



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 října 2019**.

Celkem se rozdalo **100 dotazníků**. Navrátilo se **64 vyplněných dotazníků**. Z toho 41 dotazníků bylo podepsáno uživatelem. návratnost dosáhla **64 %**.

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?

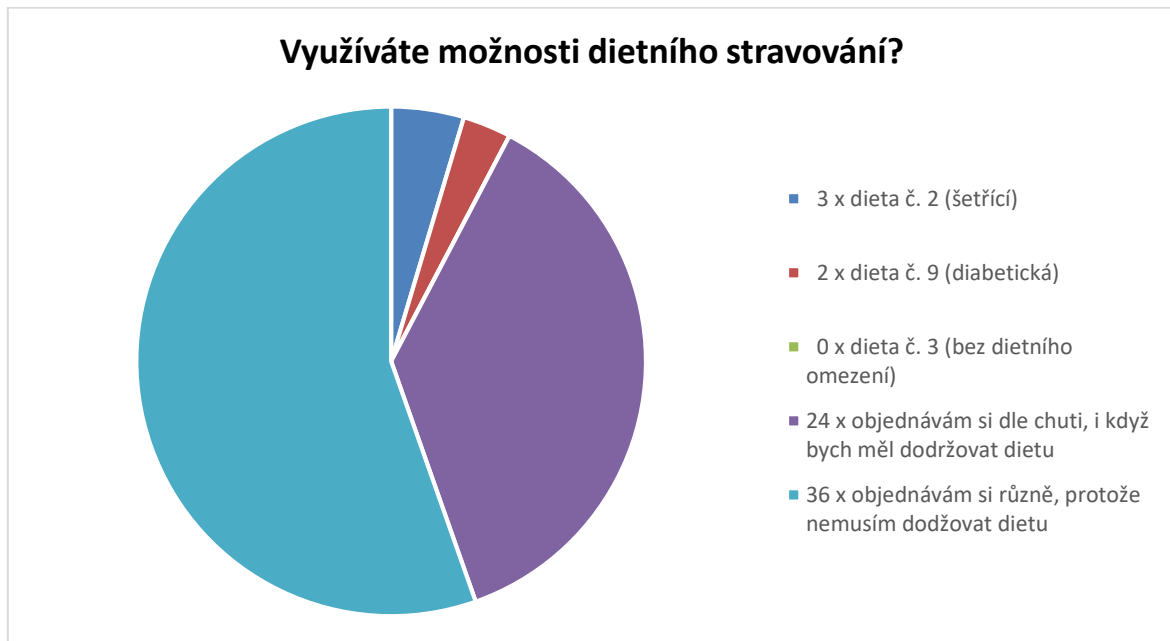
Otázka první:



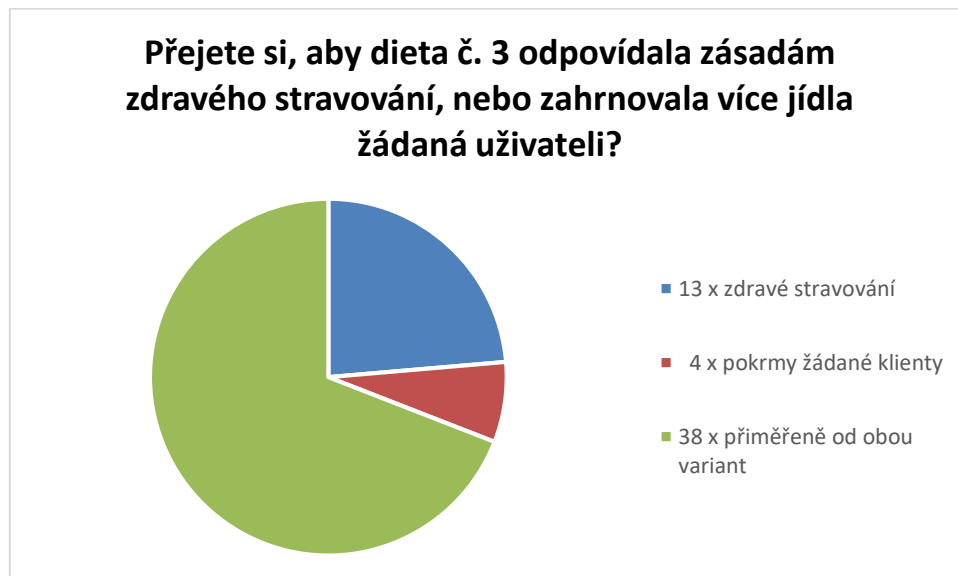
Otázka druhá:



Otázka třetí:



Otázka čtvrtá:



Otázka pátá:

Jaké polévky či hlavní jídla vám v jídelníčku chybí?

