdig liv. En av de største utfordringene kommunen har er å kunne tilby de eldre tjenester som sikrer den enkelte trygghet og hjelp, uavhengig om man bor hjemme eller i institusjon. Det må satses på ulike tiltak som øker både kapasitet og kvalitet.
- Alle skal etter evne sikres mulighet til personlig medvirkning.
- Den enkelte skal få tilbud om trivseltiltak for å øke livskvaliteten.
- Det skal legges stor vekt på aktivitetsskapende og helsefremmende arbeid overfor eldre. Dette bidrar til å bedre den enkeltes helse og trivsel. Særlig vil tiltak knyttet til mosjon, kost, kultur og sosial kontakt ha stor betydning.
- Sarpsborgsamfunnet må tilrettelegge og tilpasse tilbudene til personer med fysiske og psykiske funksjonshemminger.

## 1.3 Metode og utvalg

### 1.3.1 Målgruppe

Målgruppen for undersøkelsen av mat til hjemmeboende var brukere av kommunens tjeneste i forhold til hjemkjøring av varm mat. Denne tjenesten ivaretas av enhet kjøkken og kantiner.

### 1.3.2 Utvalg

Enheden hadde på forhånd utelatt brukere som ikke oppfylte visse kriterier for deltakelse i undersøkelsen, og etter denne utvelgelsen ble det utvalg på 122 brukere som fikk tilsendt undersøkelsen. Tjenesten bestod av 7 soner som ble ivaretatt av hver sin «matkjører». Følgende kriterier ble benyttet som grunnlag for å gjøre et tilfeldig utvalg av blant kommunens brukere av hjemmebaserte tjenester og bofellesskap:

- Brukeren bør forstå og beherske norsk skriftlig
- Kunne svare selvstendig på undersøkelsen gjennom et spørreskjema. Det er kun bruker som skal svare, skal ikke bistås av pårørende/tjenesteyter.
- Være klar og orientert.
- Brukere som er alvorlig syke eller i en terminalfase unntas selv om de er klare og orienterte.

Da noen brukere som opprinnelig ønsket deltakelse trakk seg fra undersøkelsen eller av andre grunner valgte å ikke besvare undersøkelsen, ble det endelige antallet respondenter 74.

64,5 av brukerne som har svart på undersøkelsen er kvinner, 35,5 % er menn. Den dominerende aldersgruppen er de mellom 80 og 90 år. Disse representerer 43,8 % av respondentene.

### Bakgrunnsinformasjon om respondentene (i prosent)

|       |                 |      |
|-------|-----------------|------|
| Kjønn | Kvinne          | 64,5 |
|       | Mann            | 35,5 |
| Alder | Under 67 år     | 9,6  |
|       | 67-79 år        | 24,7 |
|       | 80-90 år        | 43,8 |
|       | Eldre enn 90 år | 21,9 |

#### 1.3.3 Datainnsamling

Datainnsamlingen ble gjennomført ved hjelp av et spørreskjema som ble distribuert til brukere av medarbeidere i enhet kjøkken og kantiner.

Vedlagt skjemaet var et informasjonsbrev om undersøkelsen, samt en svarkonvolutt. Skjemaet ble levert ut til respondentene i løpet av uke 43, 2015, og samlet inn i uke 48.

Svarene fra intervjuerne ble lagt inn i databasen "bedrekommune" av medarbeidere i enhet helse i uke 51 og 52.

#### 1.3.4 Spørreskjema

Spørreskjemaet som ble benyttet ble i sin helhet utarbeidet av Sarpsborg kommune, KS og bedrekommune hadde ikke en standardisert undersøkelse innen dette temaet.

Brukerne har svart på 16 spørsmål knyttet til opplevelsen rundt maten de får levert hjem.

Brukerne ble også spurt om de hadde ytterligere kommentarer til tjenesten utover det spørsmålene hadde dekket.

Brukerne har tatt stilling til hvert av spørsmålene på en skala fra 1 til 6, hvor 1 er svært misfornøyd og 6 er svært fornøyd. Det var også et svaralternativ: «vet ikke».

#### 1.3.5 Rapportering

Denne rapporten oppsummerer resultatene for enhet kjøkken og kantiner. I kapittel 2 vil det bli en gjennomgang av resultatene fra brukerundersøkelsen. Gjennomgangen er knyttet opp til de enkelte spørsmålene som utgjør undersøkelsen. Sarpsborg kommune har ikke tidligere gjennomført en undersøkelse det kan sammenliknes med

Resultatet i hver kategori er grafisk fremstilt i sammenlikning med gjennomsnittlig tilfredshet for nesten alle spørsmålene i undersøkelsen. To av spørsmålene: «porsjonene er for store» og «grønnsakene er for mye kokt» har en negativ skala, altså slik at om man scorer lavt på disse spørsmålene er man fornøyd slik tjenesten leveres. Disse to spørsmålene er trukket ut fra gjennomsnittet.

Denne rapporten oppsummerer resultatene for tjenesten «mat til hjemmeboende» på et aggregert nivå. Siden dette er en undersøkelse som er eksklusiv for Sarpsborg kommune, vil det ikke være mulig å sammenlikne seg med et landsgjennomsnitt. Man må i stedet sørge for at den samme undersøkelsen foretas noe tid frem, slik at man kan sammenlikne seg med seg selv, på to ulike tidspunkter.

#### 1.4 Hva måles i denne type undersøkelse?

Brukerundersøkelsen er designet som en tilfredshetsundersøkelse, dvs. at man ønsker å finne ut hvor fornøyd eller misfornøyd brukerne er med ulike forhold i tjenesten de mottar. Det er brukerens subjektive opplevelse og vurdering som måles i denne type undersøkelser.

KS har i rapporten "Eldreomsorgen i Norge; helt utilstrekkelig eller best i verden?" (2009) analysert nordmenns vurderinger av eldreomsorgen, der de ser på brukernes og pårørendes egne vurderinger av tjenestene. (2009, SINTEF helsetjenesteforskning; Huseby, B.M. & Paulsen, B.) Her finner man at enkelte trekk ved brukerne (alder, kjønn etc.) påvirker svarene de gir i sin vurdering av de mottatte tjenestene. Disse resultatene vil behandles under de kategorier der det er aktuelt.

Når brukeren blir spurt om for eksempel sin opplevelse av tjenestens tilgjengelighet over telefon, vil vurderingen baseres på egne erfaringer. Noen brukere har ikke hatt behov for å kontakte tjenesten utenom de fastsatte besøkene, mens noen har hyppigere telefonkontakt med de ansatte. Samtidig blir denne erfaringen veid mot de forventningene brukerne har til tilgjengelighet. Hvis erfaringene tilfredstiller forventningene eller erfaringene overgår forventningene, har man tilfredse eller meget tilfredse brukere. Dersom erfaringene ikke tilfredstiller forventningene, får man misfornøyde brukere. Dette innebærer at det ikke er kun erfaringene som avgjør brukernes tilfredshet, men også forventningene.

