



Matarþjónusta á vegum Velferðarsviðs

könnun 2014

Einn hluti máltíðarþjónustu Velferðarsviðs er heimsending máltíða til þeirra sem þess þurfa samkvæmt mati sem gert er á þjónustumiðstöðvum Velferðarsviðs. Heimsendar máltíðir eru eldaðar í miðlægu eldhúsi á Vitatorgi á Lindargötu. Pantanir berast frá starfsmönnum þjónustumiðstöðva í hverfum og eru óbundnar aldri en meirihluti notenda eru eldri borgarar. Þjónustubörf er mismikil; sumir notendur fá mat sendan einu sinni í viku, aðrir nokkrum sinnum í viku og margir daglega.

Deild gæða og rannsókna á skrifstofu sviðsstjóra Velferðarsviðs vann rannsókn í október 2014 á matarþjónustu á vegum sviðsins. Mótaður var spurningalisti í samvinnu við skrifstofu þjónustunnar heim sem matarþjónustan heyrir undir. Öll úrvinnsla og samantekt var í höndum deildar gæða og rannsókna og lauk í desember 2014.

Spurningalisti var sendur í bréfpósti 17. október til allra skráðra notenda sem fengu heimsendar máltíðir í september. Samtals voru það 494 viðskiptavinir, eða 210 karlar (43%) og 284 (57%) konur. Markmið könnunarinnar var að meta hvernig notendum líkar matarþjónustan og var notendum að sjálfsögðu frjálst að hafna þátttöku.

Spurningalistinn innihélt alls sautján spurningar (eftir að ein spurning var felld út) en alls bárust 208 svör og svarhlutfall var 42,5%. Þar sem listinn var á tveimur blöðum og spurningar báðum megin þurfti að snúa öðru blaðinu við (sp. 8–13) en 23% þátttakenda athuguðu ekki að snúa blaðinu við.

Niðurstöður miðast við svarhlutfall hverrar spurningar.



1. spurning: Hvaða ár ert þú fædd/ur?

Svarhlutfall var 94%. Yngsti þátttakandinn var 32 ára en sá elsti 97 ára og meðalaldur þátttakenda 79,2 ár. Rúm 60% svarenda voru 80 ára eða eldri. Til samanburðar er meðalaldur allra skráðra notenda sem fengu spurningalistann sendan 78,7 ár, sá yngsti 23 ára en sá elsti 97 ára.

2. spurning: Kyn.

Svarhlutfall var 96%. Samtals 77 karlar (39%) og 123 konur (62%).

3. spurning: Hverjar eru fjölskylduaðstæður þínar? Gefnir voru sex mismunandi svarmöguleikar.

Svarhlutfall var 99%. Langflestir búa einir, eða 152 (73%), en 42 notendur (20%) sögðust búa með maka. Svörin voru annars eins og sést í eftirfarandi töflu:

Fjölskylduhagir	Fjöldi	Prósent
Ein/n	152	73,1
Með maka	42	20,2
Með maka og barni/börnum	1	0,5
Með barni/börnum	5	2,4
Með maka og öðrum en börnum	1	0,5
Með öðrum en maka og börnum	4	1,9
Svara ekki	3	1,4
Alls	208	100

4. spurning: Þarft þú aðstoð við að opna matarpakka og/eða við að hita matinn?

Svarhlutfall var 93%. Flestir, eða 82%, sögðust ekki þurfa aðstoð við að opna matarpakkana eða hita matinn. Samtals sögðu rúm 11% prósent þurfa aðstoð við að opna eða hita matarpakka, eða hvort tveggja.

Þörf á aðstoð	Fjöldi	Prósent
Við að opna matarpakka	2	1,0
Við að hita mat	10	4,8
Bæði við að opna og hita	10	4,8
Þarf ekki aðstoð	171	82,2
Svara ekki	15	7,2
Alls	208	100



