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 října 2019**.

Celkem se rozdalo **440 dotazníků**. Navrátilo se **308 vyplněných dotazníků**. Z toho 199 dotazníků bylo podepsáno uživatelem. Návratnost byla krásných **70 %.**

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:

„Velmi spokojena, a to jsem docela náročná."

„Polévky +++ mňam."

„Většinou bez chuti, brambory někdy nedovařené."

„Vaří stále stejná jídla – proto nespokojen."

„Velmi slané – proto nespokojen."

„Polévky samá voda, jídlo nemá chuť, chybí více tuku."

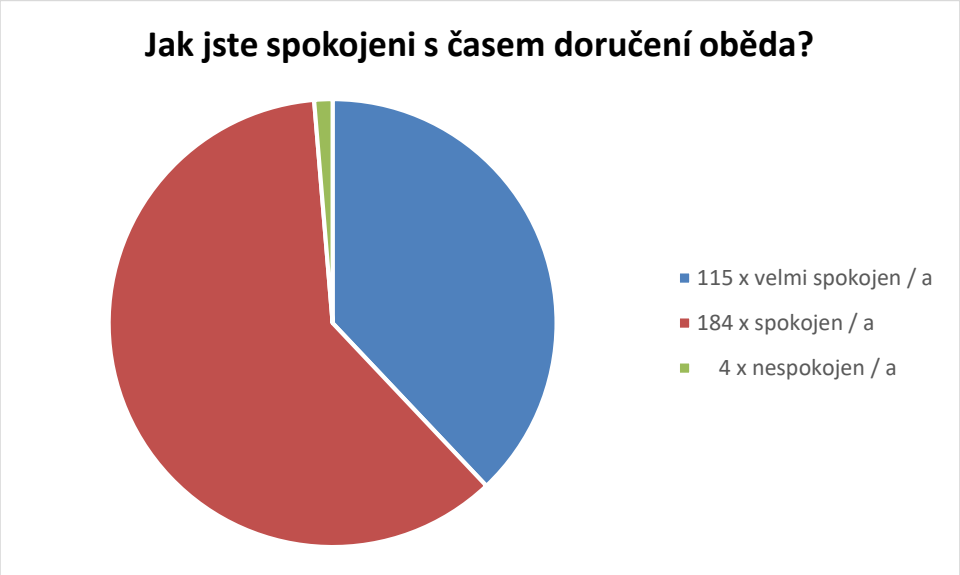
„Chybí mi polévky i hlavní jídla odpovídající šetřící dietě jako léčebné."

„Spokojen do určité míry, porce masa je vždycky poloviční, obědy by mohly být zlevněny o 20 Kč."

Stravovací centrum vaří obědy pro téměř 500 pravidelných strávníků. V tomto množství se jako jeden z mála poskytovatelů sociálních služeb snažíme jídla zajišťovat ve své vývařovně a jídla pouze nepřeprodávat dále, a také jako jeden z mála poskytovatelů nabízíme k výběru tři druhy diet. V takovém množství a počtu dietních úprav pravděpodobně nikdy nebudeme schopni zavděčit se všem. Nejsme schopni vařit tři druhy polévek pro každou dietu zvlášť. Naše dieta č. 2 je mírně šetřící a nemá nahrazovat léčebný režim. Pokud je některá polévka pro dietu č. 2 nevhodná, snažíme se uvařit polévku odpovídající této dietě. Jsme rádi, že naprostá většina strávníků je s jídlem spokojena a šesti lidem, kteří napsali, že jsou s jídlem nespokojeni, můžeme nabídnout možnost předání kontaktů na jiné poskytovatele, kteří

možná lépe naplní jejich potřeby ohledně jejich stravování. Cena jídel je kalkulována tak, abychom mohli obědové menu nabízet za 60,- Kč, zlevňovat se nechystáme.