Forventninger skapes av flere faktorer; de påvirkes av media, de enkelte tjenesters omdømme, hva man hører av familie og bekjente og ens egen bakgrunn og livssituasjon etc. Forventningenes karakter kan også være forskjellig. Noen har diffuse, men høye forventninger. Andre har konkrete og høye forventninger. Noen har svært lave, diffuse forventninger (som ligger nær en "negativ innstilling"), mens andre igjen har lave konkrete forventninger (knyttet til konkrete opplevelser). Forventningenes karakter vil også påvirkes av hvilken kjennskap den enkelte bruker har til tjenestene. For eksempel tjenestens krav til deltakelse og egeninnsats fra brukere.

En tilfredshetsundersøkelse tar først og fremst sikte på å kartlegge den subjektive kvalitetsdimensjonen, altså opplevd kvalitet hos de enkelte brukerne. Hvis man inkluderer "subjektiv kvalitet" i kvalitetsaspektet, innebærer det at brukerne selv får en sentral plass i kvalitetsbedømmingen, som et supplement til andre måter å måle kvalitet (for eksempel "objektive" kvalitetsmål ut fra standarder etc.).

I kvalitetsutviklingsammenheng innebærer dette at kvalitetsutvikling ikke bare bør skje gjennom å levere gode tjenester og derigjennom skape gode erfaringer, men også at man bør vie



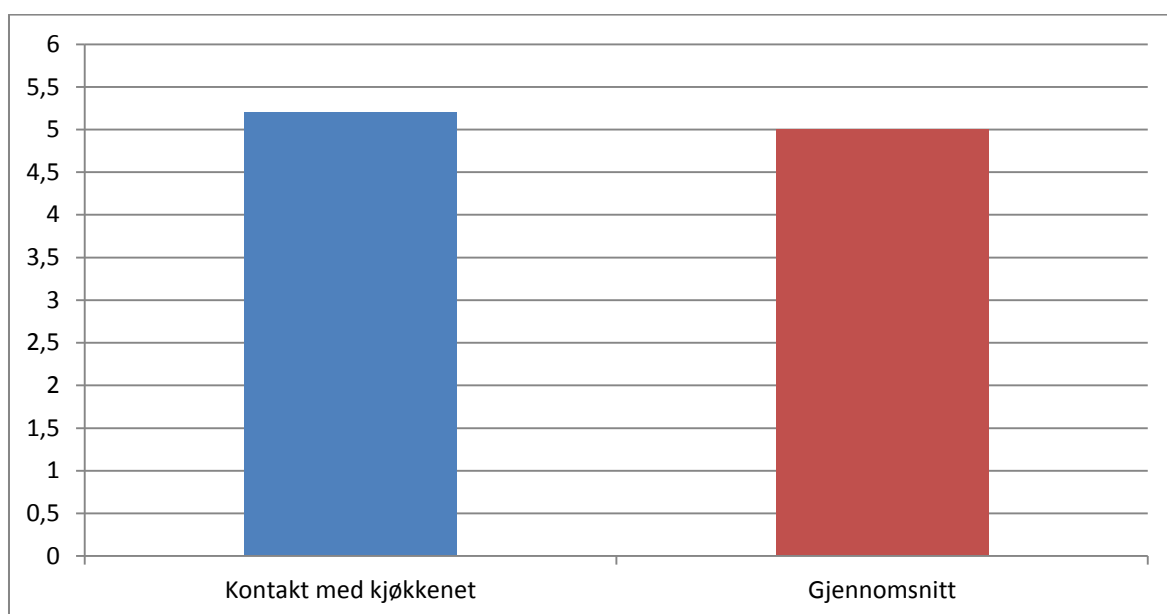
oppmerksomhet mot å påvirke og håndtere forventninger. Dette kan gjøres for eksempel gjennom aktiv dialog og kommunikasjon, informasjon om tjenestens tilbud, og hvilke forventninger tjenesten har til brukernes egeninnsats og deltakelse.

## 2. RESULTATER

I dette kapitlet presenteres en oppsummering innenfor de spørsmålene som utgjør undersøkelsen.. For hvert spørsmål er det laget grafikk som viser score på spørsmålet, sett i forhold til et gjennomsnitt av alle spørsmålene i undersøkelsen.

### 2.1 Det er lett å komme i kontakt med kjøkkenet for å endre på leveransen

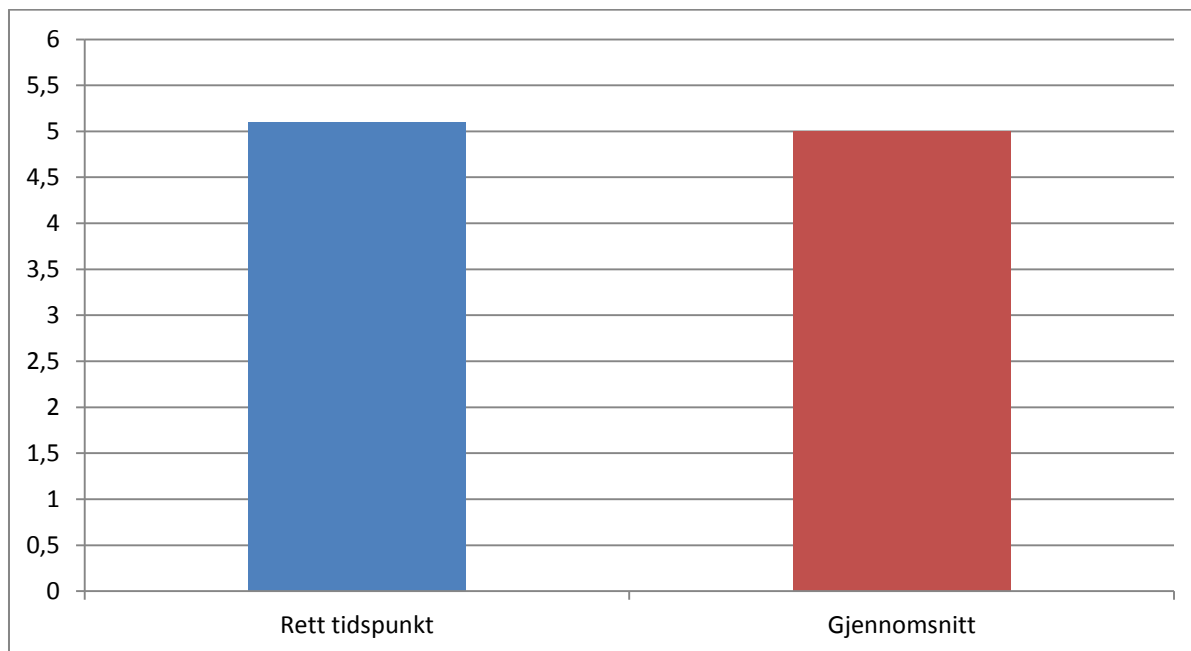
På dette spørsmålet er respondentene positive, og score blir 5,2.



