



JIHOMĚSTSKÁ
SOCIÁLNÍ a.s.

Průzkum spokojenosti

Dovoz obědů

Zjišťování spokojenosti uživatelů pečovatelské služby probíhalo formou anonymního dotazování prostřednictvím papírového dotazníku rozdávaného uživatelům, s možností uvést dobrovolně své jméno.

Dotazníky se distribuovaly mezi všechny uživatele, kteří v době průzkumu měli platnou smlouvu na dovoz obědů, a aktivně čerpali obědy – průzkum se prováděl jak v domech s pečovatelskou službou Blatenská a Šalounova, DBB Petýrkova, tak ve všech domácnostech na území Prahy 11, kam obědy dovážíme.

Cílem bylo získat informace ohledně spokojenosti od uživatelů se samotným jídlem, s časem doručování, zda jsou žádány dietní úpravy, a v neposlední řadě získat názory a připomínky, které poslouží jako podklad pro zlepšování a zkvalitňování poskytované služby.

Zjišťování spokojenosti s pečovatelskou službou probíhalo **během měsíce května 2018**.

Celkem se rozdalo 337 **dotazníků**. Navrátilo se **290 vyplněných dotazníků**. Z toho 147 dotazníků bylo podepsáno uživatelem. návratnost byla krásných **86 %**.

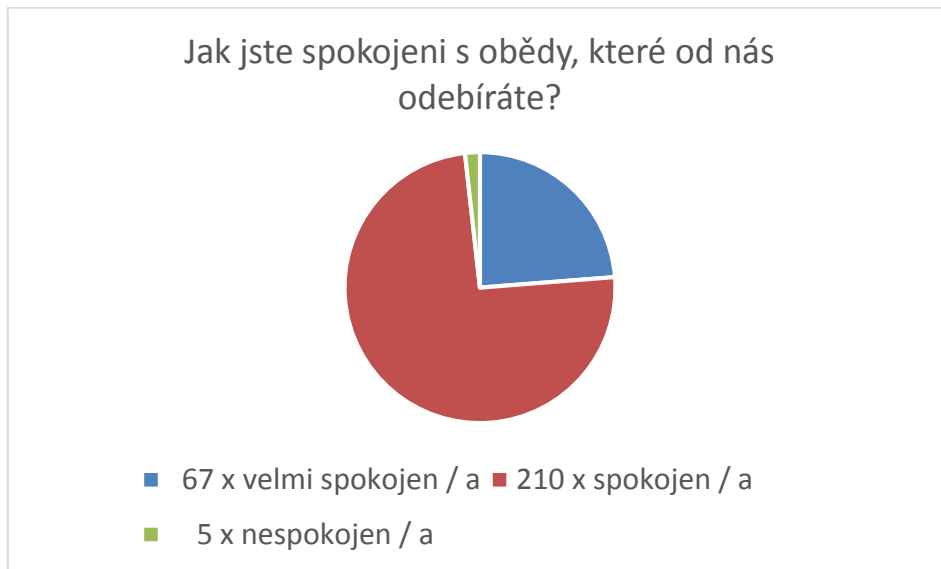
Na následujících stránkách jsou vyhodnoceny jednotlivé otázky formou grafů, ve kterých je zaznamenán celkový počet odpovědí. Pod grafem jsou přepsány poznámky, které nám uživatelé formou dotazníků sdělili. Otázka pátá poskytla uživatelům prostor pro vyjádření jejich přání ohledně jídel, které by si přáli nalézt na jídelním lístku – všechny návrhy do jednoho byly předány kuchařům, nutriční terapeutce a vedoucí stravovacího centra pro inspiraci. Otázka šestá poskytla prostor pro další podněty ohledně toho, co by respondenti rádi změnili.

Průzkum spokojenosti ohledně obědů končí zodpovězením, vysvětlením častých či zajímavých námětů a podnětů, stejně tak se snažíme odpovědět na kritické připomínky.

Jednotlivé otázky se zabývaly následujícími oblastmi:

1. Jak jste spokojeni s obědy, které od nás odebíráte?
2. Jak jste spokojeni s časem doručení oběda?
3. Využíváte možnosti dietního stravování – pokud ano, tak jakou z nabízených diet?
4. Přejete si, aby dieta č. 3 (bez dietního omezení) odpovídala zásadám zdravého stravování, nebo zahrnovala více jídla žádaná uživateli?
5. Jaké polévky či hlavní jídla vám v jídelníčku chybí?
6. Co byste rádi změnili?