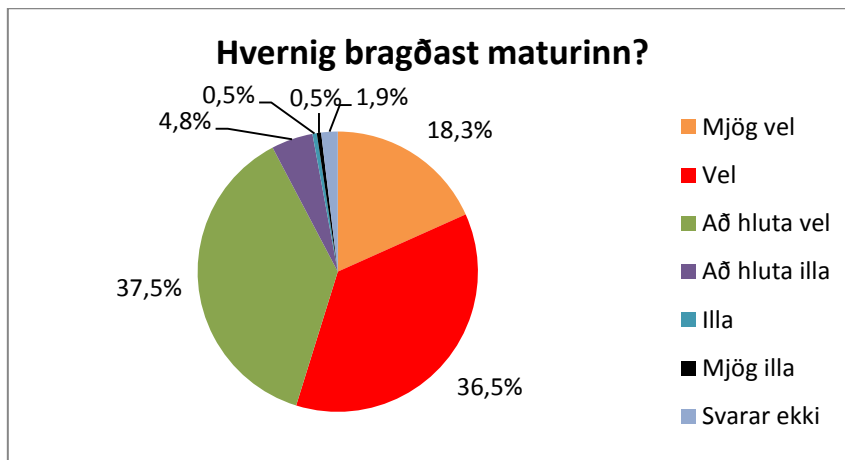
5. spurning: Hvað finnst þér um stærð skammta frá matarþjónustu?

Svarhlutfall var 98%. Langflestir, eða 175 (84%), telja skammtana vera af mátulegri stærð, 12 (6%) segja þá vera of stóra og 17 (8%) segja þá of litla.

Stærð matarskammta	Fjöldi	Prósent
Mátulegir	175	84,1
Of stórir	12	5,8
Of litlir	17	8,2
Svara ekki	4	1,9
Alls	208	100

6. spurning: Hvernig bragðast maturinn?

Svarhlutfall var 98%. Samtals segja 38 svarendur (18%) að maturinn bragðist mjög vel, 76 (37%) segja hann bragðist vel og 78 (38%) segja hann bragðast að hluta vel. Samtals segja því 55% svarenda að maturinn bragðist mjög vel eða vel.



7. spurning: Var felld út.



8. spurning: *Er maturinn hollur?*

Svarhlutfall var 74%. Flestir segja að maturinn sé oftast hollur, eða 54%, og næstflestir segja hann stundum hollan, eða 26%. Samtals segja 71% af þeim sem svöruðu spurningunni að maturinn sé alltaf eða oftast hollur.

Er maturinn hollur?	Fjöldi	Prósent	Prósent af þeim sem svöruðu
Alltaf	27	13,0	17,6
Oftast	83	39,9	54,2
Stundum	40	19,2	26,1
Aldrei	3	1,4	2,0
Svara ekki	55	26,4	
Alls	208	100	100

9. spurning: *Er maturinn girnilegur þegar hann er kominn á borðið?*

Svarhlutfall var 75%. Flestir segja matinn oft vera girnilegan, eða 32%, og næstflestir segja hann stundum girnilegan þegar á borðið er komið. Samtals segja um 57% að maturinn sé oftast eða stundum girnilegur þegar hann er kominn á borðið og aðeins 6% telja að svo sé aldrei.

Er maturinn girnilegur þegar hann er kominn á borðið?	Fjöldi	Prósent	Prósent af þeim sem svöruðu
Alltaf	28	13,5	17,8
Oftast	66	31,7	42,0
Stundum	53	25,5	33,8
Aldrei	10	4,8	6,4
Svara ekki	51	24,5	
Alls	208	100	100

10. spurning: *Hvaða daga er maturinn bestur (opin spurning)?*

Svarhlutfall var 55%. Hafa ber í huga hér að ekki allir notendur fá mat hvern dag vikunnar. Rétt rúmur helmingur þeirra sem svara spurningunni tekur afstöðu til þess hvaða dag maturinn er bestur, eða 59 notendur, og einhverjir svara þó svo að þeir fái ekki mat alla daga vikunnar. Dagarnir sem fá flest atkvæði eru laugardagar og sunnudagar og standa sunnudagar sérstaklega upp úr.

Nokkuð var um að notendur nýttu opnu spurninguna til að tilgreina hvaða fæðutegund þeim þætti best í stað þess að nefna ákveðinn dag þar sem þeir töldu matinn bestan. Af þeim ellefu sem nefndu ákveðna matartegund fremur en ákveðinn dag eru sjö sem nefna einhverskonar fisk sem þeir telja bestan.

11. spurning: *Er maturinn nógu fjölbreyttur?*

Svarhlutfall var 73%. Af þeim sem svara segja 62% matinn nógu fjölbreyttan en 38% segja hann ekki nógu fjölbreyttan.