78,8 % av respondentene vurderer dette slik at svaret enten knytter seg til 5 eller 6 på skalaen, kun 2,8 % er helt uenig i dette.

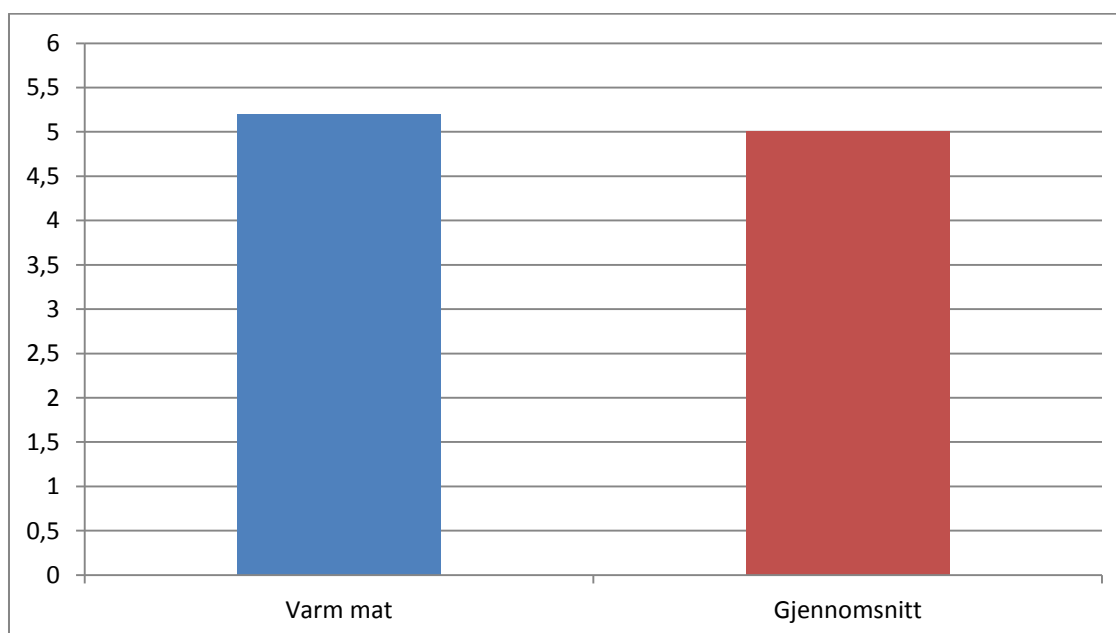
## 2.2 Maten leveres på rett tid på dagen

Her er score 5,1, også et godt resultat. 85 % svarer at de er enig eller helt enig i påstanden, mens 6,8 % er litt enig. 6,8 % er «helt uenig», «uenig» eller «litt uenig».



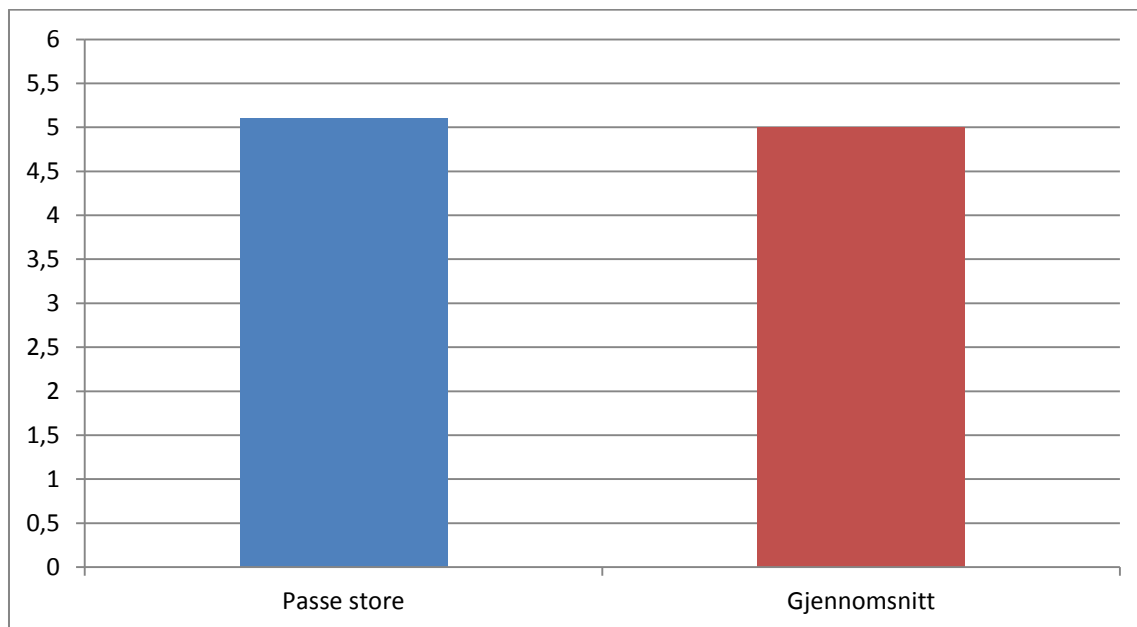
## 2.3 Maten er varm når jeg får den

88,9 % av respondentene svarer at de er enige eller svært enige i dette, og dette gir en score på spørsmålet på 5,2.



