



PRŮZKUM SPOKOJENOSTI

Stravovací centrum

Každoroční dotazníkový průzkum mezi uživateli pečovatelské služby Jihoměstské sociální a.s. je realizován s cílem získání informací o jejich spokojenosti s poskytovanou službou a tím k zvyšování její kvality.

Dotazníky byly distribuovány mezi uživatele, kteří v době průzkumu měli platnou smlouvu na podání jídla ve Stravovacím centru a aktivně čerpali obědy.

Cílem průzkumu bylo získat informace o spokojenosti uživatelů s kvalitou i pestrostí stravy, s personálem, s využíváním dietních úprav. Uživatelé měli prostor pro písemná sdělení, podněty a připomínky, které jsou pro nás důležitou zpětnou vazbou a přispívají ke zkvalitňování poskytované služby.

Průzkum probíhal v období měsíce **listopad 2020** prostřednictvím distribuce dotazníku v tištěné podobě. Dotazník se nepodařilo doručit některým uživatelům služby, např. pro jejich hospitalizaci či jiný – déle trvající pobyt mimo domácnost.

Celkem se rozdalo **100 dotazníků**. Navrátilo se **57 vyplněných dotazníků**. Z toho 34 dotazníků bylo podepsáno uživateli. Návratnost dosáhla **57 %**.

Dotazníkový průzkum byl zcela dobrovolný se zachováním anonymity. Vyplněný dotazník uživatelé mohli vkládat do boxu, bez možnosti identifikace. Celkové vyhodnocení dotazníku bylo provedeno sociální pracovníci na principu nestranosti.

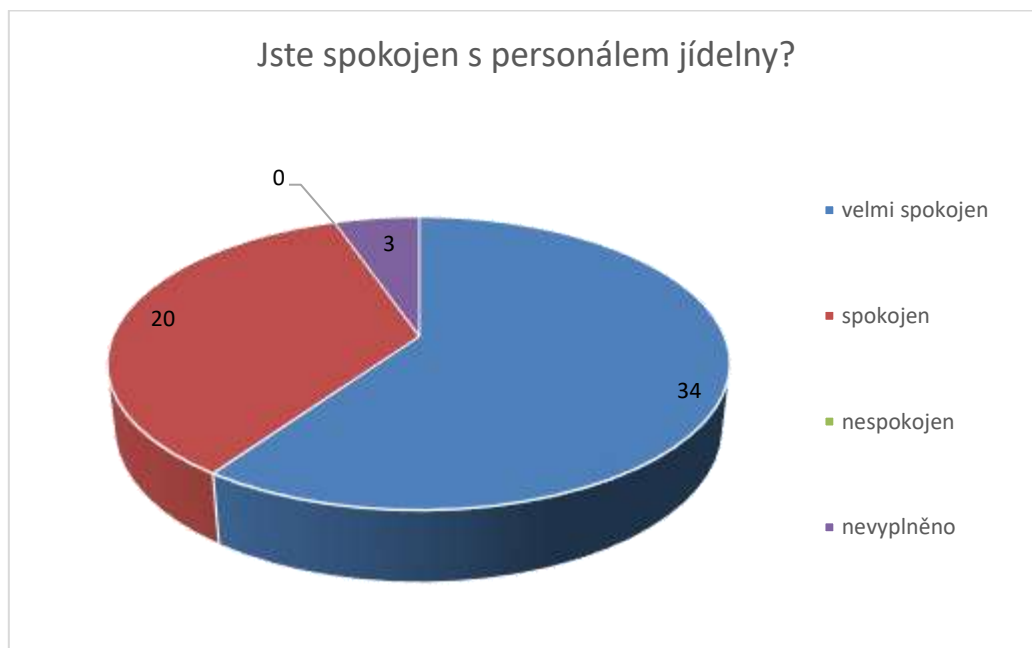
Znění jednotlivých otázek:

1. Jak jste spokojeni s obědy, které od odebíráte od Jihoměstské sociální a.s.?
2. Jak jste spokojeni s personálem jídelny?
3. Využíváte možnosti dietního stravování – pokud ano, tak jakou z nabízených diet?
4. Jak jste spokojeni s hygienickými opatřeními zavedenými v jídelně v souvislosti s výskytem nového typu virového onemocnění?
5. Jaké polévky či hlavní jídla vám v jídelničce chybí?
6. Co byste rádi změnili?

