

## Rapport



# **Evaluering af frit menuvalg på Regionshospitalet Herning og Regionshospitalet Holstebro**

Kvalitet og Udvikling  
Oktober 2007

<b>Indhold .....</b>	<b>Side</b>
Sammenfatning .....	3
Baggrund .....	3
Formål .....	4
Materiale .....	4
Resultater .....	5
Kvantitative resultater .....	5
Kommentarer .....	9
Diskussion .....	10

**Evaluering af frit menuvalg på Regionshospitalet Herning  
og Regionshospitalet Holstebro**

- udarbejdet af  
kvalitetskonsulent Henriette Fyh og chefkonsulent Peter Barner-Rasmussen,  
Kvalitet og Udvikling, oktober 2007.

Kan rekvireres ved henvendelse til  
Kvalitet og Udvikling  
Regionshospitalet Holstebro, 7500 Holstebro  
tlf.. 9912 6969, mail: kvalitetogudvikling@ringamt.dk

## Sammenfatning

Centralkøkkenerne i Herning og Holstebro har i deres Budget- og Udviklings Aftaler ønsket at evaluere på ordningen med frit menuvalg. Denne ordning giver patienterne mulighed for selv at sammensætte deres menu ud fra et menukort med tilhørende informationsmateriale. Evalueringen har fokus på patienternes oplevelse af selve måltidssituationen, valgfriheden og muligheden for mellemmåltider.

Centralkøkkenerne har fået hjælp i Kvalitet og Udvikling til at udarbejde og oparbejde spørgeskemaerne. Data er indsamlet fra uge 16 til og med uge 19 / 2007.

Evalueringens resultat er generelt, at mere end 90 % af patienterne er godt eller virkelig godt tilfreds med maden på hospitalerne i Herning og Holstebro. Der var ikke signifikant forskel mellem Holstebro og Herning.

I Holstebro har signifikant færre patienter end i Herning mulighed for selv at vælge menuen, selv om de gerne ville – henholdsvis 91 % og 75 %. Der er også signifikant færre patienter i Holstebro, som får tilbudt et mellemmåltid.

I Herning er der signifikant flere patienter end i Holstebro som oplever, at de bliver forstyrret under måltidet.

Patienterne kom med forbedringsforslag på følgende områder:  
Mindre fed og gammeldags mad, servere mayonnaise, flødeskum o.l. ved siden af, mere groft brød og grønt, flere valgmuligheder, månedsplaner i stedet for ugeplaner.

Rapporten skal bruges som værktøj i dialogen mellem køkkenerne og afdelingerne og kan fremlægges på personalemøder begge steder.

## Baggrund

I mindst 10 år har der været arbejdet med at udvikle patient-kosten på Sygehusene i Ringkjøbing Amt - Hospitalsenheden Vest. Senest har man på de to større matrikler - regionshospitalerne Holstebro og Herning - taget udfordringen op med at servere "Frit menuvalg" - frisktillavet mad med flere valgmuligheder end tidligere. I denne forbindelse har begge køkkener lagt vægt på præsentationen af valgmulighederne og har udarbejdet præsentable menukort mv.

Den aktuelle situation i forbindelse med overgangen til Region Midtjylland stiller hospitalerne over for en række nye udfordringer. Begge centralkøkkener har indskrevet gennemførelse af en tilfredshedsundersøgelse i deres Budget- og Udviklings Aftaler. Derfor har centralkøkkenerne ønsket at udføre en brugerundersøgelse for at få registreret patienternes oplevelse af maden og de rammer, der er omkring den.

Kvalitet og Udvikling blev kontaktet og der blev nedsat en styregruppe for projektet. Styregruppen består af cheføkonoma Birgit Drost, kostkonsulent Hanne Sahl, cheføkonoma Hanne Sørensen, kostkonsulent Anny Larsen, chefkonsulent Peter Barner-Rasmussen og kvalitetskonsulent Henriette Fyhn Jensen.

Brugerundersøgelsen blev udført som en spørgeskemaundersøgelse. Spørgeskemaet indeholdt 13 spørgsmål, som kunne besvares ved afkrydsning. På bagsiden blev patienterne opfordret til at supplere med egne ord/kommentarer.