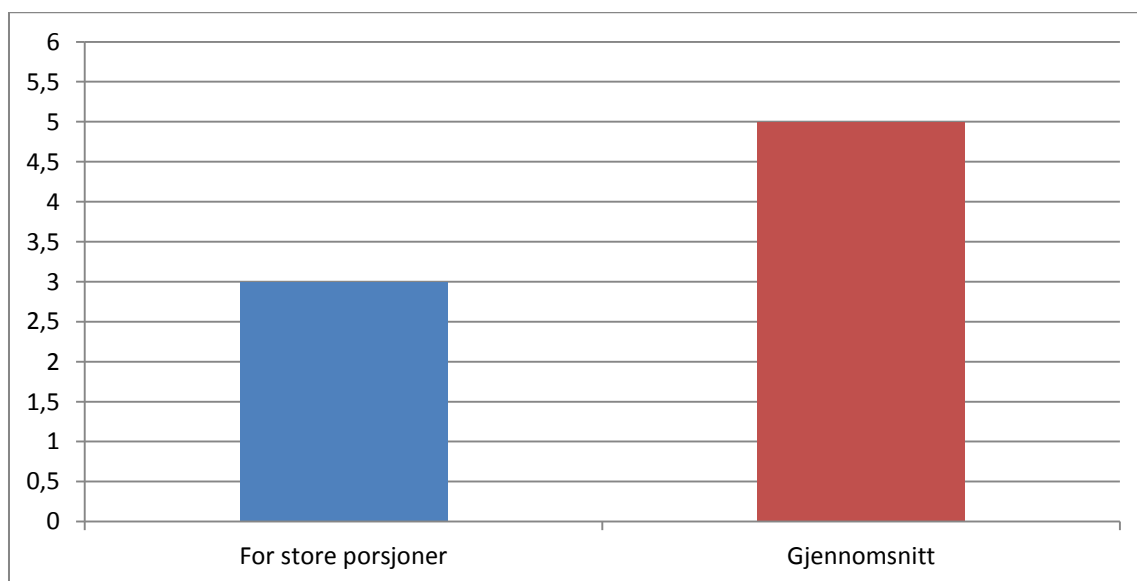
## 2.4 Porsjonene er passe store

Her er respondentene igjen positive, og 85,5 % vurderer størrelsen slik at svarene knytter seg til 5 og 6 på skalaen. Dette gir en score på 5,1.



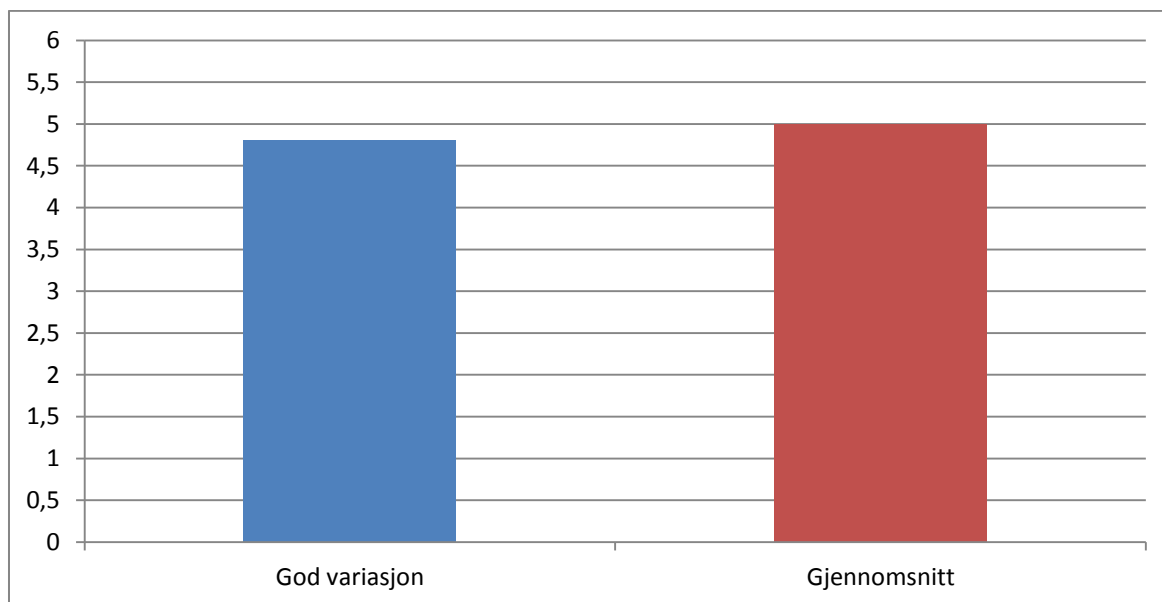
## 2.5 Porsjonene er for store

Dette spørsmålet er et av to kontrollspørsmål der man opererer med en negativ skala, altså at jo mer enig man er, jo lavere scorer man. Her er score 3,0. 51 % er helt uenig eller uenig, og dermed fornøyd med dagens størrelse. 26,8 % svarer at de er enig eller helt enige i dette. De som svarer at de på noe nivå synes porsjonene er for store, har også tilbøyelighet til å synes at prisen også er noe høy. Dette spørsmålet er trukket ut fra gjennomsnittet nettopp på grunn av den negative vinklingen.



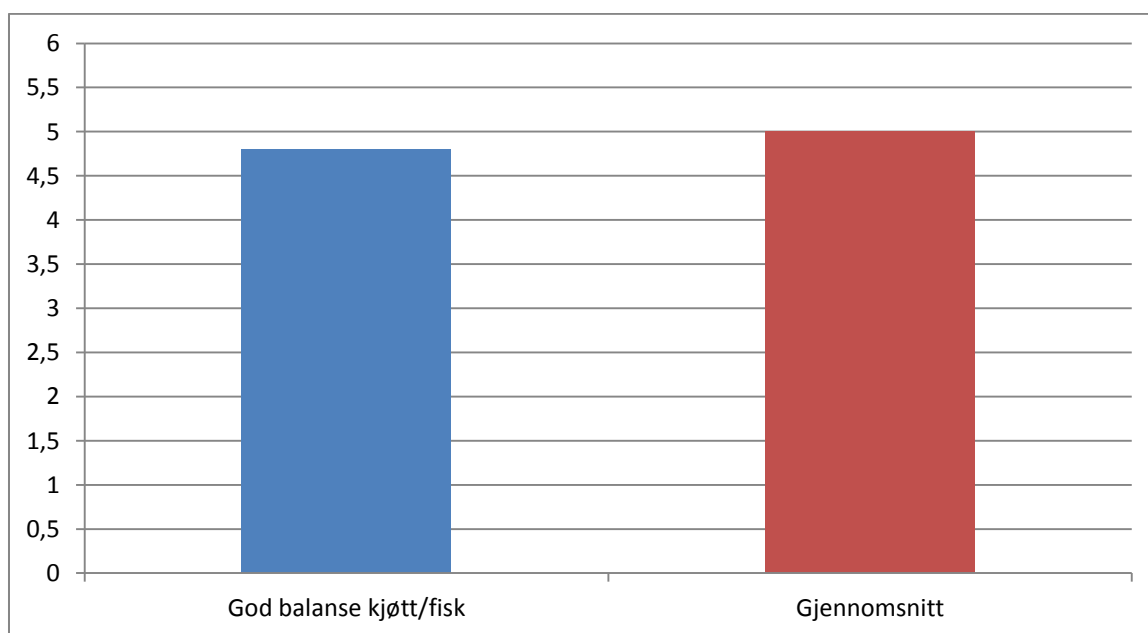
## 2.6 Det er god variasjon i matrettene

Her er respondentene noe mer jevnt fordelt enn hva som har vært tilfellet i de foregående spørsmålene. Score på dette spørsmålet er 4,8. 76,3 % av respondentene er helt enig eller enig, mens 11,1 % er litt enig, 9,7 % er uenig eller helt uenig i dette.



