



FAKULTNÍ NEMOCNICE  
OLOMOUC



## ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA

Hodnocení spokojenosti zákazníků se službami poskytovanými Provozem stravování FNOL za rok 2014 je provedeno v souladu s MP-G015-05 Organizace sociologického průzkumu ve FNOL (kapitola 3.2.1) a normou ČSN EN ISO 9001:2009 Systémy managementu kvality – Požadavky (kapitola 8.2.1). Průzkumem byli osloveni klienti – strážníci, kteří pravidelně využívají služeb STRAV. Cílem průzkumu bylo získat zpětnou vazbu o činnosti pracoviště a dále náměty pro zlepšení kvality poskytovaných služeb.

## STRATEGIE PRŮZKUMU

Název průzkumu	Hodnocení spokojenost strážníků závodního stravování se službami Provozu stravování FNOL
Typ průzkumné strategie	kvantitativní
Metodika průzkumu	dotazníkové šetření
Technika sběru dat	dotazník (elektronická nebo listinná forma)
Lokalita	FNOL
Respondenti	zákazníci – strážníci závodního stravování
Distribuce dotazníku	dotazník ( <i>FNOL_STRAV_Fm_Dotazník_spokojenosti</i> ) byl přístupný: 1. on-line anketa na webu „Kvalita ve FNOL“, 2. elektronický formulář na Intranetu FNOL, 3. listinná forma dotazníku dostupná u jídelny FNOL.
Harmonogram sběru dat	20. 1. – 4. 2. 2015
Zpracování dat	MS Office – tabulkový editor Excel
Zpracování výstupu	MS Office – textový editor Word
Výstup	zpráva – grafy, komentáře, vyjádření
Forma výstupu	listinná a elektronická
Vydání zprávy	27. 2. 2015
Využití výzkumu	pro zadavatele průzkumu, strážníky, externí hodnotitele
Zadavatel	Ladislav Molek, vedoucí STRAV
Zpracovatel	Bc. Lada Čiklová, David Odehnal (Odbor kvality)

Otázky č. 1- 5 byly hodnoceny čtyřbodovou škálou spokojenosti v rozsahu *1spokojen až 4 nespokojen (ev. službu nevyužívám)*. Otázka č. 6 byla hodnocena čtyřbodovou škálou spokojenosti v rozmezí *1 velmi dobrá až 4 velmi obtížná*. Každá otázka byla graficky vyhodnocena relativním číslem skutečných odpovědí respondentů ve škále spokojenosti a celkem byla anketa vyhodnocena bodovým průměrem (načítaná bodová hodnota/počet zaslaných dotazníků) v jednotlivých kritériích spokojenosti.