Spørgeskemaet blev udviklet ud fra validerede spørgeskemaer, som tidligere har været anvendt på sygehusene i Herlev og Gentofte. Nogle spørgsmål blev tilpasset lokale forhold i et samarbejde mellem Kvalitet og Udvikling og cheføkonoma og kostkonsulent fra køkkenerne i Herning og Holstebro. Spørgeskemaet ses i bilag 1. Det vurderes ikke nødvendigt at pilotteste det inden undersøgelsens start.

## Formål

- belyse patienternes oplevelse af den aktuelle status på området,
- belyse patienternes oplevelse af måltidssituationen,
- belyse afdelingernes mulighed for at tilbyde mellemmåltider,
- give ideer til forbedring af køkkenernes og afdelingernes funktion,
- give input til den generelle faglige udvikling på kost- og ernæringsområdet.

## Materiale

Materialet består af spørgeskemabesvarelser fra sengeafsnit på Regionshospitalet Herning og på Regionshospitalet Holstebro. Alle afdelinger på nær barselsafsnit, pædiatri og psykiatri har haft mulighed for at deltage i undersøgelsen. Et kriterium, for at deltage i spørgeskemaundersøgelsen var, at patienterne som minimum havde været indlagt et par dage. Afsnittenes kost-nøglepersoner har udleveret og indsamlet spørgeskemaerne. Spørgeskemaerne blev udleveret og indsamlet over en periode på 4 uger fra uge 16 til uge 19 2007.

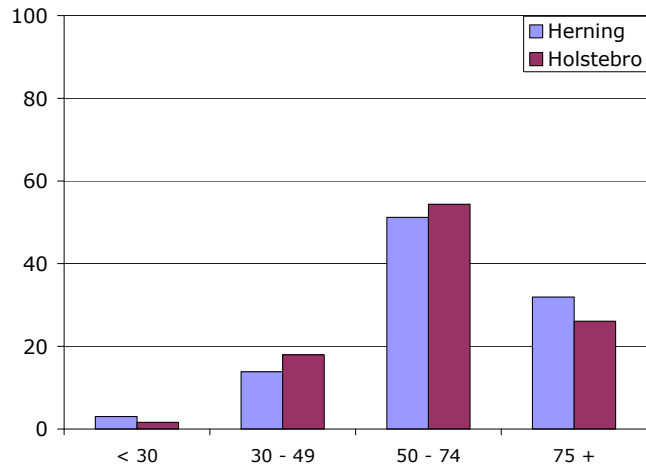
Herning	Afsnit	A1	A2	B2	B3	B4	B5	H2	T1	T2	uoplyst	171
	n	19	19	3	23	5	46	22	16	16	2	
Holstebro	Afsnit	K1	M1	M2	M3	M4	N1	N2	O	U5	U6	185
	n	28	17	15	22	20	14	13	33	14	9	
<b>N</b>												356

Tabel 1 Antal besvarelser fra afsnittene.

	Kvinder	Mænd
Herning	63	37
Holstebro	53	48

Tabel 2 Kønsfordelingen fordelt på matrikler. Procent.

Umiddelbart er kvinderne overrepræsenteret i materialet fra Herning. Forskellen er dog ikke signifikant ( $\chi^2$ -test  $p=0,059$ ). Der er ingen signifikant forskel i aldersfordelingen i materialet fra de to matrikler.



Figur 1 Aldersfordelingen fordelt på matrikler.

Andelen af ubesvarede spørgsmål svinger mellem 0,6 til 12,1 %.

## Resultater

### Kvantitative resultater

Spørgeskemaet indledte med tre spørgsmål, som gik på den sensoriske oplevelse af maden.

	Virkelig godt	Godt	Både godt og dårligt	Dårligt	Virkelig dårligt
Herning	43	53	4	1	0
Holstebro	43	53	3	0	0

Spørgsmål 1 "Hvad syntes du om madens **udseende**?" Procent (N=351)

Det første spørgsmål gik på madens udseende. Langt den største del af patienterne syntes, at maden ser godt eller virkelig godt ud, når den serveres. Der er ingen forskel i besvarelserne fra Holstebro og Herning.