Otázka první:



Poznámky k otázce:

Polévky jsou výborné, mám je moc ráda – jednička s hvězdičkou.

Obědy jsou dobré a všechny omáčky velmi chutné, děkuji.

Jsem spokojena a děkuji za chutná jídla

Obědy jsou chutné.

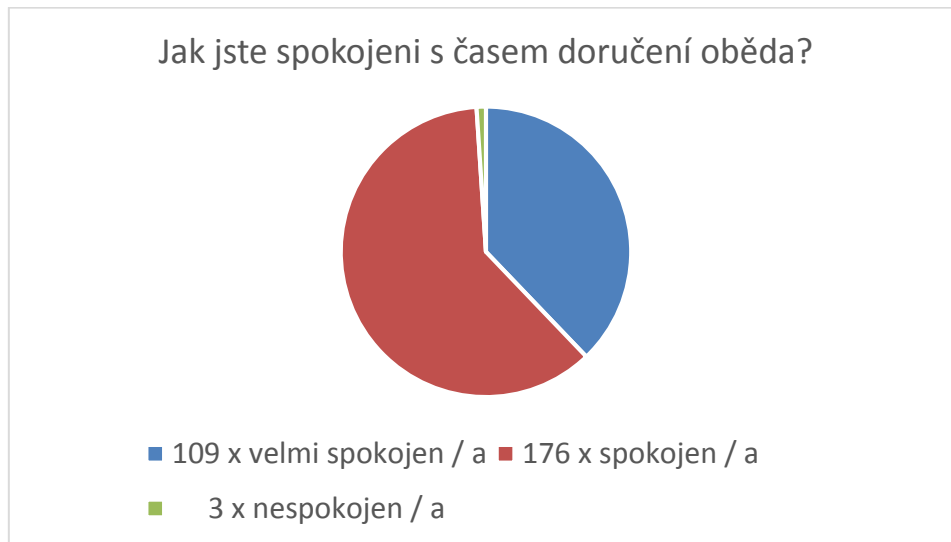
Je mi 75 let a ještě jsem tak dobře nikdy nejedla. Byla jsem před 2 lety v nemocnici (3 měsíce a 3 týdny) a zhubla jsem o 14 kilo. Po návratu díky vám jsem opět na své váze.

Uvítala bych méně soli ve stravě.

Některá jídla tolik nemastit.

Někdy málo měkké maso.

Otázka druhá:



Poznámky k otázce:

Jsem spokojena.

Vše je dobře a organizačně zajištěno.

Doručovatelé jídel ke dveřím strážníků si zaslouží pochvalu za svoji slušnost a příjemnost. S úctou, Váš strážník.

Občas jsou větší časové rozdíly – proč?

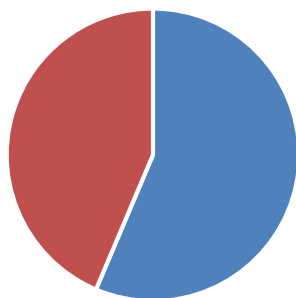
Potřebuji o hodinu později, aby se nemusel ohřívat.

Uvítala bych dřívější doručení oběda (do 11:00).

Otázka třetí:



Pokud ano, tak jakou z nabízených diet?



- 84 x číslo 2 - mírně kořeněná, s omezením tuku a soli
- 65 x číslo 9 - vhodná pro diabetiky

Poznámky k otázce:

Vyhovuje mi, že si mohu vybrat z nabízených pokrmů.

Využíváme obě diety.

Střídám to.

Objednávám podle denní nabídky a chuti.

Jak kdy – při potížích ano.