Otázka č. 1



Otázka č. 2

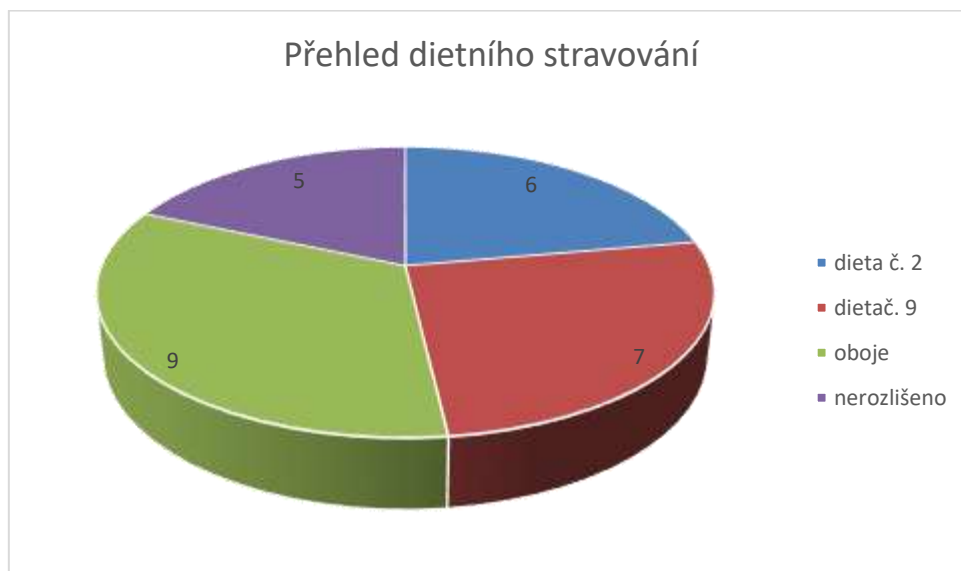
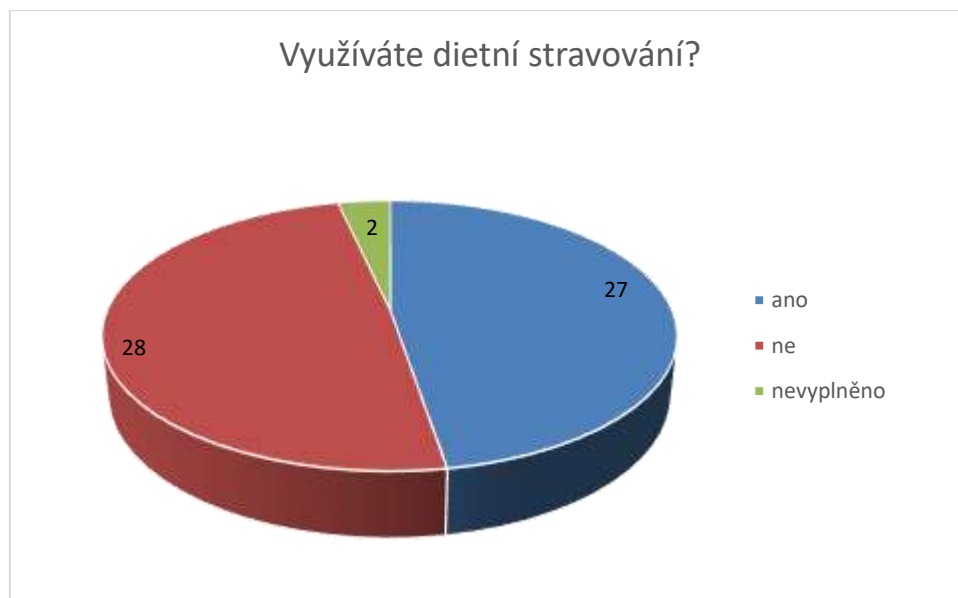


