



JIHOMĚSTSKÁ  
SOCIÁLNÍ a.s.

## PRŮZKUM SPOKOJENOSTI

### PEČOVATELSKÁ SLUŽBA – dovoz obědů

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 přispívá ke zvyšování její kvality.

Dotazníky byly distribuovány mezi uživatele, kteří v době průzkumu měli platnou smlouvu na dovoz obědů a aktivně obědy čerpali. Průzkum probíhal v domech s pečovatelskou službou Blatenská a Šalounova, DBB Petýrkova a v domácnostech uživatelů na území městské části Prahy 11 (Chodov a Háje).

Cílem bylo získat informace o spokojenosti uživatelů jak se samotným jídlem, tak i s časem dovozu či předáváním oběda, a v neposlední řadě 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.

Sběr dat probíhal v období měsíce listopadu 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.

Dotazníkový průzkum byl zcela dobrovolný, se zachováním anonymity. Celkové vyhodnocení dotazníku bylo provedeno sociální pracovníci na principu nestrannosti.

Celkem bylo rozdáno **443 dotazníků**. Zpět se vrátilo **258 dotazníků**. Z celkového počtu vrácených dotazníků bylo **172 podepsáno uživateli**. Celková **návratnost** vyplněných dotazníků činila **58 %**.

Odpovědi uživatelů pečovatelské služby jsou vyhodnoceny formou grafů. Pod některými grafy jsou přepsány poznámky či podněty uživatelů. Některé jsou uvedeny ve zkrácené podobě. Otázka v závěru dotazníku nabídla prostor pro další písemná sdělení.

#### Znění jednotlivých otázek:

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

### Otázka č. 1



### Poznámky k otázce:

„Věnovat více pozornosti přípravě kaše-hrudky, knedlíkům a dochucení.“

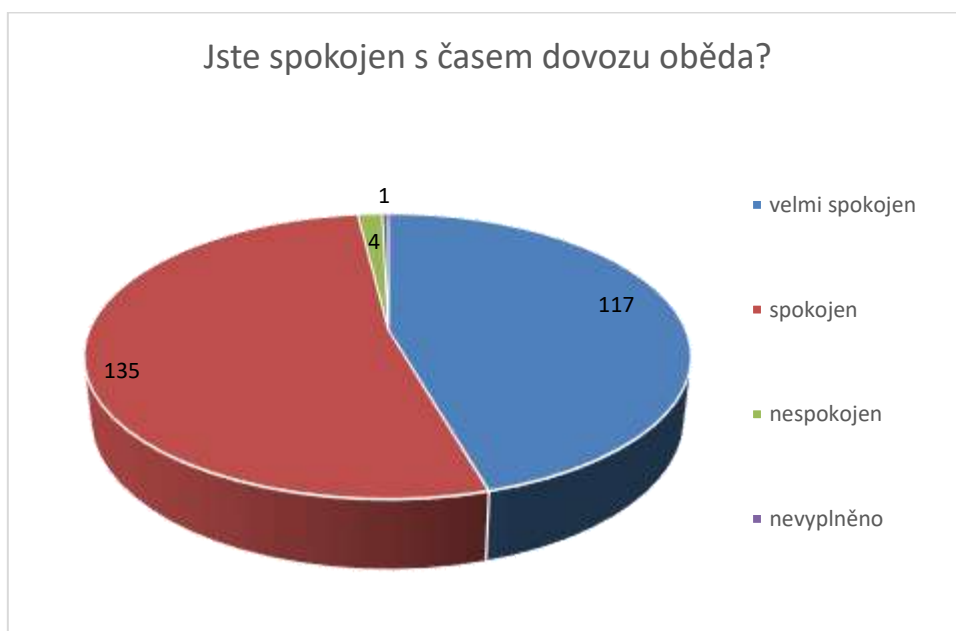
„Často jsou v jídelníčku těstoviny či rýže.“

„Chutné dobré jídlo, velmi kvalitní.“

„Nic bych neměnila, jsem spokojena.“

„Velká část obědů není k jídlu.“

### Otázka č. 2



### Poznámky k otázce:

„Jídlo je nutné přehřívát, lépe přivážit v 11:00h.“

„Nevyhovuje mi sobotní a nedělní čas dovozu obědů.“

„Na donášku oběda jsem si zvykla, až když jsem si upravila denní časový rozvrh.“

Odpověď: Ideální čas doručení oběda nejsme schopni pro všechny uživatele zajistit. Denně rozvážíme několik stovek jídel do domácností uživatelů na Jižním Městě. Strava musí být vyexpedována dle hygienických předpisů, od uvaření do vlastního předání uživateli, v časovém rozmezí maximálně čtyř hodin.

