



JIHOMĚSTSKÁ  
SOCIÁLNÍ a.s.

## Průzkum spokojenosti Stravovací centrum Křejského

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 podání jídla ve Stravovacím centru, a aktivně čerpali obědy

Cílem bylo získat informace ohledně spokojenosti od uživatelů se samotným jídlem, s personálem, 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 **95 dotazníků**. Navrátilo se **80 vyplněných dotazníků**. Z toho 40 dotazníků bylo podepsáno uživatelem. Návratnost dosáhla **84 %**.

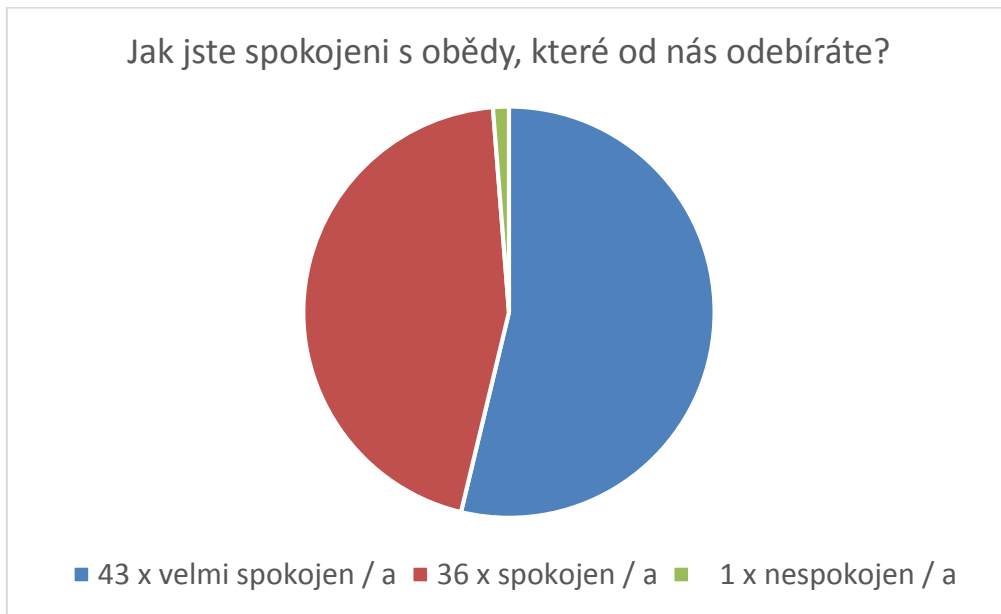
Na následujících stránkách jsou vyhodnoceny jednotlivé otázky formou grafů, ve kterých je zaznamenán celkový počet odpovědí. Pod grafem jsou přepsány poznámky, které nám uživatelé formou dotazníků sdělili. Otázka pátá poskytla uživatelům prostor pro vyjádření jejich přání ohledně jídel, které by si přáli 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 personálem jídelny?
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:

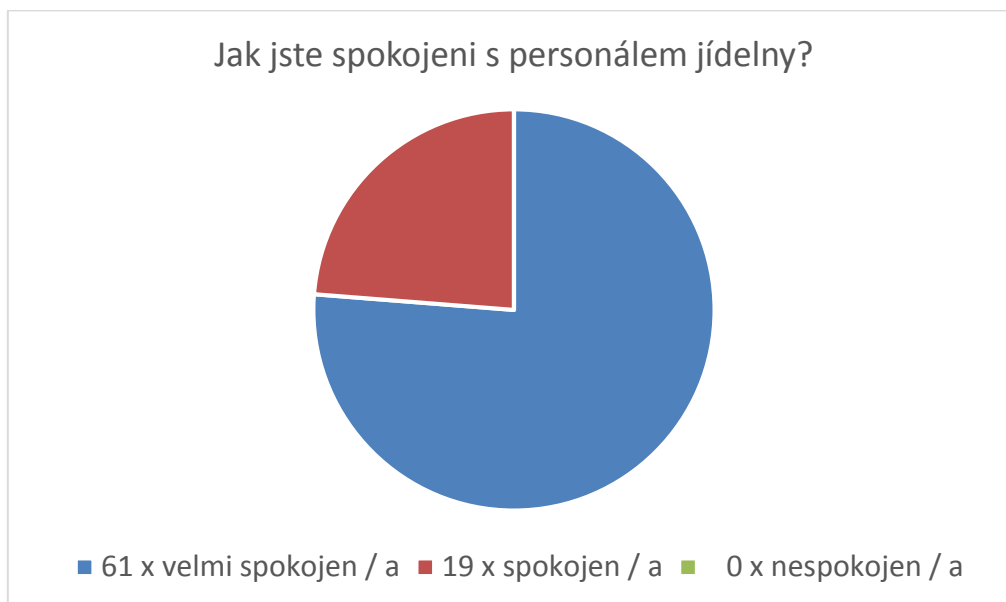


### Poznámky k otázce:

Obědy chutné, pestré, nemají chybu.

Je problém uvařit maso do měkka?