Er maturinn nógu fjölbreyttur?	Fjöldi	Prósent	Prósent af þeim sem svöruðu
Já	94	45,2	61,8
Nei	58	27,9	38,2
Svarar ekki	56	26,9	
Alls	208	100	100

12. spurning: *Þarf að auka grænmeti?*

Svarhlutfall var 73%. Af þeim sem svara segja 46% að auka þurfi grænmeti en 54% að grænmetið þurfi ekki að auka.

Þarf að auka grænmeti?	Fjöldi	Prósent	Prósent af þeim sem svöruðu
Já	70	33,7	46,1
Nei	82	39,4	53,9
Svarar ekki	56	26,9	
Alls	208	100	100

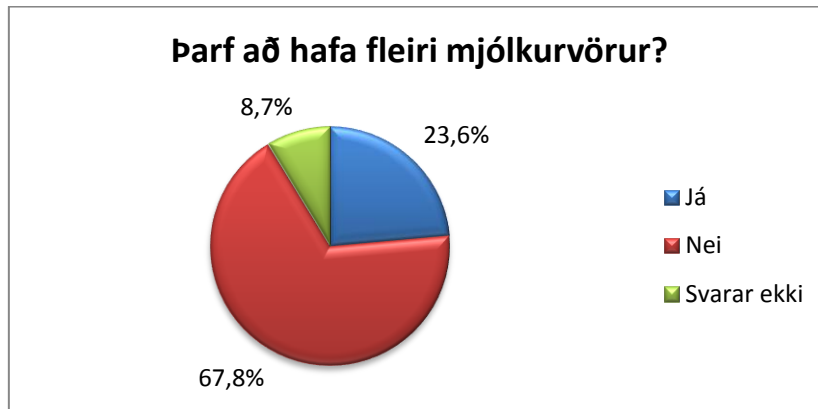
13. spurning: *Þarf að auka ávexti?*

Svarhlutfall var 75%. Af þeim sem svara segja 71% að auka þurfi ávexti en 29% segja að ekki þurfi að auka ávexti.

Þarf að auka ávexti?	Fjöldi	Prósent	Prósent af þeim sem svöruðu
Já	110	52,9	71
Nei	45	21,6	29
Svarar ekki	53	25,5	
Alls	208	100	100

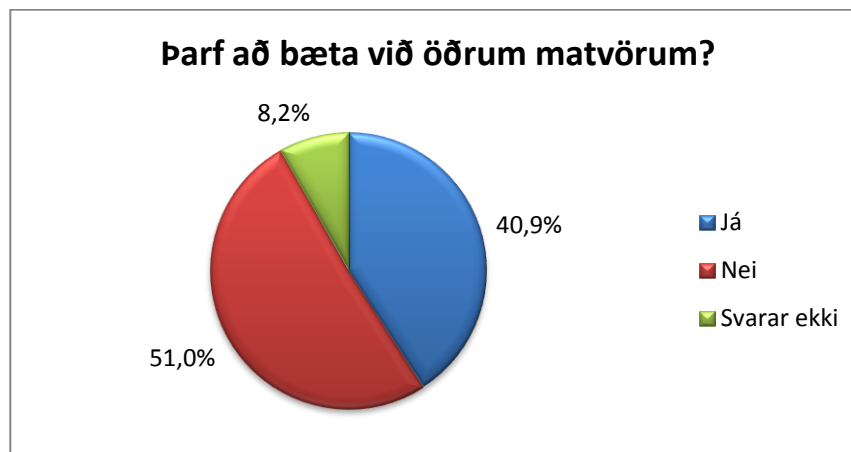
14. spurning: *þarf að hafa fleiri mjólkurvörur?*

Svarhlutfall var 91%. Rúmlega tveir þriðju telja að ekki þurfi að auka mjólkurvörur en tæpur fjórðungur svarar játandi, að auka þurfi mjólkurvörur. Sé aðeins litið til þeirra sem svara eru það tæplega 75% sem segja nei en rúm 25% já.



15. spurning: *þarf að bæta við öðrum matvörum? Ef já, hverju?*

Svarhlutfall var 92%. Flestir sem svara, eða 51%, segja að ekki þurfi að auka aðra matvöru en 41% segir að auka þurfi aðra matvöru.