	Virkelig godt	Godt	Både godt og dårligt	Dårligt	Virkelig dårligt
Herning	38	49	12	1	0
Holstebro	41	50	9	0	1

Spørgsmål 2 "Hvad syntes du om madens **smag**?" Procent (N=354)

På spørgsmålet om oplevelse af madens smag svarer langt størstedelen af patienterne fra både Holstebro og Herning, at maden smager godt eller virkelig godt. Ca. 1 patient ud af 10 mener, at maden smager både godt og dårligt.

	Virkelig godt	Godt	Både godt og dårligt	Dårligt	Virkelig dårligt
Herning	27	64	10	0	0
Holstebro	32	57	9	1	0

Spørgsmål 3 "Hvad syntes du om madens **lugt / duft**?" Procent (N=347)

Besvarelserne om oplevelsen af smag og lugt/duft er meget samstemmende. På spørgsmålet, som gik på madens lugt/duft, svarer over 90 %, at maden lugter/dufter godt eller virkelig godt. Igen mener ca. 1 patient ud af 10, at maden lugter/dufter både godt og dårligt. Der er heller ikke her forskel på patienternes besvarelser fra Holstebro og Herning.

De følgende 4 spørgsmål omhandler patienternes muligheder for selv at vælge den mad, de fik at spise.

	Ja, begge dele	Nej, kun et menukort	Nej, kun en informationsfolder	Nej, ingen af delene	Andet
Herning	59	20	3	18	1
Holstebro	50	31	2	17	1
P	NS	0,045			

Spørgsmål 4 "Har du fået udleveret et **menukort** og en **informationsfolder** om menukortet?" Procent (N=328)

Godt og vel halvdelen af alle patienter har fået udleveret både et menukort og en informationsfolder. Ca. hver sjette patient giver udtryk for, at de hverken har fået udleveret menukort eller informationsfolder. I Holstebro er der signifikant flere patienter end i Herning, som kun får udleveret et menukort.

	Jeg valgte efter, hvad jeg fik anbefalet	Jeg valgte efter, hvad jeg havde lyst til	Jeg var ligeglad og lod personalet vælge for mig	Jeg fik ikke mulighed for at vælge selv, selv om jeg gerne ville	Andet
Herning	4	91	4	1	1
Holstebro	6	75	5	11	2
P		P<0,002		P<0,00005	

Spørgsmål 5 "Hvordan **valgte** du, hvad du ville have at spise?" Procent (N=332)

På spørgsmålet om, hvordan patienten foretog sit valg, er der signifikante forskelle mellem Holstebro og Herning. I Holstebro fik 1 patient ud af 9 ikke mulighed for selv at vælge, hvad han/hun ville spise, og der er signifikant færre patienter i Holstebro, som vælger mad ud fra hvad de har lyst til.

	Meget vigtigt / vigtigt		
	Herning	Holstebro	
At man kan vælge, imellem kolde og lune retter til aften	83	74	(N=320)
At man kan vælge selv at sætte sit måltid sammen ud fra forskellige menuer	79	73	(N=320)
At man kan vælge, om man vil have varm mad til middag	76	64	(N=323)
At man selv kan bestemme, hvor man vil spise – fx alene eller sammen med andre	63	57	(N=320)
At man selv kan bestemme, hvornår man vil spise	42	30	(N=311)

Spørgsmål 6 " Hvor **vigtige** syntes du, følgende **valgmuligheder** er?" Procent

Patienterne i Herning og Holstebro er enige om, at det vigtigste er valgfrihed til at vælge, *hvad* man vil spise. Der er knap så vigtigt, om man kan vælge *hvor* eller med *hvem* man vil spise. Mindst betydningsfuld er muligheden for at kunne vælge, *hvornår* man vil spise.

Som det ses af tabellen ligger Holstebro konsekvent ca. 10 procentpoints lavere i svarmuligheden "Meget vigtigt" og "Vigtigt" end besvarelserne fra Herning.