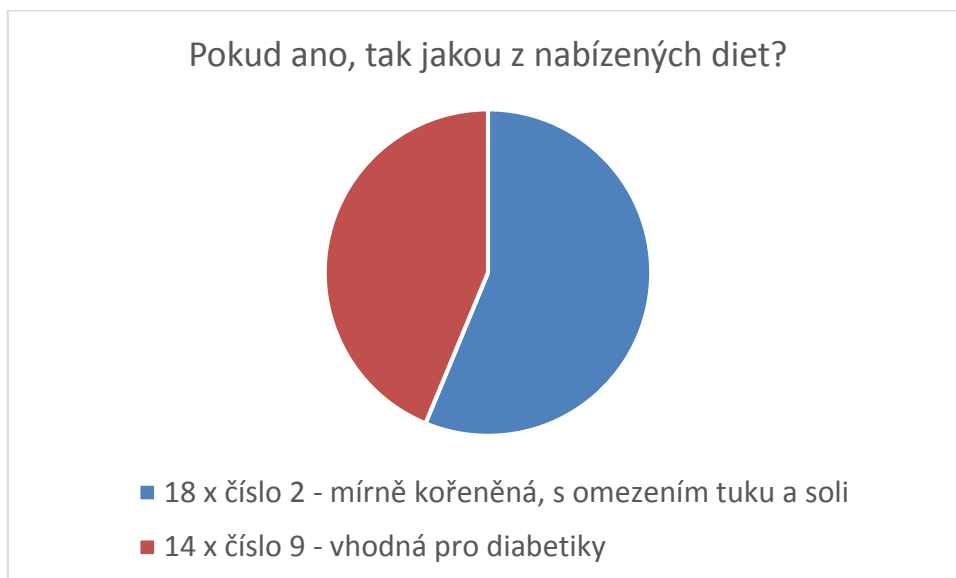
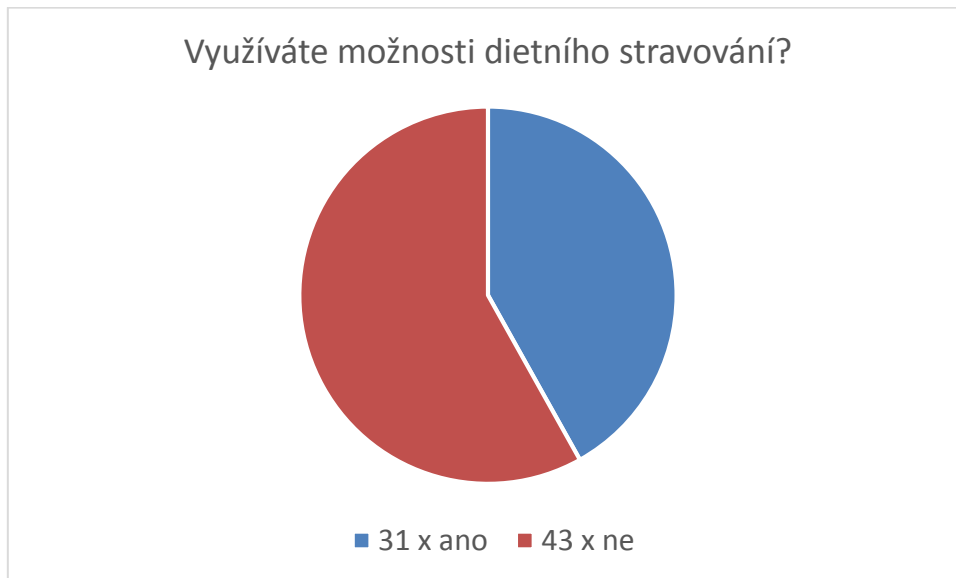
### Otázka druhá:



### Poznámky k otázce:

Personál milý, vstřícný, ochotný,

### Otázka třetí:



### Poznámky k otázce:

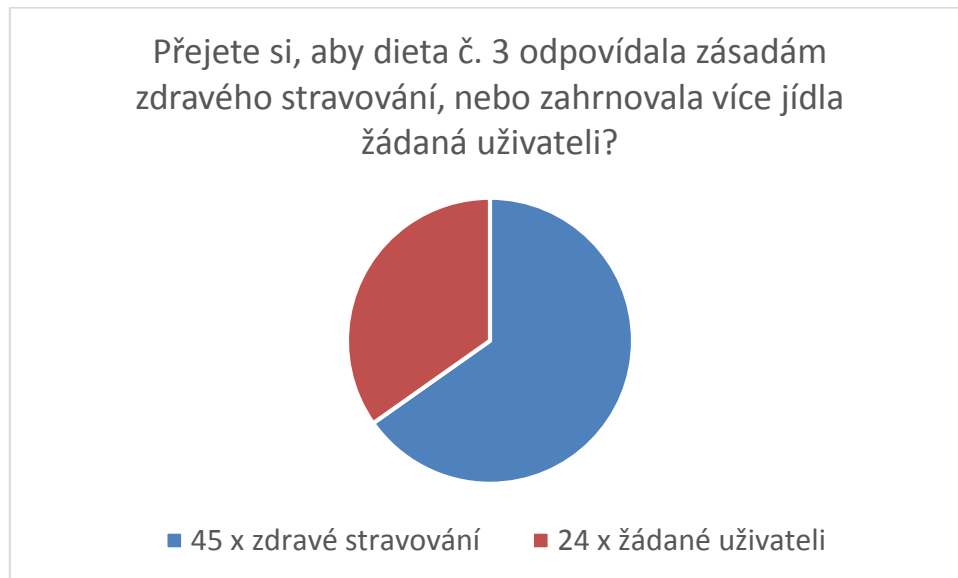
Jídla střídám dle chuti bez ohledu na číslo diety.