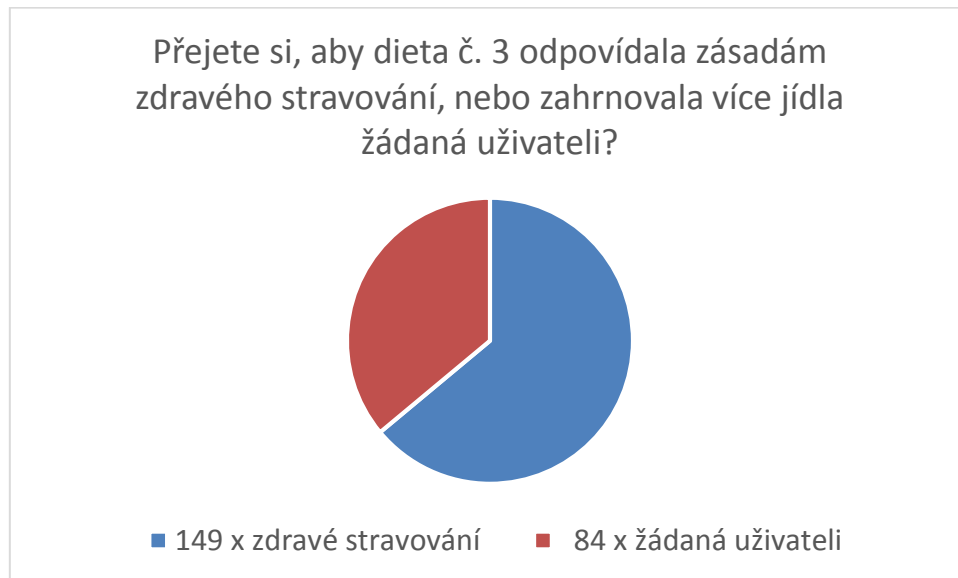
Pokud je možnost vybrat si ze tří jídel, jsem spokojená.

Nabídka je pestrá, vždy si vyberu i zdravě.

To záleží na přílohách: nemohu rýži a těstoviny. Jídla s těmito přílohami nevybírám (pokud to jde).

Když nevím, co to je – nedám si to.

Otázka čtvrtá:



Otázka pátá:

Jaké polévky či hlavní jídla vám v jídelníčku chybí?

Žádné – vždy si vyberu.

Jídelníček je velmi dobře připraven. Nic nechybí.

Ze tří jídel se dá vždy vybrat – ale hodně záleží na kuchaři, jak jídlo ochutí.

Nic – díky za hojnou nabídku ryb, zeleniny i občas sladkých jídel.

Jídla se střídají, jsou rozmanitá.

Více krémových polévek.

Méně husté polévky – raději vývary.

U hlavních jídel začlenění více brambor, bramborová kaše.

Kdybychom častěji našli v kastrůlku kachničku, bramborový knedlík, červené zelí.

Jen řízek bych si dal i jindy než na Vánoce.

Více bezmasých jídel.

Uvítala bych více ryb, jinak je jídelní lístek dostatečně pestrý.

Chtělo by to něco sladkého (buchty, lívanečky), těch omáček je až až.

Prosím o častější zařazení buchet – jsou velmi dobré.

Více salátů a kompotů.

Oceňuji zařazování zeleniny a ovoce a doporučuji případné další rozšíření.

Strava je dobrá, vždy je možnost výběru, těžko vyhovíte všem.

Děkujeme za tuto službu, ono vařit pro tolik fajnšmekrů je umění.

Otázka šestá:

Co byste rádi změnili?

„Plátky hovězího masa se nedají ukrojit – tím méně rozžvýkat. Škoda.“

Je nám líto, že je pro Vás maso tvrdé. Veškeré maso dusíme či pečeme do měkka. Maso, které se musí dále krájet na plátky (hovězí a vepřová pečeně) však musí držet tvar, aby mohlo být na plátky pokrájeno. I z tohoto důvodu více zařazujeme masové kostky či nudličky, kdy se dá maso upravit „do rozpadnutí“. Pokud má někdo přes naši snahu maso v pro něj nevyhovujícím stavu (např. s ohledem na zubní protézu), doporučujeme si z jídelníčku vybírat masa měkčí nebo jídla bezmasá. Někteří uživatelé, kteří mají problémy s kousáním či polykáním, mají u nás možnost si nechat maso rozemlít, stačí to jen napsat u objednávání v jídelníčku.

„Nemusím rýži. Dala bych přednost bramborám, těstovinám.“

Snažíme se zařazovat všechny běžné přílohy od brambor, těstovin, rýže, knedlíků, chleba, kaše ... Snažíme se je střídat tak, aby nebyla žádná příloha opomenuta. Nicméně vnímáme, že je ze strany strážníků větší poptávka po bramborách a bramborové kaši a budeme se je snažit na jídelní lístek začlenit vícekrát.