Poznámka:

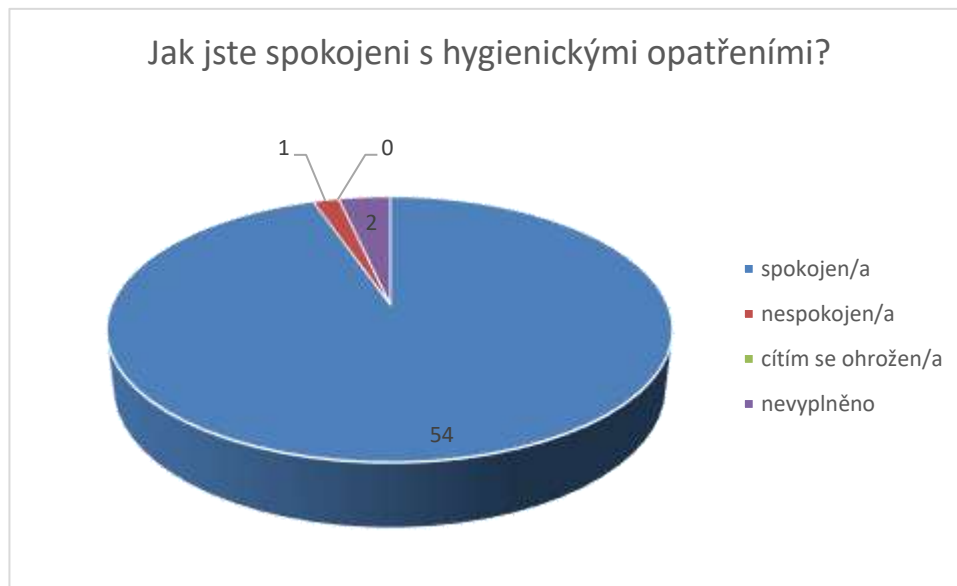
„Vše je přesolené, hlavně polévky (dieta č. 2).“

Odpověď: 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. Na nedostatek, který upozorňujete, jsme již reagovali, změnou dodavatele. Některý druh soli se může lišit jednak hrubostí a intenzitou slanosti.

Otázka č. 3



Otázka č. 4



Poznámky k otázce:

„Uvítala bych otevřenou toaletu.“

Odpověď: Toaleta v jídelně je běžném provozu volně přístupná. Pokud by tomu tak nebylo např. v omezeném provozu, kdy jsou obědy vydávány do přinesených, na požádání ji samozřejmě zpřístupníme.

Otázka č. 5

Jaké polévky Vám v jídelníčku chybí?

„Polévky zahuštěné.“

„Hovězí polévky.“ (2x)

„Dršťková a Boršč.“

„Bramboračka.“

„Méně mastné polévky.“

Jaká hlavní jídla Vám v jídelníčku chybí?

„Žádné. Naopak znám nové.“

„Strava je velmi vyvážená.“

„Jsem spokojen, vše je velmi chutné a dobré.“

„Obědy jsou rozmanité a v pořádku.“

„Vše je vyvážené.“

„Chutná mi všechno.“

„Nemám žádné připomínky.“ (5x)

Jsme rádi, že naprostá většina strávníků je s jídlem spokojena. Připomínky, vnímáme vždy jako podnětné a přínosné.

Otázka č. 6

Co byste rádi změnili?