	Ja	Nej	Ved ikke
Herning	73	22	5
Holstebro	61	33	6
P	P=0,03		

Spørgsmål 7 "Er du blevet **tilbudt mad** imellem hovedmåltiderne (**mellemmåltider**)?" Procent (N=327)

På spørgsmålet, om man er blevet tilbudt mellemmåltider, er der signifikant forskel mellem Holstebro og Herning. I Herning er det ca. hver femte patient, der ikke er blevet tilbudt et mellemmåltid, mens det i Holstebro er ca. hver tredje patient.

	For store	Passende	For små
Herning	8	90	3
Holstebro	6	92	3

Spørgsmål 8 " Hvad syntes du om **portionsstørrelserne**?" Procent (N=333)

På spørgsmålet om portionsstørrelsen er der udbredt enighed mellem patienterne i Holstebro og i Herning. Mere end 90 % er tilfredse med størrelsen på portionerne. Kun 1 ud af 14 patienter syntes, at portionerne er for store.

	For meget tid	Passende med tid	For lidt tid
Herning	1	99	1
Holstebro	5	95	0
P	P=0,03		

Spørgsmål 9 "Har du haft **tid nok** til at spise din mad?" Procent (N=337)

Der er også udbredt tilfredshed med den tid, patienterne har til at spise i. I Holstebro er der signifikant flere patienter end i Herning, som syntes, at der er for meget tid til at spise i.

	Virkelig gode	Gode	Dårlige	Virkelig dårlige	Andet
Herning	13	83	4	1	0
Holstebro	10	85	5	0	0

Spørgsmål 10 "Hvordan oplevede du **spiseforholdene / omgivelserne** for måltidet?" Procent (N=335)

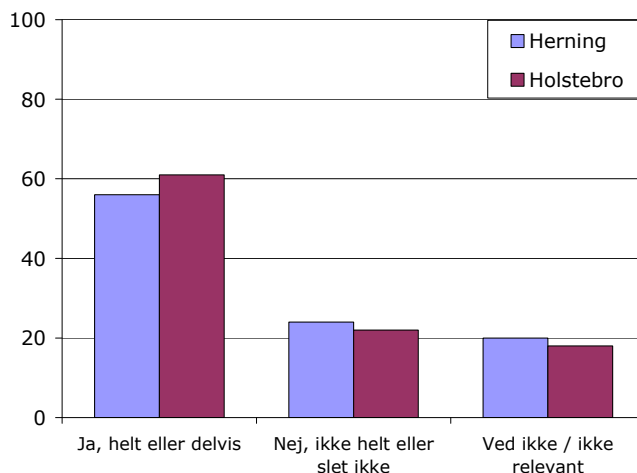
Patienterne er udbredt tilfredse med spiseforholdene, og der er ingen forskel mellem patienterne i Herning og Holstebro.

	Mange gange	Nogle gange	Få gange	Aldrig
Herning	2	14	34	51
Holstebro	1	6	39	54
P	P=0,03			

Spørgsmål 11 "I hvilket omfang blev du **afbrudt**, når du skulle spise (fx af blodprøver, stuegang osv.)?" Procent (N=332)

I Herning oplever patienterne et signifikant større omfang af forstyrrelser i forbindelse med måltiderne. Det er ca. hver 6. patient i Herning, som tilkendegiver, at de bliver forstyrret nogle eller mange gange, når de skal spise. Total set oplever knap 90 % af patienterne, at de få gange eller aldrig bliver forstyrret under med deres måltider.





Figur 2 Spørgsmål 12 "Fik du det **at vide** om **kosttilbuddene**, som du havde brug for? -Hvis relevant, også **i forhold til din sygdom?**" Procent (N=313)

Knap 60 % af alle patienterne mener, at informationerne om kosttilbuddene har været helt eller delvist tilfredsstillende. Mellem hver fjerde og hver femte patient giver udtryk for, at informationsniveauet omkring kosttilbuddene ikke har været tilstrækkeligt. Der er ingen signifikant forskel på besvarelsenerne i Holstebro og Herning.