„Nesnáším filé – mořské ryby.“

Pokud nejste omezeni dietou, vždy je možnost vybrat si oběd ze dvou dalších diet. Ryby se snažíme zařazovat alespoň jednou týdně. Jednak proto, že jsou zdravé, a jednak proto, že jsou dle počtu jednotlivých objednávek velmi žádané.

„Přál bych si smažený sýr.“

Děkujeme za Váš podnět. V našem provozu musíme brát ohled na to, že jsou jídla rozvážena v kastrůlkách v jídlonosičích – a pro určitá jídla je tento způsob doručení jídel nevhodný. Neumíme zajistit, aby zrovna smažený sýr v čase doručení oběda byl takový, jaký si představujete – s křupavou strouhankou a uvnitř tak jak má být.

„Zavedl bych v pátek bezmasá jídla.“

Děkujeme za tento návrh. Vzhledem k tomu, že o sobotách a nedělích je na jídelníčku vždy maso, budeme nad tím uvažovat.

„Více nezdravých jídel. Jsou chutnější.“

V rámci pečovatelské služby se snažíme nabízet zdravá, pestrá, chutná, výživově hodnotná jídla, která odpovídají námi nabízeným dietám. Každý jídelníček je sestaven nutriční terapeutkou a schválen vedoucí stravovacího zařízení tak, aby odpovídal požadavkům na výživu většiny našich strážníků. Čas od času zařadíme na jídelní lístek méně zdravé jídlo, nicméně nezdravá jídla se snažíme nevařit.

„Pokud možno více salátů, kompotů – s případným příplatkem!“

Velmi rádi zařazujeme na jídelníček ovocné saláty i zeleninu, víme, že jsou žádané. Nicméně cena za oběd pro jednoho strážníka včetně dotace na oběd je pevně dána. Nelze vybírat příplatky výměnou za častější ovoce a zeleninu k obědu. Snažíme se ovoce a zeleninu zařazovat na jídelníček tak často, jak to jen lze. Stejně tak bychom vám velmi rádi každý druhý den nabízeli kachničku se zelím nebo kuřecí řízek. Jenže, řekněme si to otevřeně, musí se uvařit určité množství „levnějších“ jídel co se týká surovin, aby se „našetřilo“ na žádanější jídla, nákladnějších ohledně surovin.

„Některá jídla jsou dost mastná.“

Dieta číslo 3 je vařena bez omezení tuku. Občas se stane, že ruka s naběračkou se neuhlídá, a v kastrůlku skončí více omastku, než by mělo. Za to se omlouváme. Pokud je pro Vás i běžná míra omastku více, než potřebujete, nebo jste omezeni dietou a mastné vám nedělá dobře, stačí říci pečovatelce, že si nepřejete oběd mastit a pečovatelka si toto poznamená a vždy při plnění vašeho kastrůlku kuchaře upozorní, že u vás mastit nesmí. Pokud z dietních důvodů nemůžete mastná a tučná jídla, ale nechcete se omezovat pouze na dietu č. 2, můžete oficiálně požádat pečovatelku, aby váš jídlonosič speciálně označili tak, aby vaše jídlo nikdy více nemastili, nepolévali máslem, výpekem z masa apod. Na základě vašich podnětů se na toto více zaměříme a množství tuku se budeme snažit u dietních jídel více omezovat.

„Možná méně mouky v zahušťování polévek i omáček.“

Děkujeme za vaše připomínky, budeme se snažit do omáček a zahuštěných polévek dávat mouky méně.

„Přemyslím, že se odhlásím. Nechutná mi to.“

Je nám líto, že pro Vás není námi vařené jídlo dostatečně chutné. Jsme pečovatelská služba, musíme se držet určitých postupů při vaření. Nemůžeme vždy vařit obecně žádaná jídla jako v restauracích, které chutnají všem. Pokud Vám u nás málo chutná, můžete samozřejmě smlouvu na obědy u naší pečovatelské služby zrušit. Pokud si přejete ukončit odběr jídel od nás, můžeme vám pomoci s hledáním alternativ u konkurence, soukromých dovozců, školních jídelen, prodejců hotových jídel, veřejných vývařoven. Opravdu není kuchař ten, aby se zavděčil všem. Pokud se někdy v budoucnu případně rozhodnete k našim kuchařům navrátit, rádi Vás u nás opět uvítáme.