Otázka druhá:



Poznámky k otázce:

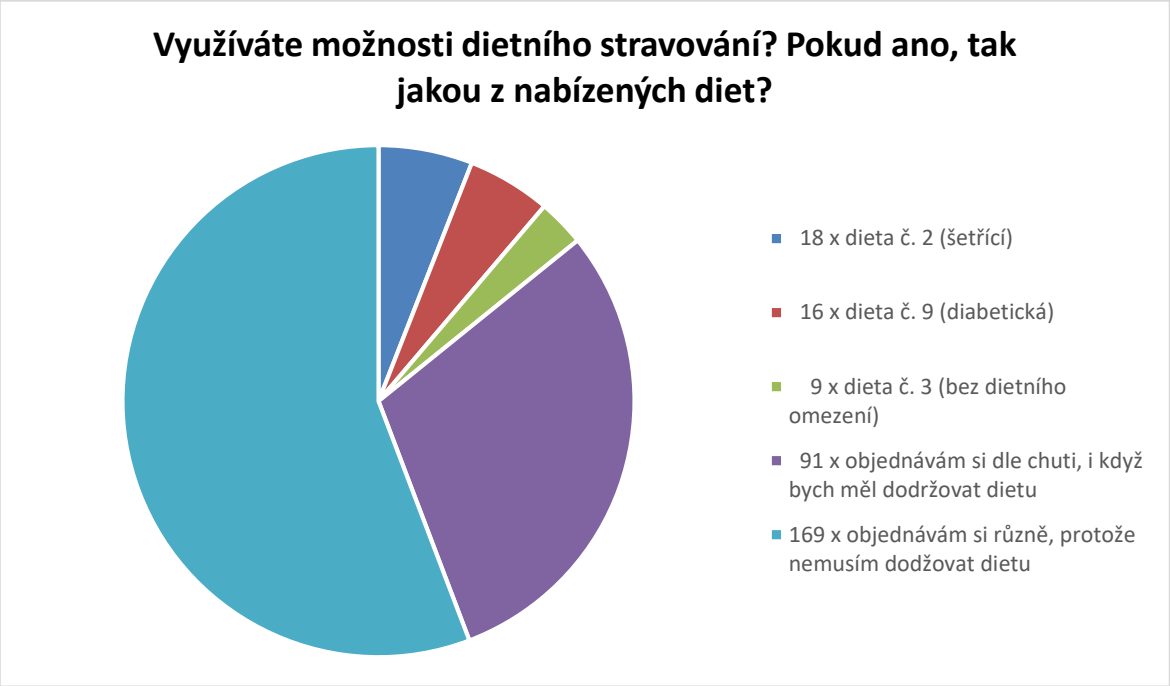
„Ideální by bylo od 12:00 do 13:30, ale chápu, že to nejde pro všechny."

„Nespokojen z důvodu dovozu oběda před polednem."

„Chladné k 12té hodině, musím ohřívat."

„Dovoz v deset hodin, někdy dříve. V době oběda se jídlo musí ohřívat." - Ideální čas doručení oběda nejsme schopni pro všechny uživatele splnit. Denně rozvážíme několik stovek jídel do domácností uživatele po městské části Prahy 11. Jídlo musí být od uvaření doručeno do 3 hodin uživateli. V těchto třech hodinách jedna rozvozová trasa rozveze v průměru 70 - 80 jídel na různé adresy, kdy na doručení jednoho oběda má v průměru necelé tři minuty. Někde musí rozvozová trasa začínat – a uživatelé tak dostávají oběd v pro ně brzkých dopoledních hodinách, někde trasa pro změnu končit – a uživatelé tak dostávají oběd v pro ně pozdních hodinách. Tento problém nejsme schopni z provozních důvodů vyřešit