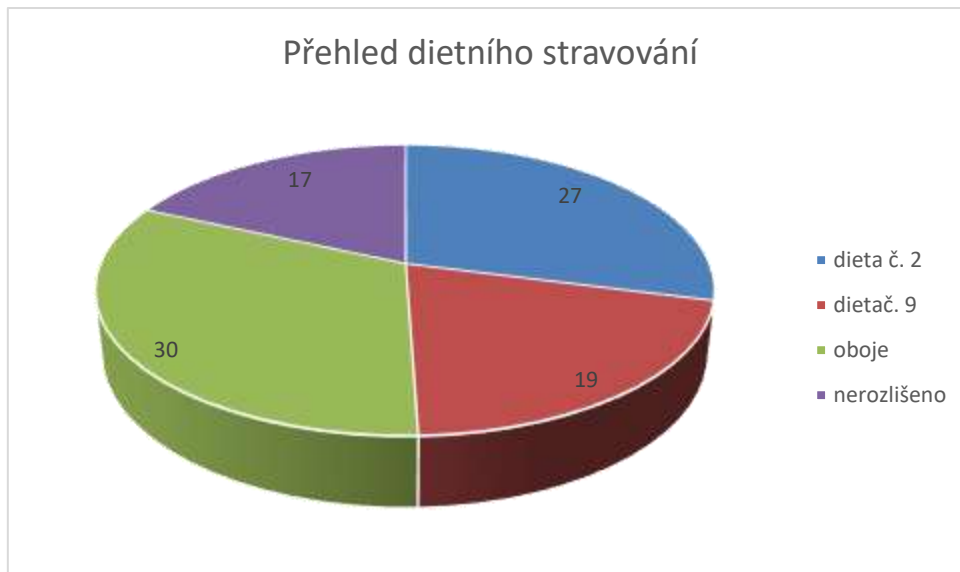
V těchto čtyřech hodinách jedna rozvozová trasa rozveze v průměru až 100 jídel. Někteří uživatelé dostávají oběd v pro ně brzkých dopoledních hodinách, tzn. v čase, kdy posádka na dané trase dle rozepsaného „pochodníku ulic“ rozvoz začíná, jiní uživatelé na této trase oběd převezmou s koncem expediční doby rozvozu stravy, tj. v pozdějších hodinách, než by si uživatelé dovoz oběda představovali. S ohledem na maximální časovou efektivitu při rozvozu stravy nemůžeme vyhovět individuálním přáním jednotlivců.

Snažíme se však garantovat obvyklou dobu dodávání oběda našim pravidelným strávnickům po celou dobu odebrání stravy z našeho Stravovacího centra tak, aby si mohli plánovat již stabilně svůj denní režim.

Možností by bylo omezení celkového množství doručovaných obědů tak, aby samotný dovoz obědů probíhal ve vymezeném čase, např. mezi jedenáctou a jednou odpoledne. V takovém případě, bychom však uspokojili jen polovinu strávníků, ačkoliv jsme u nich shledali sociální potřebnost pro zajištění této služby. Z těchto důvodů preferujeme zajištění obědů pro všechny strávníky.

### Otázka č. 3





#### Otázka č. 4



#### Poznámky k otázce:

„Proč nepoužívají pečovatelky rukavice?“

„Neznám ta opatření.“ 2x

Odpověď: Stravovací centrum přijalo již od propuknutí nouzového stavu v souvislosti s Covid 19 přísná hygienická opatření. Zaměstnanci byli vybaveni ochrannými prostředky, tj. rouškami, které jsme zajistili a rozdali i našim strážníkům hned v počátcích koronavirového ohrožení. Zaměstnanci byli následně vybaveni respirátory. Používají rukavice, ruce si dezinfikují dezinfekčními prostředky. Stejně tak jsou dezinfikovány jídelnosměrky, zejména v místech, kde je nejčastější kontakt, tj. úchyty termoobalů. V případě, že nám byl nahlášen uživatel Covid pozitivní, strava je mu dovážena

v jednorázových obalech a předávána s maximálním dodržением preventivních opatření. Samozřejmostí je dezinfekce vozů, kterými je strava dopravována.