„Vaši pracovníci by si měli uvědomit, že vaří pouze pro seniory, kteří mají problémy se zažíváním.“

Toto není tak úplně pravda. Většina našich strážníků nemá problémy se zažíváním a objednávají si dietu č. 3 – tedy bez dietního omezení. V tomto průzkumu spokojenosti pouze 84 strážníků uvedlo, že si objednává dietu č. 2, a to z dobré poloviny ještě dobrovolně dle jejich chuti a ne proto, že musí kvůli svému zdraví. Uvědomujeme si, že jsou mezi vámi i strážníci, kteří mají různá dietní omezení, snažíme se upravovat dietu, která je pro ně vhodná tak, aby jim vyhovovala. Nicméně nejsme schopni uspokojit veškerou poptávku po nejrůznějších dietních úpravách – naše dieta č. 2 je mírně šetřící. Není určena pro ty, co mají přísnou dietu kvůli zaživacím obtížím, pooperačním stavům, kteří mají dnu apod. Stejně tak nejsme schopni uspokojit poptávku po bezlepkové dietě, po dietě na ledvinové kameny, dietě bezezbytkové aj. V nedávné době jsme nabízeli pouze jedno jídlo každý den, jsme velmi rádi, že už nějaký čas jsme schopni nabízet ve všední dny tři druhy jídla a tím uspokojit více potřeby našich strážníků.

„Vadí mi povinný odběr a povinné placení polévky.“

Oběd u nás sestává z polévky a hlavního jídla. Za to je stanovena jedna cena. Cena za oběd je stanovena Sazebníkem pečovatelské služby. Nelze udělat jednu cenu za oběd, kde je polévka a hlavní jídlo a jinou cenu za oběd, který je bez polévky. Pokud nejste „polévkový typ“ nebo Vám jednoduše naše polévky nechutnají, stačí toto sdělit pečovatelkám, které Vám jídlo rozváží, že si polévky nepřejete. Z jídlonosiče Vám poté bude odebrána jedna miska, a při výdeji jídla, se již nestane, že byste polévku dostal, protože již budete mít pouze dvě misky, a to na hlavní chod a jeho přílohu.

„Mohli by být zákusek, dort.“

Bylo by pro nás příjemné Vám udělat občas radost zákusem či dortem. Nicméně, jak bylo psáno výše, oběd sestává z polévky a hlavního jídla. Netušíme, kam bychom dort či zákusek do jídlonosiče schovali. Dále si představte, že někdo sladké nerad, jiný má rád buchty, třetí by chtěl koláč, a kdybychom dali jednou za čas místo polévky moučník, bude dalším lidem zrovna chybět ta polévka ... Prosíme, přijměte naši omluvu, že Vám v tomto nejsme schopni vyhovět, a využijte členy své rodiny nebo známé, kteří se staví na návštěvu, aby Vám nějaký zákusek či dort zakoupili cestou k Vám, nebo ještě lépe, aby Vám upekli domácí. Pokud nemáte někoho, kdo by Vám mohl s chutěmi na sladké pomoci, můžete si u naší pečovatelské služby sjednat nákupy – pečovatelka Vám pak může docházet do cukrárny pravidelně každý týden a Vámi žádaný zákusek zakoupit.

„Chtěla bych, aby se neměnily kastrůlky.“

Také bychom chtěli, aby k těmto chybám nedocházelo. Nicméně občas se stane. V našem provozu se denně manipuluje se stovkami jídlonosičů. Ty jsou odpoledne po svozu zkontrolovány, špatně umyté přemyty, vyčleněny jídlonosiče uživatelů, kteří mají objednáno

jídlo na další den. Druhý dne ráno se jeden jídlonosič za druhým otevře, vyndají se kastrůlky, ty se rozestaví před kuchaře, kteří je naplní příslušnou dietou, další pečovatelka kastrůlky postaví na sebe, další je vloží do jídlonosiče, další přiklopí pokličku a předá dalším, kteří je naloží do aut. Tato ranní akce probíhá velmi rychle, aby čerstvě uvařené jídlo bylo co nejrychleji dopraveno všem strážníkům. Je nám líto, když naši chybou dojde k výměně kastrůlků - když toto od Vás zjistíme, snažíme se to co nejrychleji napravit. Občas však není vina na naší straně. Často se stává, že někteří uživatelé nemají kastrůlky připravené v den předávání oběda na výměnu, a my odjedeme bez nich. Musíme pak na další den sehnat náhradní kastrůlky z našich zásob a poté doufat, že je daný strážník všechny vrátí. A pak se vyznejte v tom, které byly ty původní kastrůlky...