„Spokojen se současným výběrem.“

„Nic nechybí.“

„Nic bych neměnila, spokojenost.“

„Více pohanky, jáhel.“

Polévky

Gulášová, boršč, bramborová, květáková, slepičí, zeleninová, pórková, hovězí, houbová, s játrovými knedlíčky, rajská, čočková, hrachová, bílá polévka.

Hlavní jídla

„Více ryb.“

„Kachna“

„Francouzské brambory.“

„Svíčková“

„Smažená treska.“

„Plíčky na smetaně (pajšl)“

„Chybí zelenina jako hlavní jídlo. Omezit vepřové. Více zeleninových salátů.“

Otázka šestá:

Co byste rádi změnili?

„Jsem spokojena, nic neměnit.“

„Nic mne nenapadá, vše mi vyhovuje.“

„Nemám žádné požadavky.“

„**Méně solit polévky.**“ – Dlouhodobě se snažíme omezovat množství soli v recepturách a tím snižovat spotřebu soli v kuchyni.

„**Méně tuku ve všem.**“ – Méně tuku zajišťujeme pouze v dietě č. 2. Dieta č. 9 a 3 jsou vařeny bez omezení tuku. Většina klientů není nucena dodržovat dietu a ráda si objedná dietu č. 3 bez omezení tuku a stejně tak dietu č. 9, která je také vařena bez omezení tuku.

„**Udržovat jídla po dobu výdeje teplá.**“ „**Teplejší brambory**“ – Každý den jsou před výdejem jídla měřeny teploty a teplota pokrmů splňuje veškeré požadavky. Při nesprávné manipulaci při výdeji jídel se může stát, že jídlo stydne. V tomto případě budeme rádi, pokud na teplotu jídla upozorníte obsluhu výdeje a to okamžitě situaci napraví – kdy v zázemí kuchyně toto není problém na počkání zařídit.

„Bramborové knedlíky místo houskových.“ – Někdo má raději bramborové, někdo naopak houskové. Snažíme se počet příloh od obou variant držet vyrovnaný.

„Větší porce.“ – Veškerá jídla jsou normována dle kuchařských norem a odpovídají dané gramáži a nutričním požadavkům. Při výdeji jídel je přímo účastný klient a obsluha výdeje. V případě, že požádáte o přidavek, obsluha vám ve většině případů vyhoví, případně vysvětlí, proč dané jídlo musí dodržet v normované gramáži.

„Více kompotů a salátů.“ – Obědové menu se skládá z polévky a hlavního jídla. Na základě finančního hospodaření můžeme občas zařadit salát či kompot, jako zpestření jídelníčku.

„Stačil by výběr ze dvou jídel a místo třetího jídla ovoce.“ – Nabídka tří jídel vychází z našeho dietního systému. Jídlo si u nás mohou vybírat i lidé se dvěma dietními omezeními a jedno jídlo je vařeno bez dietního omezení. Tuto koncepci měnit nebudeme. Primárně se totiž nejedná o možnost výběru ze tří jídel ale o zajištění tří druhů diet, kdy člověk, který je nucen dodržovat dietu s ohledem na svůj zdravotní stav nemá možnost výběru oproti člověku, který není dietně omezen a opravdu si může vybírat dle chuti.

„Výdej jídel o 30 minut dříve jak to bývalo.“ – Doba výdeje oběda je stanovena dle provozních i personálních možností stravovacího centra. V tomto vás žádáme, abyste se přizpůsobili nám.

„Prodloužení doby pro nepřímou konzumaci (kastrůlky) do 11:30.“ **„Čas na vydávání kastrůlků nevyhovuje.“** – Stravovací centrum je především jídelna, která je určena ke konzumaci jídla na místě a toto je naší prioritou. Stravovací centrum nemá být vnímáno jako výdejna. Pro osoby, které nejsou schopny docházet do stravovacího centra nebo pro ty, jimž nevyhovuje doba stravování na jídelně, je zajištěn rozvoz obědů v rámci pečovatelské služby. Čas jednotlivých způsobů výdeje je upraven dle hygienických požadavků. Časy jsou stanoveny tak, aby každý věděl, kdy je jeho čas a nemusel čekat ve frontě déle, než je nutné. Respektujeme strávnický, kteří si berou jídlo s sebou do kastrůlku domů, a nechceme jim tuto možnost brát, když jim byla jednou dána, ale musí se přizpůsobit provozním možnostem, časovým možnostem a případnému zajištění požadavků strávnicků, kteří se stravují v jídelně a tím z pohledu pečovatelské služby naplňují potřebnost pečovatelské služby.

Poděkování a vzkazy, které nám udělaly radost, a zejména našim pracovníkům stravovacího centra:

„Děkuji za dobrou práci kuchařkám, paní vedoucí i ostatnímu personálu. Ať se daří i nadále!“

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).