## Otázka č. 5

### Jaké polévky Vám v jídelníčku chybí?

Polévka z hlívy ústříčné, italská, frankurtská, gulášová (5x), bramboračka (5x), kulajda (3x), boršč (8x) hovězí polévka s játrovými knedlíčky (8x), rajska (4x), dršťková (9x), zelňačka (7x), česneková (3x), chlebová, vločková (3x), vývary s nudlemi (5x), cibulačka, drožděvá, více luštěninových polévek (6x).

„Polévky jsou strašné husté a málo chutné.“

„Více zeleniny, ne tak zahuštěné.“ (3x)

„Polévky postrádají nějaký vývar-ve většině případů.“

„Máte výborné polévky ty zahuštěné a moc dobře máte chutné kořením.“

„Lepší polévky.“

„Méně kašovitých - hustých polévek.“ (3x)

„Polévky jsou dobré.“ (4x)

„Polévky jsou výborné.“ (5x)

„Vaše polévky jsou vaší nejslabší stránkou.“

„Zeleninová polévka 3 x týdně a v ní plavou 3 mrkvičky a 3 rozvařené nudle.“

Děkujeme za všechny podněty na další typy polévek, vycházejících převážně z české kuchyně, stejně tak za podněty směřující k obohacení polévek zeleninou.

### Jaká hlavní jídla Vám v jídelníčku chybí?

„Šunkofleky. „

„Smažený květák a celer.“

„Květákový mozeček.“

„Smažený sýr s bramborem.“

„Svíčková.“

„Řecký týden-Musaka.“

„Výběr je velmi dobrý, i tradiční, všeho jídla vítáme.“

„Více masa.“

„Výběr je možný pro každého-nemám připomínky.“

„Vše je pestré a chutné, nemohu si vzpomenout. Snad bramboráky 2x nebo bramborové placky. Bramborový salát. Brambory místo rýže a knedlíků.“

„Více zeleniny.“ (3x)

Více zeleninových salátů. (4x)

„Nejsou-li jaternice, proč není prejt, nechci knedlíky, nejsou-li houskové klasické.“

„Dukátové buchtičky s krémem jednou za měsíc.“

„Vepřo-knedlo-zelo.“

„Kuřecí řízek. Kapustový karbanátek. Zapečené těstoviny.“

„Více ryb.“ (3x)

„Více pečeného masa.“

„Více housky v houskových knedlíkách.“

„Více z české kuchyně.“

„Salát s masem za ceny zeleniny.“

„Opečené brambory. (3x)

Bramborový salát. (2x)

„Více zeleniny a luštěniny.“ (10x)

„Zapečené brambory s vepřovým plátkem zalité smetanou i kysanou.“ (4x)

„Francouzské brambory.“ (4x)

„Lívance.“ (5x)

„Častější guláš s houskovým knedlíkem, jelítka se zelím.“

„Smažené filé.“

„Cmunda/Bramborák.“ (8x)

„Moučník jako doplněk oběda.“

„Větší pestrost jídel – zeleninových. (3x)

„Uzené maso s bramborovou kaší.“

„Více přílohové zeleniny a ryby. (2x)

„Více brambor.“

„Palačinky se špenátem.“

„Omáčky moc řídké (vodové).“ (3x)

„Omáčky je moc, stačí polovina.“ (2x)

„Výběr ze 3 jídel je dostačující.“ (4x)

„Přivítala bych opravdu pravá česká jídla a to i bez těch honosných názvů.“

„Možná „sladký oběd“ 2x do týdne.“

„Aby byly ovocné knedlíky pořádně posypané tvarohem, cukrem a slušně omaštěné.“

„V nabídce by možná mohlo být více slaných bezmasých hlavních jídel-např. z luštěnin, pohanky, apod.“

Jsme rádi, že naprostá většina strávníků je s jídlem spokojena. Těm, kteří uvedli, že jsou s jídlem nespokojeni, ať již s polévkou nebo hlavním jídlem, můžeme nabídnout předání kontaktů na jiné poskytovatele, kteří možná lépe naplní jejich individuální potřeby. Celkovou pestrost a vyváženost jídelníčku kontroluje nutriční terapeutka. Taktéž pečlivě sledujeme a dodržujeme limity stravovací jednotky dle nákladnosti stravy v daném měsíci. Z těchto důvodů nelze např. opakovaně zařazovat v daném měsíci jídla typu svíčková, ryby, kachna se zelím, řízky apod.