„Prosím opatrněji vozit autem, neb polévky a omáčky se vylíjí do jídlonosiče.“

Je nám líto, občas toto neovlivníme. Snažíme se do kastrůlků dávat polévek a omáček dostatek – vrchovatě, a pak není prostor pro případné nenadálé zabrzdění třeba proto, že nějaký kluk mimo přechod dobíhá autobus. Snažíme se jezdit bezpečně, pomalu, tak aby se toho co nejméně vylilo, a věříme, že vylité jídlo v jídlonosiči není pravidlem. Nicméně, ruku na srdce, nemálo strážníků volá do stravovacího centra pár desítek minut po době, kdy pravidelně dostávají svůj oběd, a ti zrovna nejsou rádi, že se pečovatelky zpozdily. To se pak snažíme časovou ztrátu dohnat a jídlonosiče pak může vzít pečovatelka dva tři najednou do jedné ruky, a to už se jídlonosič může trošku naklonit a obsah misky vylít na dno jídlonosiče.

„Musím odpoledne ohřívát.“

Toto nejsme schopni ovlivnit. V pečovatelské službě funguje rozvoz následovně. Každý strážník je dán na určitou trasu dle místa svého bydliště. Tyto trasy máme celkem čtyři. Každé auto dané trasy v určité ulici začíná a v určité ulici končí, přičemž projede postupně všechny ulice ve svém rajonu. Někdo má oběd pro něj velmi brzy a přál by si pozdější dodání, jiný má oběd velmi pozdě a přál by si dostávat oběd třeba už v deset hodin, protože chodí po jedenácté hodině každý den na procházky. Kdybychom respektovali přání všech strážníků, jezdili bychom od jednoho baráku tam a zpět přes celou Prahu 11 neefektivně, najezdili bychom více kilometrů, než bychom rozdali obědů. Je pro nás důležité, že jsme schopni denně uvařit a rozvést velké množství obědů, a to, že si je někdo musí přihřát, nebo naopak na něj jiný strážník musí chvilku počkat, vnímáme jako menší zlo, než kdybychom museli strážníky na rozvoz obědů odmítat, protože bychom už je nestihli v daném čase rozvozu uspokojit.

„Kdyby byl možný stejný čas dovozu ve všední den a svátky.“

Ve všední den rozváží obědy čtyři rozvozové trasy – viz předchozí podnět. O víkendech a svátcích rozváží pouze jedna trasa. Strážníci jdou po sobě v jiném pořadí než ve všední den (čtyři trasy se sloučí do jedné, počet obědů o víkendech a svátcích je menší), a proto čas doručení nemůže být stejný. Stejně tak žádný náš uživatel nemá nikde garantován přesný čas dovozu oběda. Pečovatelská služba garantuje čas začátku rozvozu a čas konce rozvozu.

Snažíme se všem dovážet oběd v dobu, na kterou jsou od nás zvyklí, nicméně nikdy neovlivníme, co nás na cestě k vám potká – někdo neotevívá, není doma, hledáme kastrůlky po bytě, někdo si chce popovídat, někomu voláme záchrannou službu a čekáme, než sanitka přijede, někdo si doobjednává jídlo, u někoho nejede výtah a musíme pěšky do 15. patra ... Nejsme jen poskytovatel oběda, jsme pečovatelská služba, která zajišťuje nenadálé situace, které mohou nastat u každého z vás. A ruku na srdce, určitě byste byli rádi, kdyby na Vás pečovatelka počkala, než najdete vyplněný jídelníček na další týden, který se zrovna někam ztratil, nebo volala o pomoc koordinátorku pečovatelské služby, když neotevíváte a máme podezření, že se Vám mohlo něco stát.

„Nedávat prosím strouhaný sýr na teplá jídla, ale např. do malého sáčku bokem.“

Dostaly se k nám celkem tři podněty na toto téma. Slibujeme, že se nad tím zamyslíme. Ovšem nevíme, jak by v provozu bylo toto proveditelné. I kdybychom dali strouhaný sýr do sáčků, obáváme se, že kdyby se přidali do jídlonosiče např. na vrchní pokličku, teplem by se stejně změnila jeho struktura. Omlouváme se, ale třeba by bylo řešením mít u Vás doma v ledničce vlastní strouhaný sýr, a posypat si oběd vlastním sýrem dle libosti, tak aby byl sypký, jak si přejete.