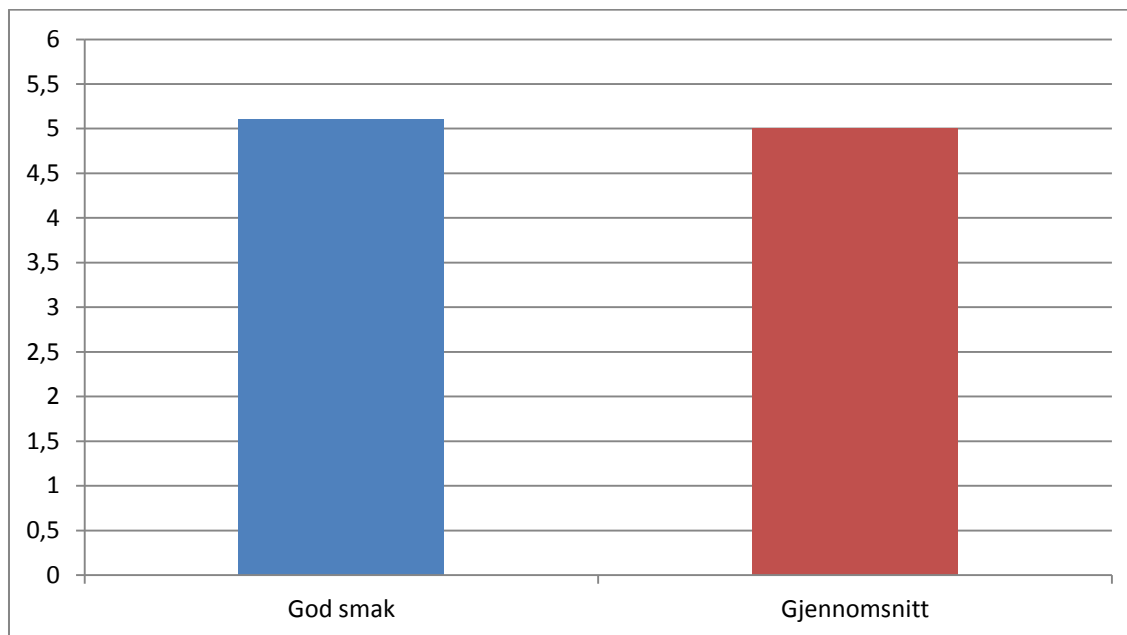
## 2.7 Det er god balanse mellom kjøtt og fisk som hovedrett

Her er 71,4 % av respondentene enig eller helt enig, mens 14,3 % er litt enig. 14,2 % svarer litt uenig eller mindre positivt. Score på dette spørsmålet er 4,8.



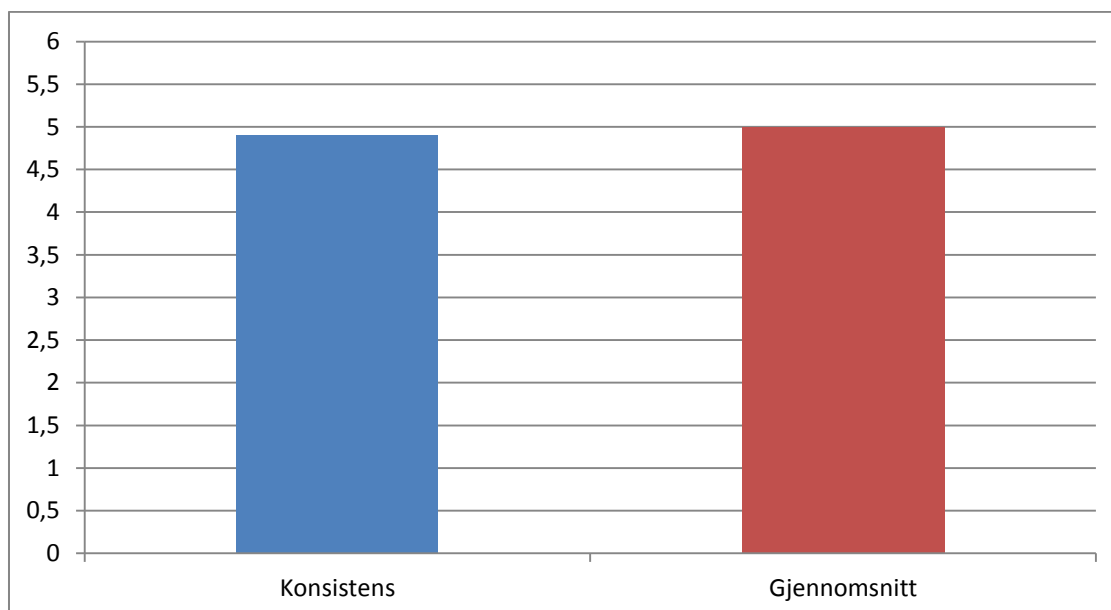
## 2.8 Maten smaker godt

Score på dette spørsmålet er 5,1. 79,2 % av respondentene er helt enig eller enig, ingen er helt uenig mens kun 1,4 % er uenig i dette.



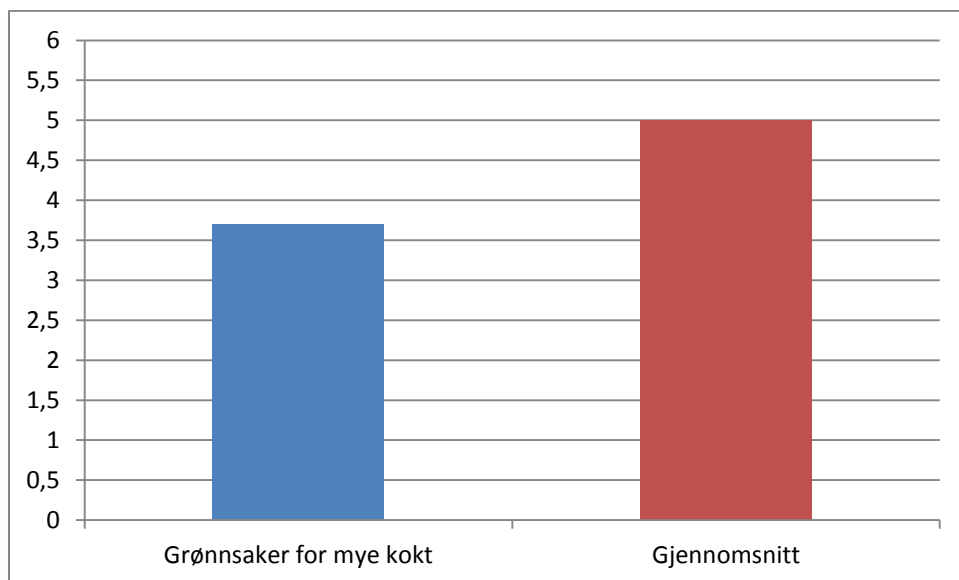
## 2.9 Konsistensen på maten er bra

I all hovedsak er respondentene fornøyd med hvilken konsistens maten har. 88,6 % har svart enten litt enig, enig eller helt enig på dette spørsmålet. 1,4 % er helt uenig i dette. Score på dette spørsmålet er 4,9.