Í síðari hluta spurningarinnar þar sem boðið var upp á að setja inn athugasemd um matvöru sem viðkomandi óskar eftir að bæta við, komu bæði fram kvartanir sem og ákveðnar fæðutegundir:

Fæðutegundir sem óskað er eftir:

- Níttján notendur nefndu einhverskonar grænmeti.

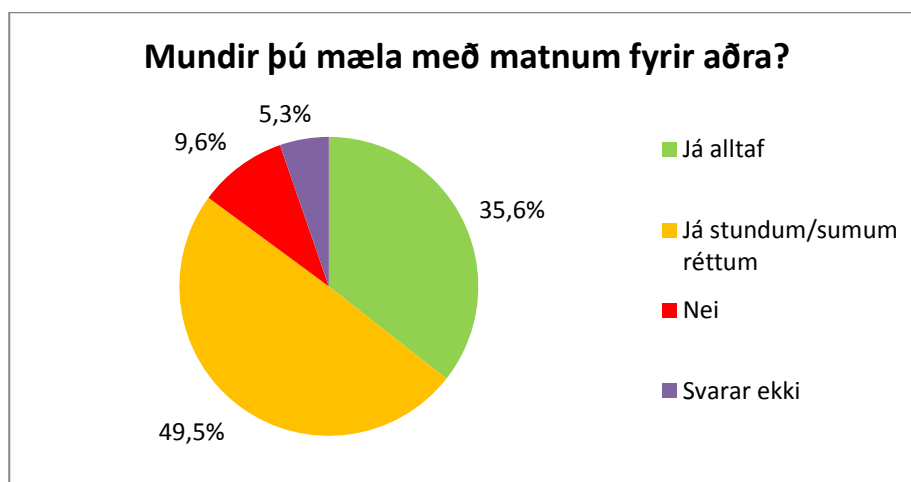


- Ellefur notendur nefndu einhverskonar kjöt, þar af fjórir meira lambakjöt auk þess: nautasteik (ekki í raspi), snitsel, gúllas, kjúkling, purusteik og kalkúnakjöt.
- Þrettán notendur nefna einhverskonar fisk og þá bæði oft og fjölbreyttari fisktegundir s.s. lax sem tveir nefndu, silung og saltfisk. Einn segir: „Fjölbreyttari fisktegundir, ekki eingöngu ýsu eins og nú er og ekki allir mega borða.“
- Níu notendur nefndu einhverskonar ávexti.
- Sex þátttakendur báðu sérstaklega um íslenskan mat s.s. slátur, sviðasultu, harðfisk og sviðakjamma.
- Nokkrir vilja einnig meira af súpum, grautum og öðrum eftirréttum.
- Mjólkurvörur eru líka nefndar. Fimm vilja jógúrt og skyr, einn jógúrt, einn kotasælu og einn „meira af ostum“.
- Þrír nefna brauð og mjólk.
- Annað sem nefnt er: Kökur, pasta, ítalskan eða asískan mat, aukabita eða samlokur, spaghetí, sósar úr soði og salöt.

16. spurning: Myndir þú mæla með matnum fyrir aðra? Ef nei, hvers vegna ekki? Gefnir voru þrír svarmöguleikar við þessari spurningu:

Svarhlutfall var 95%. Flestir svara því að þeir myndu stundum mæla með matnum/sumum réttum fyrir aðra, eða 50%. Næstflestir, eða 36%, segja að þeir myndu alltaf mæla með matnum fyrir aðra. Aðeins 10% sögðust ekki mæla með matnum fyrir aðra.

Myndir þú mæla með matnum fyrir aðra?	Fjöldi	Prósent
Já, alltaf	74	35,6%
Já, stundum/sumum réttum	103	49,5%
Nei	20	9,6%
Svarar ekki	11	5,3%
Alls	208	100%