Vybírám si.

Vybírám dle možností.

Nic bych neměnila, protože každý den si mohu vybrat ze tří jídel.

#### Otázka čtvrtá:



#### Otázka pátá:

### Jaké polévky či hlavní jídla vám v jídelníčku chybí?

Nic. Jsem spokojena.

Výběr je dostatečně pestrý.

Byl bych rád, aby byla během týdne dvakrát ryba.

1 x měsíčně pajšl (plíčky na smetaně).

Bramborová kaše s řízem.

Květákové placičky.

#### Otázka šestá:

### Co byste rádi změnili?

**„Byli bychom rádi, kdyby kastrůlkáři měli vyhrazenou dobu výdaje.“**

Stravovací centrum je primárně určeno k výdeji oběda, které se sní na místě. V našem stravovacím centru je po celou dobu vydávání obědů přítomna pracovníce, která má kurz pracovníka v sociálních službách, která pomáhá uživatelům, kteří již nezvládnout donést táč s jídlem na stůl, je k dispozici strážníkům ohledně jejich dotazů, pomáhá s objednáním jídel. Stravovací centrum by mělo podporovat setkávání lidí, navazování sociálních vztahů,

umožňuje osamělejší lidem strávit dobu oběda ve společnosti známých a přátel. Bude pro nás vždy primární výdej jídla „na talíř. Již delší dobu uvažujeme na způsobu řešení a vyhrazení doby pro odběr oběda těch, co se nestravují na místě. Změnu chystáme začátkem podzimu a budeme vás včas informovat.

### **„Na jídelním lístku napsat jméno kuchaře, který v tom týdnu vaří.“**

Rádi bychom se pochlubili, který z kuchařů jídlo uvařil. Není to však možné. Jídelní lístek je dán dříve, než je dán rozpis směn kuchařů. Jídelní lístky jsou dávno rozdané a jídla objednána. Pokud jste s nějakým jídlem spokojeni, můžete předat kuchařům vzkaz – buď přímo u výdejového okénka, pracovníci stravovacího centra, která je po celou dobu provozní doby stravovacího centra přítomna, můžete napsat vzkaz do knihy přání a stížností, která je ve stravovacím centru k dispozici, stejně tak můžete napsat pochvalný dopis nebo projev nespokojenosti přímo vedoucí stravovacího centra, která pochvalu předá určeným lidem a důvody nespokojenosti se bude zabývat.

### **„Prodloužit vydávání obědů alespoň do 12:30.“**

V současné době je doba pro výdej obědů pevně stanovena od 11:00 do 12:15. Změna doby výdeje není tak jednoduchá věc, jak se na první pohled může zdát. Kromě nahlášení případné změny na všech dotčených orgánech, ve všech prospektech a pravidlech, kde je doba uvedena, ve výdejním okénku pracují zaměstnanci, kteří mají směnu od časného rána, kdy obědy vaří a po ukončení výdeje obědů ještě provádí přípravy na následující den a úklid. Pracovní doba výdejem obědů se těmito pracovníkům zpravidla chýlí ke konci. Věříme, že 75 minut je dostatečná doba k výdeji obědů pro současný počet 95 uživatelů. Uspokojit všechny připomínky ohledně provozní doby, je nereálné. Někdo si přeje mít jídelnu otevřenou již v deset hodin, někdo ji chce mít otevřenou do dvou hodin odpoledne. Prosíme, v tomto se přizpůsobte našim provozním možnostem.

### **„Bylo by dobré popsat v jídelním lístku suroviny, ze kterých se jídlo skládá. Někdy není jasné, co se za názvem ukrývá...“**

Jídelníček sestavuje nutriční terapeutka, která se snaží k méně známým jídlům psát základní suroviny. Pokud nevíte, co se pod daným názvem pokrmu skrývá, můžete se zeptat pracovnice stravovacího centra, která je po celou dobu přítomna, než ji vyplněný jídelníček odevzdáte. Na vaše otázky vám ráda odpoví a vy tak budete mít jistotu v tom, že vás již žádný pro vás neznámý název jídla nepřekvapí.

## Poděkování za spolupráci

Dotazník pro Stravovací centrum Křejského vytvořila Hana 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](mailto:dominika.zemanova@jmsoc.cz), nebo telefonicky na čísle 267 990 151 (provolba 2, 1, 3).