## 2.10 Grønnsakene er for mye kokt

Her er igjen et spørsmål som er trukket ut fra gjennomsnittet på grunn av den negative vinklingen. Her er score 3,7. På dette spørsmålet er fordelingen overraskende jevn: 23,1 % av respondentene er uenige i påstanden, mens 21,5 % er enige. Fordelingen er jevn mellom de andre verdiene også.

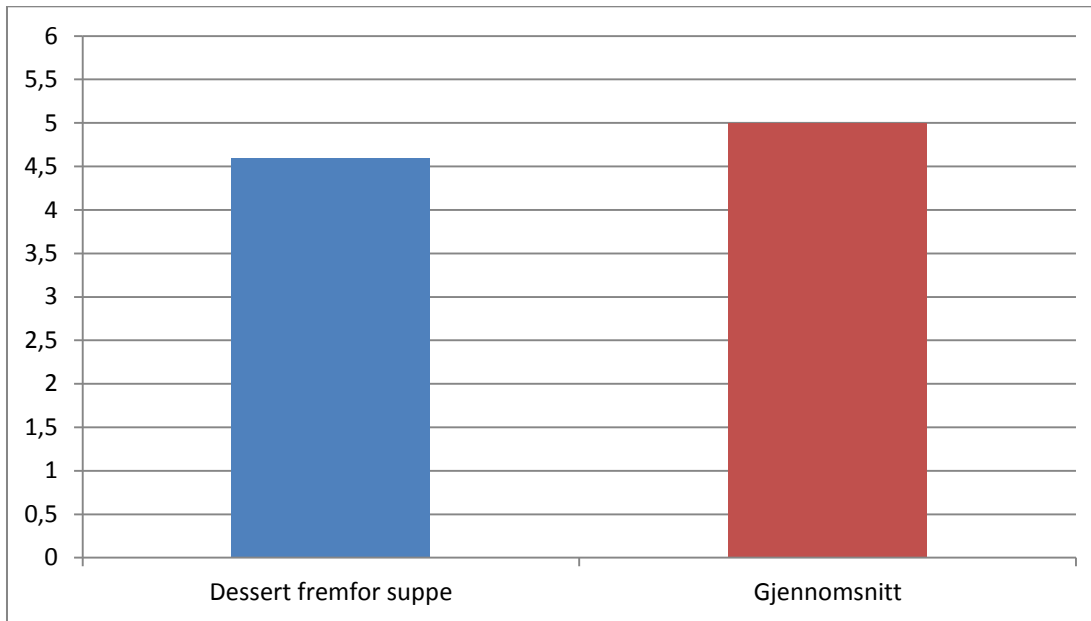


Her ser man fordelingen på dette spørsmålet.

| 13. grønnsakene er for mye kokt: | Svar | Prosent |
|----------------------------------|------|---------|
| 1. Helt uenig                    | 5    | 7,7     |
| 2. Uenig                         | 15   | 23,1    |
| 3. Litt uenig                    | 8    | 12,3    |
| 4. Litt enig                     | 9    | 13,8    |
| 5. Enig                          | 14   | 21,5    |
| 6. Helt enig                     | 9    | 13,8    |
| 0. Vet ikke                      | 5    | 7,7     |

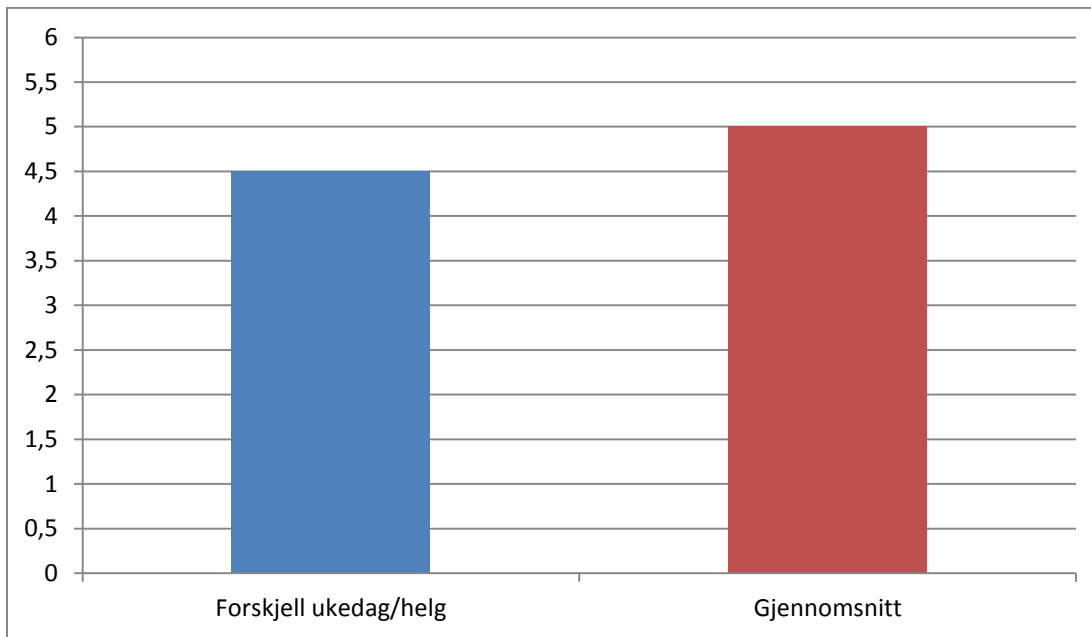
### 2.11 Jeg foretrekker dessert fremfor suppe i tillegg til hovedretten

Dette var ment som et mer rent kartleggingsspørsmål. Her er 67,6 % enig eller helt enig, mens 16,9 % er helt uenig eller uenig. 8,5 % av respondentene har ikke gjort seg opp noen mening, og svarer «vet ikke». Score her er 4,6.