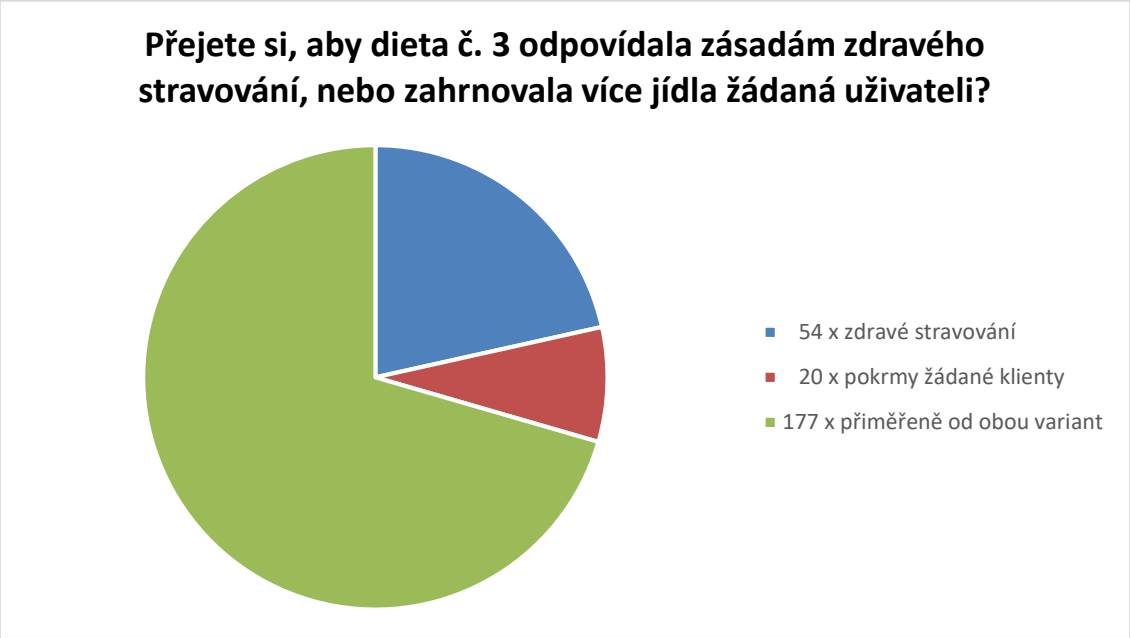
Otázka třetí:



Poznámky k otázce:

Z odpovědí respondentů je jasně vidět, že naprostá většina lidí nemusí dodržovat žádnou dietu, a objednává si dle chuti. Velká skupina lidí si objednává dle chuti, i když by nějakou dietu dodržovat měla, a pouze 34 lidí odpovědělo, že dodržuje šetřící nebo diabetickou dietu. I přes takto malý zájem máme stále v úmyslu nabízet stejný počet diet – racionální, šetřící a diabetickou, aby ti, co mají dietní omezení, měli stále možnost odebírat pro ně vhodná jídla.

Otázka čtvrtá:



Otázka pátá:

Jaké polévky či hlavní jídla vám v jídelníčku chybí?

„Nechybí, ale trošku zkvalitnit by bylo vítané."

„Polévky velice dobré."

„Polévky mají výbornou kvalitu."

„Polévky chválím, jsou chutné a nejsou šizené. Jídelníček je různorodý, je z čeho vybírat."

„Mě nic nechybí, možná více salátů a zeleniny. Skladbou jídel jsem velmi spokojena a oceňuji, že je jednou týdně ryba a někdy i králík."

„Stravování je pestré."

„Nic nechybí. Jsem s výběrem spokojený."

„Polévky všechny výborné."

„Ať se naučí dělat opravdu dobrou bramborovou polévku. Zatím ji pokaždé vylévám."

„Polévky jsou většinou chutné, jen v létě, když je velké teplo, jsou polévky o víkendu (vývary) nakyslé. Na víkendy by bylo lepší dělat polévky zeleninové, bramborové atd."

„Tři druhy jídel umožňují dostačující výběr."

„Nabídka obědů je široká, a tak si najdu ten, který mi vyhovuje a vždy vítám rybu, zeleninu nebo nové potraviny jako kuskus nebo novou zajímavou úpravu.“

„Všechny polévky jsou chutné, ani pro hlavní jídlo nemám požadavky.“

„Polévky jsou přesolené, vývary jsou z kostky, jsou vodové.“

„Polévky jsou výborné.“

„Čiré polévky, ne husté.“

„Raději mám hustší polévky.“

„Polévky do druhého dne zhoustnou – nutno ředit.“ - Polévky jsou určeny k okamžité spotřebě v ten den, kdy byly uvařeny a předány uživateli k obědu. Jídlo není určeno ke skladování a uchovávání do dalšího dne.

Polévky:

Kulajda, dršťková, zeleninové, zapražené, gulášová, rybí, zelňačka, fazolová, čočková, boršč, hrachová, kyselo, krupková, česnečka, hovězí s nudlemi, s játrovými knedlíčky, kvasnicová, krkonošské kyselo.