Snažíme se čerpat z podnětných odpovědí a zařazovat jednotlivá jídla i dle ročního období, jako např. sezónní zeleninu, zeleninové saláty, ovoce.

Inovaci v jídelníčku bylo zařazení různých evropských kuchyní jako např. týden středomořské kuchyně, týden řecké kuchyně, masopustní týden, kdy byla vždy dvě z jídel připraveny podle receptů prezentujících danou kuchyni. Jedna z diet zůstala však ve standardní podobě. Smyslem této inovace bylo nejen zpestření jídelníčku, ale i zařazení nových jídel dle podnětů strávníků.

## Otázka č. 6

### Co byste rádi změnili?

„Sama jsem jako zdravotní sestra stavy pacientů ošetřovala. Nechtěla bych sama se stát ležákem. Pracovala jsem do 68 let. Připomínky bych měla pouze ke stravování. Nejsem gurmán, ale zdravotnice, která si hlídá svoje zdraví po interní stránce.“

„Jsme asi všichni dříve narozeni, mělo by se dbát, aby obědy obsahovaly méně cholesterolu (stačí nám ten, co si naše tělo vyrobí samo). Jestli to dietní sestra neví, tak cholesterol obsahuje pouze živočišná strava a její produkty. Hrášek není zelenina, ale luštěnina. Také bych prosila nedávat mi kastrůlek plný omáčky nebo to napsat jídelní lístek.“

„Například, když je něco na bylinkách, není tam napsáno, že bude kastrůlek plný omáčky a bylinek sotva lžička. Krutí kostky v mrkvi. Mám ráda mrkev. Může být více s rýží, ale žádný tuk a plný kastrůlek omáčky. Měla jsem v noci potíže, jsem k nim náchylná a ztrácím kilo po kile.“

Za dobu nemoci jsem shodila už 20 kg. Naposledy jsem se dostala až do nemocnice. Je toho daleko víc. P.S. Mohu Vám občas psát svoje podněty po internetu.“

Respondentce děkujeme za její názor a návrh, které předáme jak nutriční terapeutce, tak i kuchyni. V případě, že uživatel potřebuje specifickou dietu, kdy má intoleranci na nějaké potraviny nebo i ingredience, je toto záležitostí individuálně upraveného stravovacího režimu, který není v našich provozních možnostech.

Shrnutí:

Jak vyplývá z jednotlivých grafů, je naprostá většina našich uživatelů se stravou spokojena nebo velmi spokojena. Stejně tomu bylo i v případě času dovozu obědů.

V jednotlivých případech, kdy uživatelé s dováženou stravou jsou nespokojeni, můžeme nabídnout možnost předání kontaktů na jiné poskytovatele, kteří možná lépe naplní jejich požadavky a potřeby.

Důležitou zpětnou vazbou pro nás je, že větší množství strávnicků čerpá dietu č. 2, tj. šetřící, což koresponduje s naší cílovou skupinou a nemalá část potom diety kombinuje.

Stravovací centrum vaří obědy pro téměř 500 pravidelných strávnicků. V tomto množství, jako jeden z mála poskytovatelů sociálních služeb zajišťuje čerstvé obědy ve vlastní vývařovně, tzn. jídla neodebírání od jiných výrobců. K výběru nabízí tři druhy diet (racionální, šetřící a diabetickou). V takovém množství a počtu dietních úprav není v našich provozních možnostech a za dodržení všech přísných hygienických standardů, kdy musí být strava rozvezena do časového limitu od uvaření, připravit např. pro každou dietu polévku dle výběru. Můžeme však zpestřit jídelníček zařazením některými z navrhovaných polévek.

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

„Chutné dobré jídlo, velmi kvalitní.“

„Nic bych neměnila, jsem spokojena.“

„Všechno dobré. Strava je pestrá. Dosavadní jídelníček mi vyhovuje. Nádoba je dostatečně čistá. Vše je v pořádku, moc děkujeme.“

„Máte výborné polévky ty zahuštěné a moc dobře máte ochucené kořením.“ „Vaříte velmi dobré polévky.“

„Oceňuji možnost výběru ze tří jídel.“

„Jsem se vším spokojena.“



## 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](mailto:poradenstvi@jmsoc.cz), nebo telefonicky: 267 990 151 (provolba 2, 4, 1).

V Praze dne 19.12.2020

Dotazník sestavila: Hana Velebilová, vedoucí Stravovacího centra

Zpracovala: Bc. Jana Holubová, sociální pracovníce