### 2.12 Det gjøres forskjell mellom hverdagsmat og mat til helgen

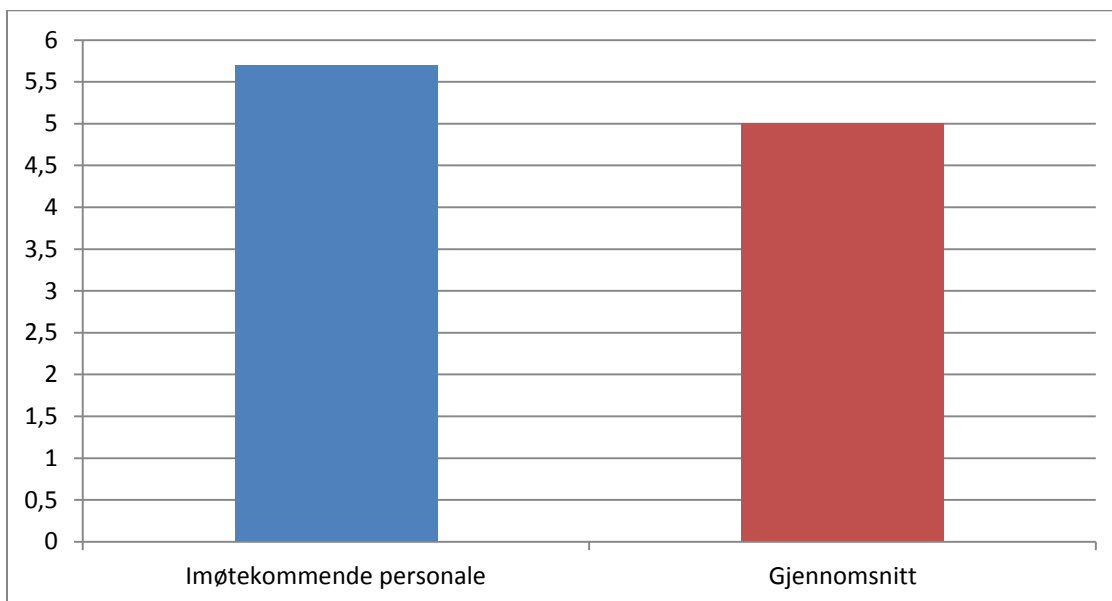
Score her er 4,5. Hele 43,5 % svarer «vet ikke», kanskje på bakgrunn at de ikke får levert mat i helgen, og dette trekker ned den totale score. 37,6 % er enig eller helt enig i at det gjøres forskjell på hverdagsmat og mat til helgen, mens 10,1 % er helt uenig eller uenig i påstanden.



2.13 Den

som leverer maten er hyggelig og imøtekommende

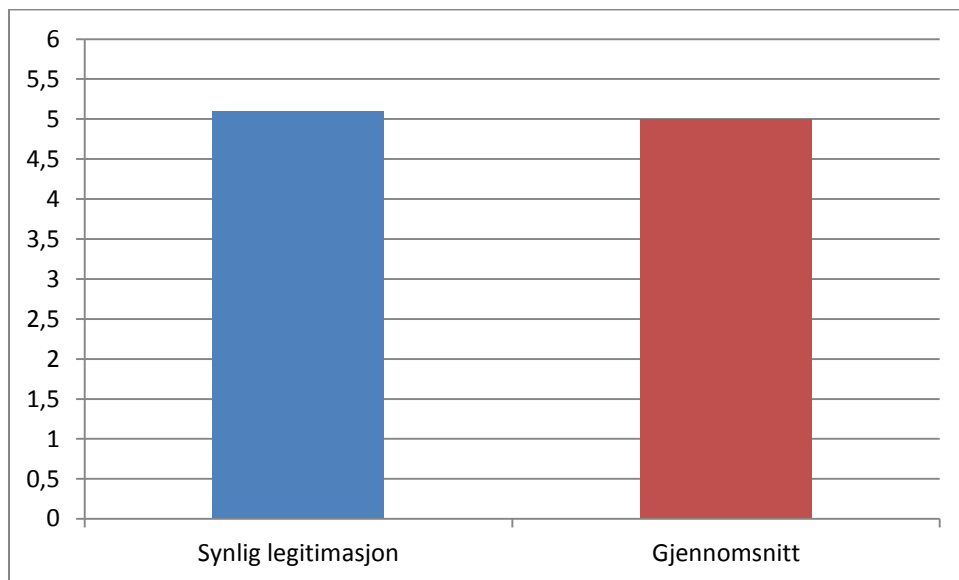
På dette spørsmålet er respondentene i stor grad positive, og hele 98,6 % svarer at de er helt enig eller enig i dette. Dette gir en score på 5,7 på spørsmålet.





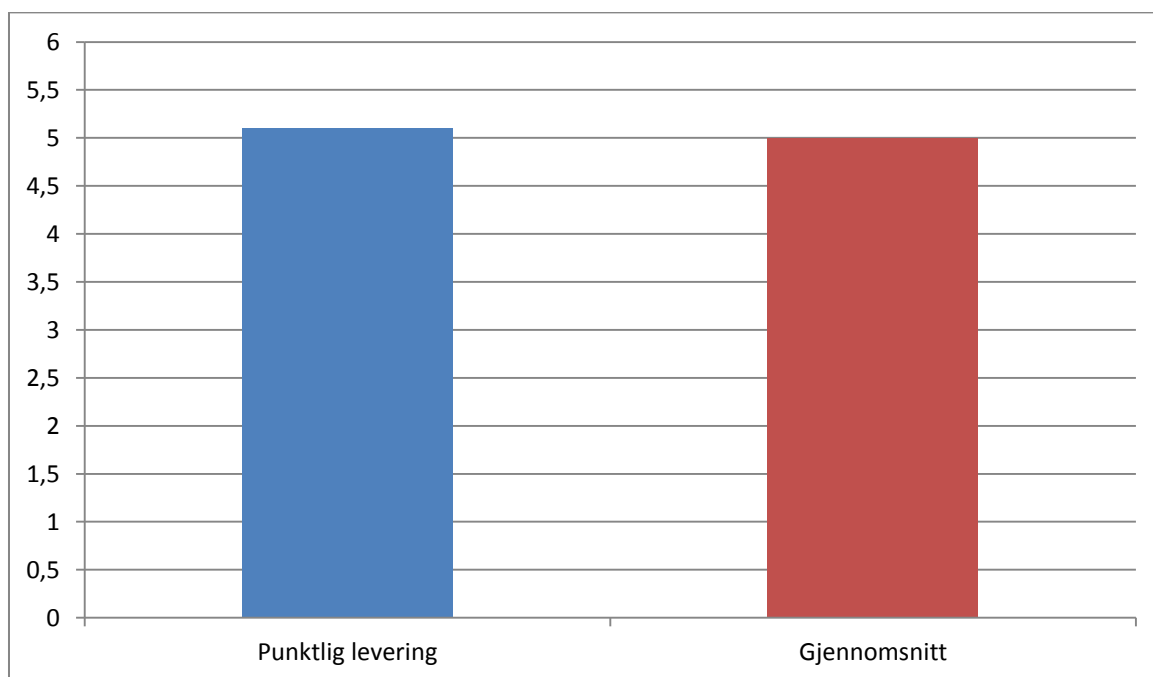
## 2.14 Matkjøreren har synlig legitimasjon, slik at det er lett å se hvem han/hun er

Score på dette spørsmålet er 5,1. 73,2 % av respondentene sier seg helt enig eller enig i at dette er tilfelle, mens 10,5 % er helt uenig eller uenig. 10,4 % svarer «vet ikke» på dette spørsmålet.