„Čiré polévky.“

„Šetřete se zeleninou, je jí v nich zbytečně moc.“

„Polévky mám ráda, prosím více zeleniny a zahuštěné.“

„Do polévky čerstvou zeleninu a ne kousky mražené zeleniny.“

Hlavní jídla:

Rajská omáčka, hovězí maso s knedlíkem.

Kuřecí řízek s hranolky. Častěji smažený řízek. Smažený celer. Smažené ryby.

Bramboráky. Smažený sýr.

Prejt.

Řízek z vepřových jater.

Lívance, palačinky s džemem.

Balené ptáčky.

Lepenice se zelím a uzeným masem.

„Více bramborové kaše.“

„Sladká jídla vícekrát týdně. Jsou skvělá.“

„Více jídel s přílohou brambor nebo bramborové kaše.“

„Ostřejší jídla, méně brambor. Více rýže a těstovin.“

„Uvítala bych více ryb v šetřící dietě.“

„U hlavních jídel raději klasiky.“

„Kdy bude opět musaka a ostatní řecká a italská jídla?“

„Nemám ráda cizí jídla – jako např. řecký týden.“

„Malá jídla (taštičky) s sebou např. k lékaři a malé pití“ – Stravovací centrum zajišťuje uvaření jednoho teplého jídla (oběda) denně. Specializujeme se na obědy. Další jídla během dne, včetně svačin nebo případně občas žádaných moučníků a dezertů si musí každý strávník zajistit z jiných zdrojů – např. u imobilních klientů a osob se ztíženým pohybem jsme schopni zajistit pochůzku do obchodu a nakoupit svačiny nebo moučníky dle přání klienta.

Otázka šestá:

Co byste rádi změnili?

„S obědy jsem velmi spokojena co do kvality i objemu.“

„Nic měnit.“

„Pokud možno nic. Zachovejte nadále svoji úroveň. Děkuji.“

„Vše bez připomínek.“

„Myslím, že je vše dobře zorganizováno a promyšleno. Nic k lepšímu mě nenapadá.“

„Nic – vždy si vyberu – děláte, co můžete. Rozvozářky jsou úžasné holky!!“

„Vzhledem k tomu, že nejím polévky, uvítal bych možnost odhlášení polévek bez ohledu na cenu oběda.“

„Zlevnit dovoz obědů.“

„Méně omáček.“

„Přísady do pokrmů způsobují nadýmání.“

„Jsem diabetik. Méně solit polévku.“

„Větší výběr diet.“

„Nedávejte nám nedovařenou a tvrdou rýži. Používejte na brambory kmín, který tam patří. Podávejte zeleninové saláty a měňte druhy jídel. Často máme stejná jídla během mála dnů za sebou.“

„Když musí být v sobotu a neděli pokaždé rýže, tak ať je alespoň dovařená. Už několikrát jsem na to upozorňovala.“

„Aby nebyla v sobotu a neděli pořád rýže a těstoviny.“

„Myslím, že vše je v pořádku rozvoz jídel i doba dovozu mi naprosto vyhovují – spokojenost. Je dobré o víkendech dělat jídla bez knedlíků – někteří je nemůžeme – knedlíky jen ve všední dny, kdy je výběr ze tří jídel.“

„Zrušil bych polévky.“

„Méně solené jídlo.“

„Myslím, že alespoň jedno jídlo by měl být dochuceno pořádně. Ne všichni máme slabý žaludek.“

„Častěji obalovaná jídla (včetně ryb), dále častěji brambory. Bramborové knedlíky a bramborová kaše.“

„Změnit vaši tzv. šetřící dietu (hlavně přestat i mírně kořenit) v léčebnou šetřící dietu – podle mého názoru nemáte pro vaši tzv. šetřící dietu tento název užívat.“ – Jídla jsou sestavována nutriční terapeutkou a pravidelně kontrolována. Při technologické úpravě pokrmů pro dietu používáme vaření, dušení, pečení, zapékání ve vodní lázni. Strava je připravována doměkka, bez nestravitelných zbytků a bez tvrdých kůrek. Zahušťujeme moukou, kterou nejméně 20 minut povaříme. Mírně solíme, nepřeslazujeme a nepřekyselujeme. Tento typ diety nenahrazuje dietu č. 4. s omezením tuku ani dietu nutnou dodržovat při dně.