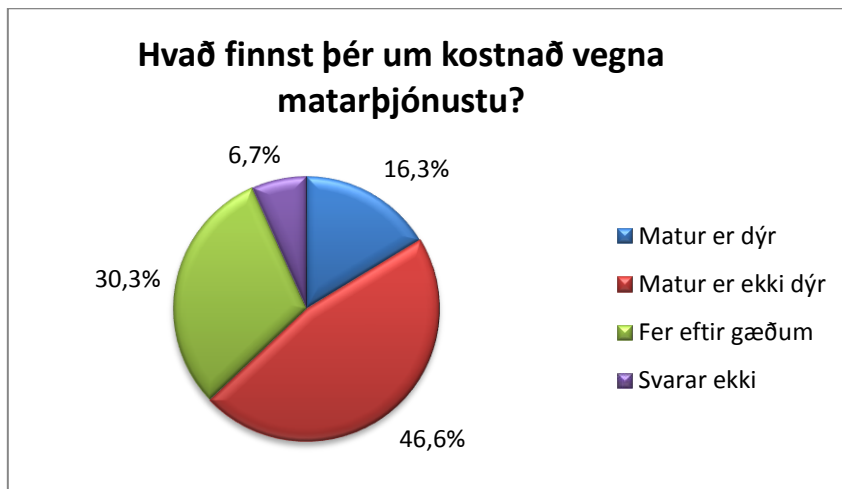


Nítján af þeim tuttugu sem sögðust ekki mæla með matnum nefna ástæðu. Flestir segja að maturinn sé ekki nógu góður og nokkrir til viðbótar að hann sé bragðlítill og einhæfur. Fjórir nefna sérstaklega sósur, að þær séu of einhæfar, of mikið af þeim eða að þær ættu að vera í sér íláti en ekki ofan á matnum. Tveir tala um að maturinn hafi áður verið betri þegar hann var keyrður út heitur. Einn segir skammtana ekki nógu stóra, annar að það séu aldrei hrísgrjón, of mikill laukur notaður og einn segir að hann myndi ekki mæla með matnum vegna plastsins sem þurfi að rífa af.

Nokkrir þeirra sem segjast stundum mæla með matnum komu einnig með athugasemdir þar sem tveir nefna að það sem komi í veg fyrir að þeir geti alltaf mælt með matnum sé gufusoðni maturinn, einn segir að maturinn henti ekki öllum, annar segir að hægt sé að mæla með matnum fyrir þá sem eru í megrun.

17. spurning: *Hvað finnst þér um kostnað vegna matarþjónustu?* Gefnir voru þrír svarmöguleikar við þessari spurningu.

Svarhlutfall var 93%. Flestir, eða 47%, segja matinn ekki vera dýran, 30% að kostnaðurinn fari eftir gæðum matarins en 16% segja hann of dýran.



18. spurning: *Hvernig svaraðir þú þessum spurningalista?* Gefnir voru fjórir svarmöguleikar við þessari spurningu og opinn möguleiki undir „annað“.

Svarhlutfall var 98%. Flestir, eða 62%, sögðu að hann/hún hefði svarað spurningarlistanum einn, 28% með aðstoð ættingja og 3% með aðstoð kunningja/nágranna.

Hvernig svaraðir þú þessum spurningalista?	Fjöldi	Prósent
Ein/n	129	62%
Með aðstoð ættingja	59	28,4%
Með aðstoð kunningja/nágranna	7	3,4%
Annað	8	3,8%
Svarar ekki	5	2,4%
Alls	208	100%

Af þeim sem tiltaka undir liðnum „Annað“ segja fimm að þeir hafi svarað með maka, en aðrir fjórir nefna dóttur, liðveisluna, húsvörðinn og starfsmann.

Fleira sem fram kom í „annað“ í síðustu spurningunni:

Flestir tala um tímasetningu á útkeyrslu matarins s.s. maturinn komi „seint“, að viðkomandi sé með mat ákveðna daga og þá daga sé alltaf sama fæðutegundin í boði og að bjóða ætti upp á að fá matseðilinn viku fram í tímann til að geta valið úr. Nokkrir nefna fiskinn sérstaklega að hann sé ekki nógu góður, þrír kvarta undan mat í raspi og að sú eldunaraðferð hugnist þeim ekki. Fleira sem kemur fram: ósk um frekara val, betur soðið kjöt (illa tenntur), meira grænmeti, meira af sósum, meira krydd, betur eldaðar kartöflur, meiri gæði á hráefninu, sleppa súpum, kjötið í of þykkum sneiðum, of mikið hrossakjöt og of mikið af lauksúpu. Einn segist vera blindur og hann sjái því ekki útlit matarins, annar að hann sé með óþol og sé tilbúinn að greiða fyrir frekara val um mat. Einn hrósar bílstjóranum sérstaklega sem keyrir matinn til hans og einn notandi til viðbótar bendir á að leiðbeiningar mættu fylgja um það hversu lengi eigi að hita skammtana í örbylgjuofninum.