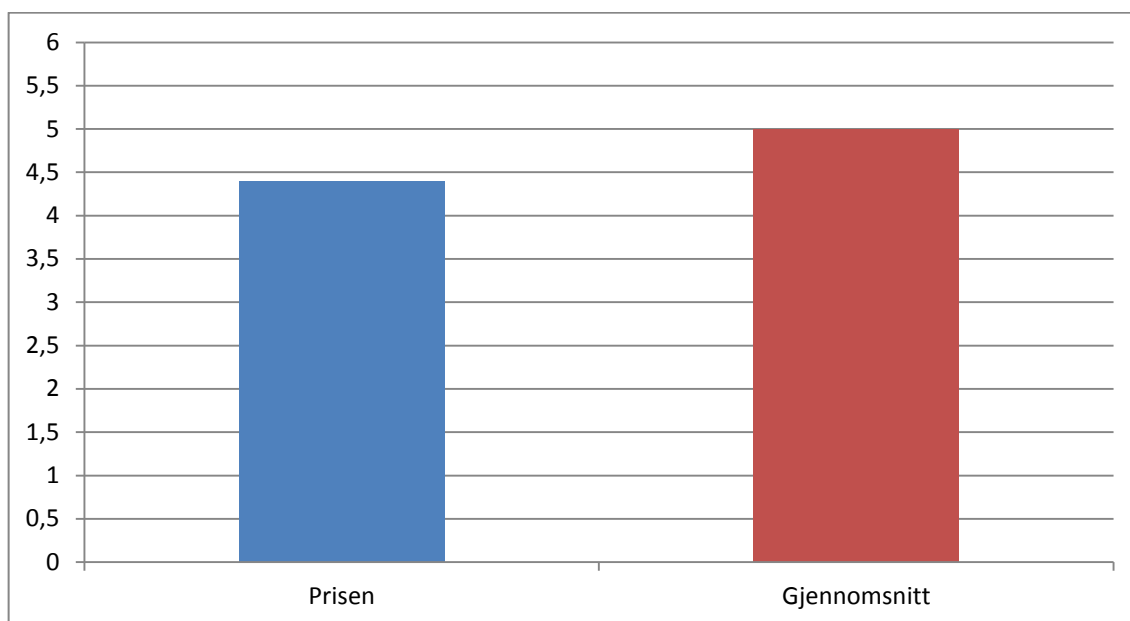
## 2.15 Jeg kan stole på at den som kommer med maten kommer til tiden

Respondentene er fornøyd med dette, og 87,3 % svarer at de er helt enige eller enige i dette. Kun 2,8 % er helt uenig eller uenig her. Score på dette spørsmålet er 5,1.



## 2.16 Jeg synes prisen på maten er passe

Score på dette spørsmålet er 4,4. Her ser man også at respondentenes vurderinger fordeler seg jevnt utover skalaen. 24,3 % av respondentene er helt enig i påstanden, mens 5,7 % er helt uenig.



Svarene fordeler seg slik:

| 19. Jeg synes prisen på maten er passe: | Svar | Prosent |
|---|------|---------|
| 1. Helt uenig                           | 4    | 5,7     |
| 2. Uenig                                | 4    | 5,7     |
| 3. Litt uenig                           | 9    | 12,9    |
| 4. Litt enig                            | 10   | 14,3    |
| 5. Enig                                 | 21   | 30,0    |
| 6. Helt enig                            | 17   | 24,3    |
| 0. Vet ikke                             | 5    | 7,1     |

## Frie kommentarer

Respondentene har i tillegg til de standardiserte spørsmålene også hatt muligheten til å komme med egne kommentarer, og disse kan ofte være nyttige. Her er kommentarene presentert, der det har vært et behov for det er opplysningene anonymisert.

- Maten blir levert til forskjellige tider mellom 13.15 og 15.00. Jeg vil heller ha melkevelling istedenfor suppe. Melkevelling er deilig mat.
- Kjøttet kan være litt vanskelig å tygge noen ganger.
- Ønsker mer fisk og grønnsaker

- Jeg ønsker mer friske grønnsaker
- Litt oftere råkost, kunne jeg tenke meg
- Veldig fornøyd
- Det er for lite ordentlig fisk.
- Maten er for dyr.
- Salt poteter og grønnsaker når de skal kokes.
- Stort sett bra. Det om heter benløse fugler er helt uten smak og tørre. Hadde gjerne sett at fiskekaker kunne vært byttet ut med annen fisk innimellom.
- Synes det ofte er kokte gulrøtter
- Maten er god, men vær snill å kjøre maskinen lenger, det er mye jeg må kaste av klomper.
- Maten er ikke saltet. Sausen er som en tykk grøt.
- Jeg synes 12.30 er litt tidlig. Tingvold storkjøkken lager den beste maten!
- For mye kjøtt, og for lite variasjon av god fisk. Mye seigt og trått kjøtt.
- Smaker litt lite salt, ellers stort sett fornøyd
- Kunne vært litt mere mat.
- Allergisk for torsk
- Desserten er lite variert, for mye fruktkompott og fruktsupper.
- Maten er helt fin og passe varm når jeg får den
- All maten er meget god
- Middagen er veldig god, men jeg synes prisen er litt høy. Vi kunne betalt litt mindre for maten, vi gamle har ikke så store pensjon.
- Dama som bringer mat til meg trosser vær og vind og er alltid presis. En perfekt dame.
- For mye pølsemat, ønsker mer rent kjøtt/fisk
- Har ingenting å klage på, er veldig fornøyd og takk for alt.
- Litt større porsjoner

### 3. OPPSUMMERING

Generelt er respondentene godt fornøyd med tilbudet «mat til hjemmeboende». Spesielt høyt, både i tallmaterialet og i kommentarene, kommer kontakten med de personene som bringer maten, og dette tyder på at dette er en vellykket ordning.

Det anbefales å gjennomføre en tilsvarende brukerundersøkelse om noe tid, for å se om resultatene på noen måte forandres over tid.