„Když nevím, co to je, nedám si to.“

Jídelníček sestavuje nutriční terapeutka, která se snaží k méně známým jídlům psát základní suroviny, ze kterých je jídlo připravováno. Budeme se snažit toto více hlídat a k méně známým jídlům psát základní suroviny. Pokud nevíte, co se pod daným názvem pokrmu skrývá, můžete se zeptat pečovatelky, než ji jídelníček odevzdáte, nebo můžete zavolat do stravovacího centra s dotazem, kde vám rádi odpoví.

„Uvést jméno kuchaře, co oběd vaří, na jídelní lístek.“

Rádi bychom se pochlubili, který z kuchařů které jídlo uvařil. Není to však možné. Jídelní lístek je dán dříve, než je dán rozpis směn kuchařů. Stejně tak si kuchaři mohou vyměnit službu, může onemocnět, a to už jsou jídelní lístky dávno rozdané a jídla objednána. Pokud jste s nějakým jídlem spokojeni, můžete napsat kuchařům vzkaz nebo zavolat do stravovacího centra s pochvalou – příslušnému kuchaři rádi vaši pochvalu předáme. Pokud si myslíte, že se nějaké jídlo dvakrát nepovedlo, můžete napsat vzkaz nebo zavolat také – opět předáme příslušnému kuchaři, aby měl od vás zpětnou vazbu.

Poděkování a vzkazy, které nám udělaly radost, a zejména našim kuchařům a kuchařkám:

Miluju Vaše polévky!

Za všechno děkuji.

Velmi děkujeme za Vaši péči.

Přeji hezké jarní dny všem, kdo se o nás starají. Díky za vaši práci.

Vše výborné.

Jsem velmi spokojena.

Doručovatelé jídel ke dveřím strážníků si zaslouží pochvalu za svoji slušnost a příjemnost!! S úctou
Váš strážník.

Děkujeme.

Děkuji za vaši péči všem, kteří se o nás starají.

Děkuji Vám všem za Vaše vynaložené úsilí v kuchyni, a že to všechno klapě. Není to legrace.

Děkujeme za tuto službu.

Dík. Ono Vařit pro tolik fajnšmekrů je umění.

Dobrý den, chtěla bych moc poděkovat všem od řidiče a kuchařům všem, kdo se o nás starají.

Moc nám pomáháte. Přejeme všem hodně dobrých zdravých jídel.

Těžko asi radit k nějakým změnám. Jistě děláte vše, co v dané situaci vůbec lze. Dík za vaši dobrou vůli a snahu.

Nezměnila bych nic. Jsem velmi spokojena. Za vše děkuji.

Poděkování za spolupráci

Dotazník pro dovoz obědů vytvořila Hanka Velebilová.

Navracené dotazníky zpracovala Dominika Zemanová.

Děkujeme všem, kteří nám udělali radost navrácením vyplněného dotazníku, za jejich slova chvály i případnou kritiku, s kterou nyní můžeme pracovat a na základě podnětných sdělení zlepšovat poskytovanou službu.

Zejména děkujeme všem pracovníkům v sociálních službách – pečovatelům a pečovatelkám, kteří pomáhali s distribucí dotazníků uživatelům, pomáhali vysvětlovat, navracet a díky nimž tento průzkum spokojenosti proběhl bez komplikací, hladce a úspěšně.

A v neposlední řadě děkujeme všem těm, kteří nejsou vidět, ale na nichž poskytování služby ve velké míře závisí – řidičům, kuchařům, údržbářům, administrativní pracovní síle, zkrátka všem, bez nichž by poskytování pečovatelské služby nebylo možné.

Případné dotazy a reakce ohledně tohoto průzkumu spokojenosti uživatelů s pečovatelskou službou, stejně tak jako jakékoliv další dotazy související s pečovatelskou službou, můžete směřovat na vedoucí pečovatelské služby prostřednictvím emailové adresy dominika.zemanova@jmsoc.cz, nebo telefonicky na čísle 267 990 151 (provolba 2, 1, 3).