„Příliš husté omáčky-kejdy (čína-není čína).“

„Zrušení vyhrazené doby pro jídlonosiče.“

„Výdejní doba aspoň do ½ jedné.“

„Aby byla jídla po celou dobu výdeje teplá + polévky.“

„Rýže více vařená.“

„Nic, jsem velmi spokojena, kuchaři vaří výborně a jídlo je vždycky chutné.“

„6.11. nastavovaná kaše byla tak slaná, že se nedala sníst. Oběd by neměl být placen.“

„Hlavně nic!“

Odpověď: Všechny vaše podněty a připomínky předáme do stravovacího provozu. Jsou pro nás důležitou zpětnou vazbou.

Rádi bychom vysvětlili, že zrušení omezené výdejní doby pro strávníky do jimi přinesených nádob nemůžeme vyhovět s ohledem na přísná hygienická opatření. Situace v souvislosti s koronavirem nás vedla ještě k větší obezřetnosti a přijetí přísných hygienických opatření v rámci stravovacího provozu i při vlastním výdeji stravy, jako např. zřetelným vyznačením rozestupů mezi jednotlivci ve frontě, dodržování dezinfekce rukou, dezinfekci výdejního prostoru, pravidelné výměně kuchyňského náčiní mezi výdejem do vlastních nádob a výdejem stravy v jídelně, nošení respirátorů všemi zaměstnanci, rozmístěním stolů v jídelně s udržováním potřebné vzdálenosti.

Rádi bychom vám vyhověli s posunutím doby výdeje stravy do 12:30, nicméně po ukončení výdeje stravy musí být provedena dezinfekce vybavení jídelny a celkové posunutí tohoto času by kolidovalo s dalším provozním zajištěním vývařovny.

Pokud jde o teplotu stravy v rámci jejího výdeje v jídelně, doporučujeme na tuto skutečnost bezprostředně upozornit kuchaře. Rádi vyhovíme a jídlo ohřejeme. Tuto připomínku budeme reflektovat.

Jsme rádi, že naprostá většina strávníků je s jídlem spokojena.

Celkovou pestrost a vyváženost jídelníčku kontroluje a schvaluje nutriční terapeutka. Taktéž pečlivě sledujeme a dodržujeme limity stravovací jednotky dle nákladnosti stravy v daném měsíci.

Poděkování a vzkazy, které nás potěšily, zejména naše kuchaře a kuchařky, ale i další pracovníky stravovacího provozu.

„Jsem spokojen, vše je velmi chutné a dobré.“

„Obědy jsou rozmanité a v pořádku.“

„Strava je velmi vyvážená.“

„Jsem spokojen, vše je velmi chutné a dobré.“

„Obědy jsou rozmanité a v pořádku.“

„Vše je vyvážené.“

„Chutná mi všechno.“

„Nemám žádné připomínky.“ (5x)

Velmi nás potěšila většinová spokojenost strávníků s přístupem a ochotou kuchařů a personálu kuchyně, čehož si velmi vážíme.

Poděkování za spolupráci

Děkujeme všem, kteří věnovali svůj čas vyplnění našeho dotazníků, za pochvalu i podnětná sdělení, na základě kterých můžeme zlepšovat poskytovanou službu.

Poděkování náleží všem pracovníkům v sociálních službách – pečovatelům i pečovatelkám, kteří nám pomáhali s distribucí dotazníků.

Samozřejmě děkujeme všem, bez nichž by poskytování pečovatelské služby nebylo možné, řidičům, kuchařům, údržbářům, administrativním pracovníkům.

Průběžným odborným vzděláváním, pravidelnými poradami, supervizemi, komunikací s uživateli i personálem se snažíme o zkvalitnění poskytovaných služeb i vztahovou péči v týmu.

Případné dotazy a reakce ohledně tohoto průzkumu spokojenosti uživatelů s pečovatelskou službou, stejně tak jako jakékoliv další dotazy související s pečovatelskou službou, můžete směřovat prostřednictvím e-mailové adresy: poradenstvi@jmsoc.cz, nebo telefonicky: 267 990 151 (provolba 2, 4, 1).

V Praze dne 21.12.2020

Dotazník sestavila: Hana Velebilová, vedoucí stravovacího centra

Zpracovala: Bc. Jana Holubová, sociální pracovníce