„Méně omáček“

„Více zeleniny a ovoce, kompoty a saláty.“

„Stává se, že někdy se v jeden den sejdou atraktivnější jídla a jindy méně lákavá. Bylo by dobré to prostřídat.“ – Jídelníček je sestavován dle jednotlivých diet, kdy je v rámci týdne snaha prostřídat různá jídla a přílohy. Nemůžeme sestavovat jídelníček dle atraktivnosti jídel pro strávníky, kteří nemají dietní omezení a mohou si vybírat napříč jídelníčkem.

„Přidávat moučník.“

„Máte-li nutričního terapeuta, uvádějte jeho jméno.“ – Jméno nutriční terapeutky, která jídelníček sestavila, je vždy uvedeno na každém jídelníčku.

„Vím, že je to těžké tolika lidem vyhovět. Někteří, zvláště muži jsou gurmáni a je jim celkem jedno, zda co jedí je zdravé. Nerozumí tomu, a pro ně je zdravé to, co jim chutná.

Nevím, zdali je to proveditelné, ale bylo by dobré alespoň pro ty, kteří o to stojí něco udělat – znát jejich diagnosy a obědy jim podle toho upravovat. Čisté cévy prodlužují život. To by ale chtělo, aby to vedl nějaký odborník.“ – Pečovatelská služba neposkytuje zdravotnické služby, nemůžeme dle diagnóz upravovat stravování klientů jako se tomu děje v pobytových službách (např. v domově pro seniory). Nabízíme však možnost konzultace s nutriční terapeutkou pro ty, kteří toho rádi využijí.

„Chtělo by to šroubovací nádobu na polévku, skoro denně je polévka vylitá – zacházet opatrněji.“ – Snažíme se tento problém vyřešit a vymyslet způsob, který by zabránil vylévání polévek do jídlonosičů. Tento rok se pokusíme v praxi vyzkoušet u několika kusů jídlonosičů dávat místo nerezových víček těsnící plastová a dle zkušenosti a spokojenosti s nimi je poté případně rozšířit na všechny jídlonosiče.

Poděkování a vzkazy, které nám udělaly radost, a zejména našim kuchařům a kuchařkám a dalším pracovníkům stravovacího provozu:

„Díky za husté, voňavé polívečky, nabité zeleninou a dobrými zavářkami. A oceňuji častou nabídku ryb.“

„Děkuji za dobré omáčky a pokrmy z mletých mas. Dál děkuji paní Louvarové za její vstřícnost ke mně.“

„Děkujeme za péče, kterou nám věnujete.“

„Spokojená, díky za váš zájem.“

„Jsem velmi spokojená s pečovatelkou, která mi vozí obědy. Vážím si jejího vstřícného přístupu a přátelského chování. Velmi oceňuji, že jste do jídelníčku zařadili jídla z pohanky, jáhel, kuskusu, zeleninové saláty i houby. Moc děkuji. Také jsem vděčná za pestrost jídelníčku.“

„Jsme s manželem spokojeni, děkujeme.“

„Nemám, co bych dodala, snad jen to, že jídla jsou opravdu dobrá. Každý klient si vybere. Děkuji kuchařům.“

„Ani doma se mi ne vždy všechno podařilo. A vím, že musíte vařit tak, jak dovolí možnosti. A protože jsem "polívková", chválím vás za polévky. I omáčky ráda přijímám: to víte, jsme ještě pořád generace "válečných dětí". Moc děkuji a zdravím.“

„Během pobytu v nemocnici v Krči si moc vážím vaší práce a nemám žádné námitky.“

„Velmi kladně hodnotím vašeho zaměstnance, který nám donáší obědy.“

„Chtěla bych pochválit paní Pavlínku, která doručuje obědy na trase 1. Je milá, veselá, a proto se na ni každý den těším.“

„Jsem velmi spokojena s doručování obědů i s doručovateli.“

„Děkuji kuchařkám, kuchařům i všem ostatním.“

„Moc děkuji všem, kteří se zabývají nejen vařením, ale i dovážením.“

„Děkuji za dobré služby.“

„Děkuji za vaši obětavou práci.“

„Je mi 76 let a ještě jsem se tak dobře nestravovala. Díky Vám!“

„Jsem nenáročný strávník, ale jedno musím pochválit – kuchaře, který dělá omáčky. Jsou vynikající.“

Poděkování za spolupráci

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).