	Virkelig godt	Godt	Både godt og dårligt	Dårligt	Virkelig dårligt
Herning	42	53	4	1	0
Holstebro	49	44	6	2	0

Spørgsmål 12 " Hvad er dit **samlede indtryk** af maden på hospitalet?" Procent (N=332)

Mere end 90 % af patienterne er godt eller virkelig godt tilfreds med maden som helhed.

### Kommentarer

På spørgeskemaets bagside blev patienterne opfordret til at uddybe deres besvarelser, komme med kommentarer eller forslag til forbedringer. 83 patienter ud af 356 benyttede bagsiden til kommentarer.

Langt de fleste kommentarer var rosende og mange indeholdt forbedringsforslag. Rosen gik på maden, serveringspersonalet eller personalet/opholdet som helhed: "Der er virkelig meget god mad og godt tilberedt."... " ... betjeningspersonalet hele tiden var søde, smilende og meget hjælpsomme."... "Det er næsten som et 1. classes hotel." Flere patienter nævner, at er maden ser meget indbydende ud.

Madens temperatur ved serveringen og saltindholdet var de hyppigste kritikpunkter. Der blev udtrykt ønske om at maden skulle være varmere ved servering og at saltindholdet skulle være lavere.

"... bortset fra, at maden må godt være lidt varmere!"... "Jeg kunne godt ønske, at det havde været varmere!"... "Maden er for salt"..."... men for mig er det for salt."

Forbedringsforslagene – der er nogenlunde jævnt fordelt på de to matrikler - kan grupperes i:

- Mindre fed og gammeldags mad
- Servere mayonnaise, flødeskum og lign. ved siden af og ikke ovenpå maden
- Mere groft brød, mere frisk/saftig frugt og mere frisk/lækker salat
- Flere valgmuligheder
- Månedspaner i stedet for ugeplaner

En enkelt patient efterspørger en bedre udformning af menukortet, så man bedre kan se, hvordan man vælger/sætter de forskellige menuer sammen.

## Diskussion

Undersøgelsen bekræfter, at patienterne generelt er godt tilfreds med maden på hospitalet. Mere end 90 % af patienterne er godt eller virkelig godt tilfreds med maden. Da populationen består af patienter fra hospitalernes sengeafsnit, er det naturligt, at en del patienter har smerter eller ubehag. Disse patienter kan reagere negativt på madens smag, duft og udseende, uden at dette har noget med den aktuelle ret at gøre. Dette underbygges også af kommentarerne på bagsiden af spørgeskemaet.

Patienterne i både Herning og Holstebro angiver muligheden for selv at vælge *hvad* man vil spise som det vigtigste for måltidssituationen. Et reelt menuvalg i måltidssituationen er identificeret som fremmede faktor for optimal ernæringspleje i Sundhedsstyrelsens MTV, "Medicinske patienters ernæringspleje" fra 2005. Valgfriheden giver mulighed for aktiv patientinddragelse, hvor patienten tillige får mulighed for vælge ud fra præferencer og tyggeevne. Hertil kommer muligheden for at stille forventninger til maden og for at få forventningerne indfriet. Sammenholdes dette med, at mere end hver 6. patient hverken får udleveret menukort eller informationsfolder, indikerer det en oplagt mulighed for forbedring på begge hospitaler. I Holstebro er der desuden signifikant flere, der får udleveret et menukort uden en informationsfolder, samt signifikant flere patienter, som udtrykker, at de ikke selv fik mulighed for at vælge, hvad de ville spise.

Det skal nævnes, at manglende menukort og informationsfolder ikke er ensbetydende med, at patienten ikke har haft mulighed for valgfrihed, men det stiller i så fald store krav til plejepersonalet hukommelse.

Muligheden for at vælge, hvornår man vil spise, er lavest prioriteret i måltidssituationen. Det er vigtigere for patienterne selv at kunne vælge hvor og med hvem man vil spise.

Patienterne i Holstebro er mere påholdende med at udtrykke muligheden for at vælge, som "Meget vigtig" eller "Vigtig". Det kunne tyde på en kulturel forskel i patientgrupperne, som dog ikke kan underbygges statistisk. En anden mulighed kunne være forskelle i plejepersonalets måde at inddrage patienten i måltidssituationen.