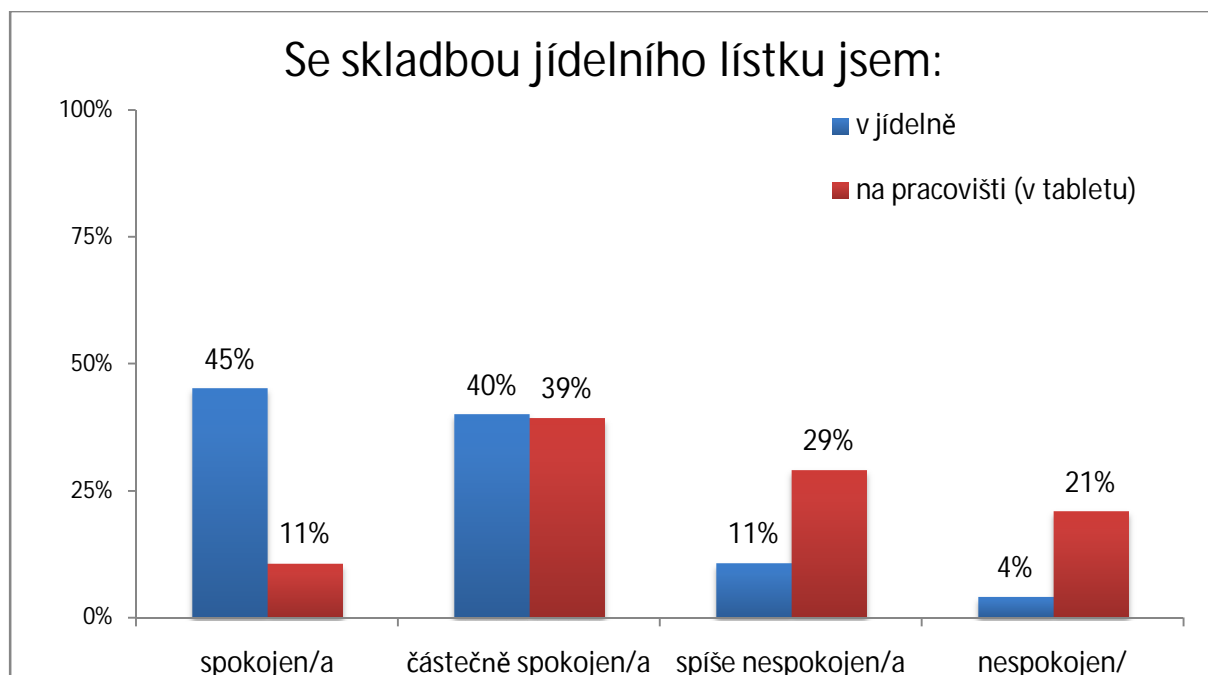
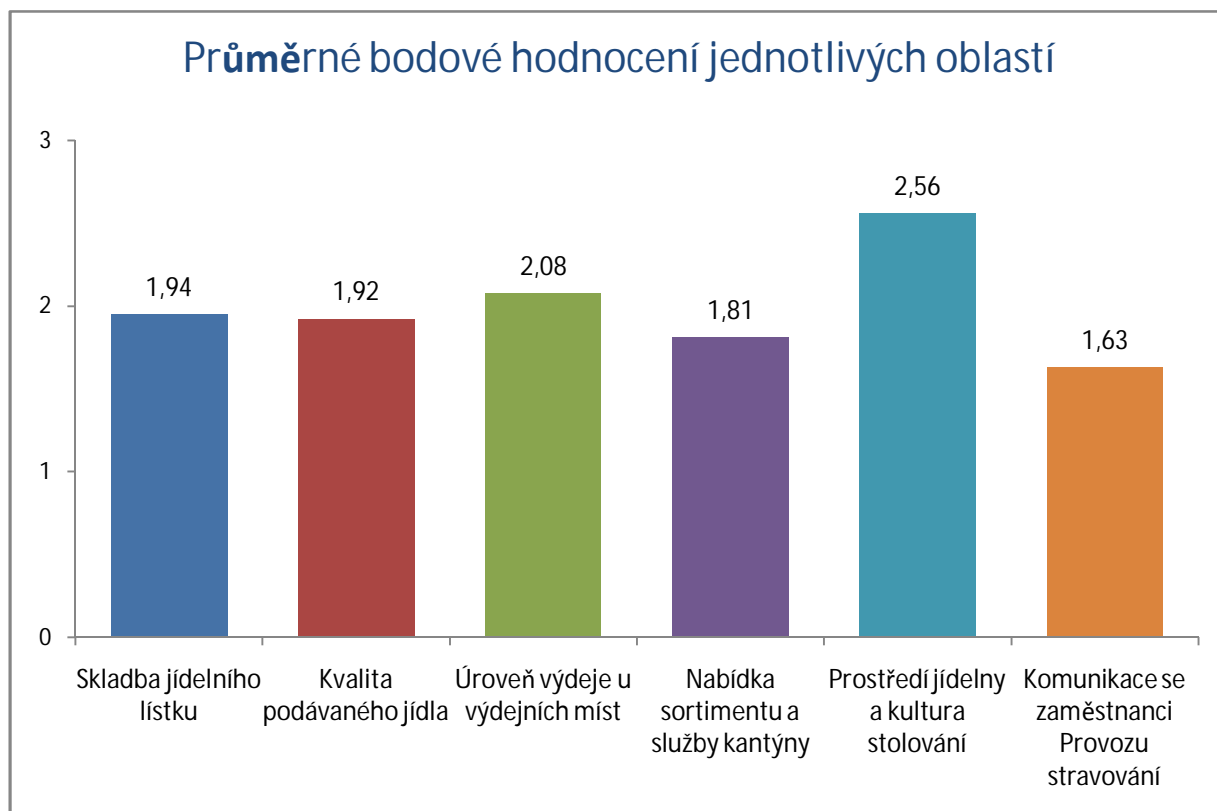
### Služby STRAV byly hodnoceny v následujících kritériích spokojenosti:

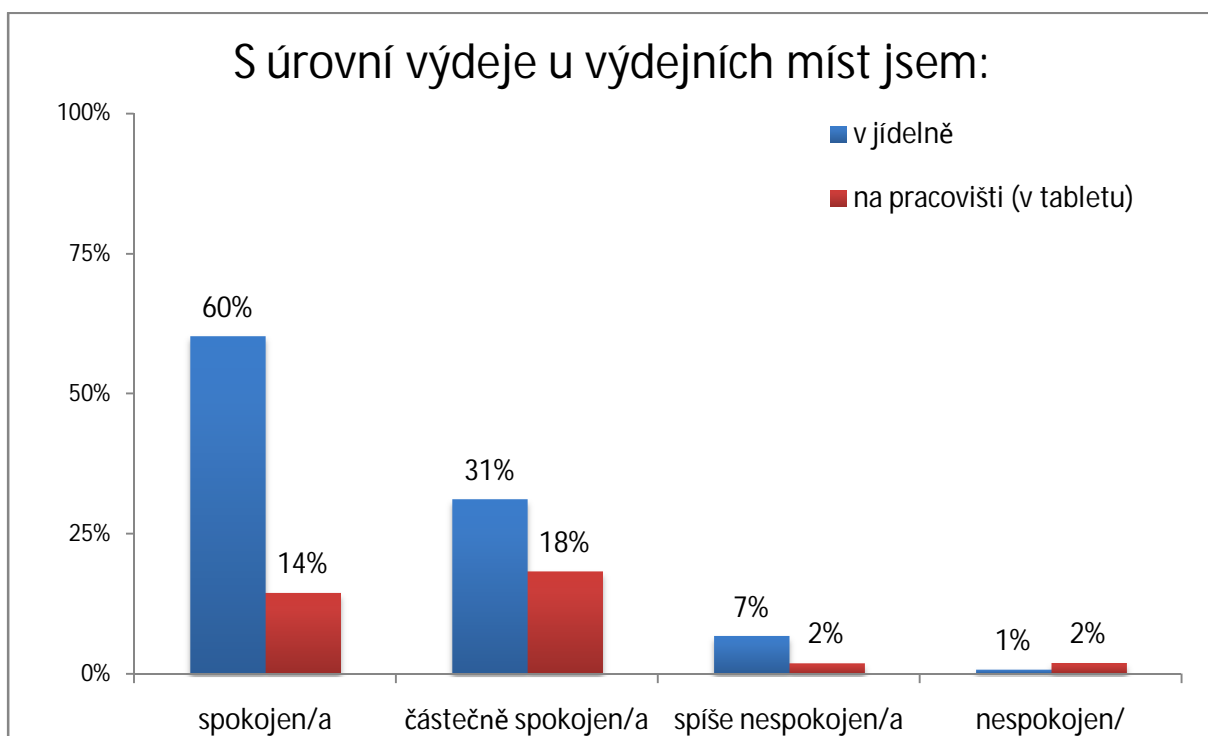
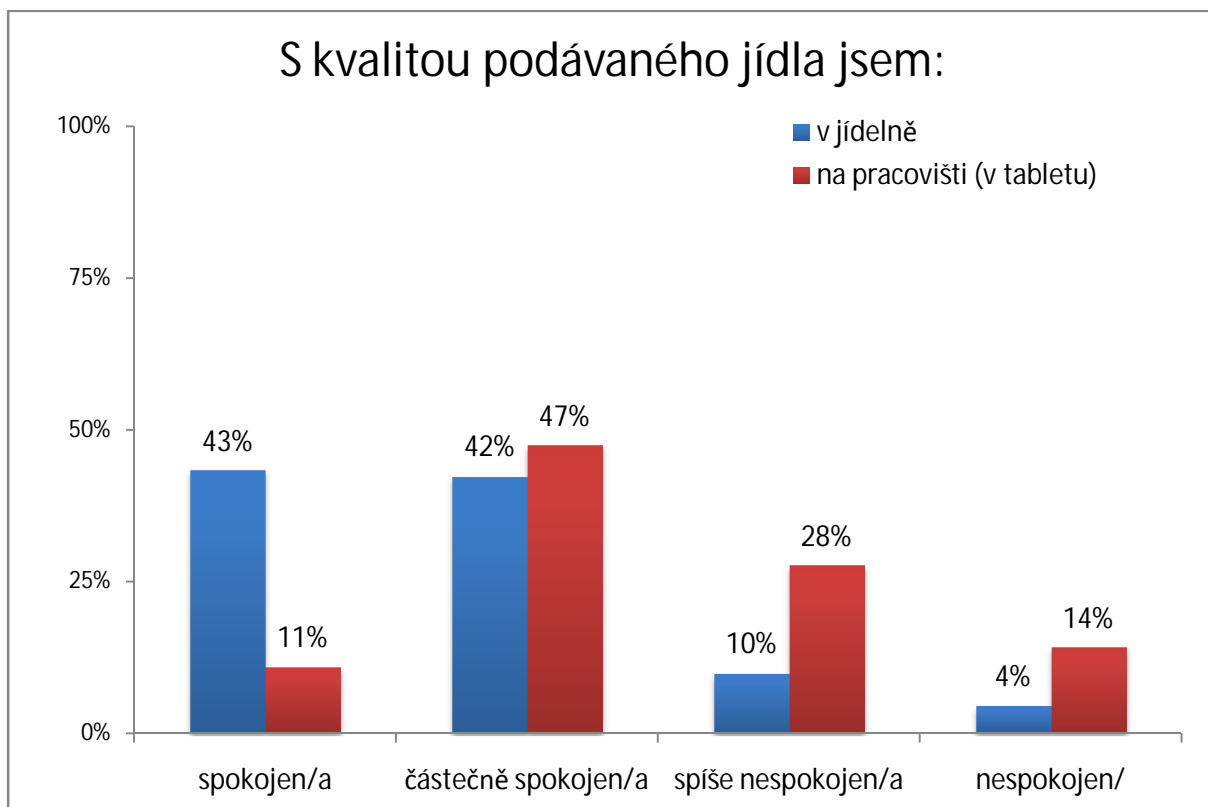
1. Skladba jídelního lístku
2. Kvalita podávaného jídla
3. Úroveň výdeje stravy
4. Nabídka a služby kantýny
5. Prostředí jídelny a kultura stolování
6. Komunikace s personálem STRAV

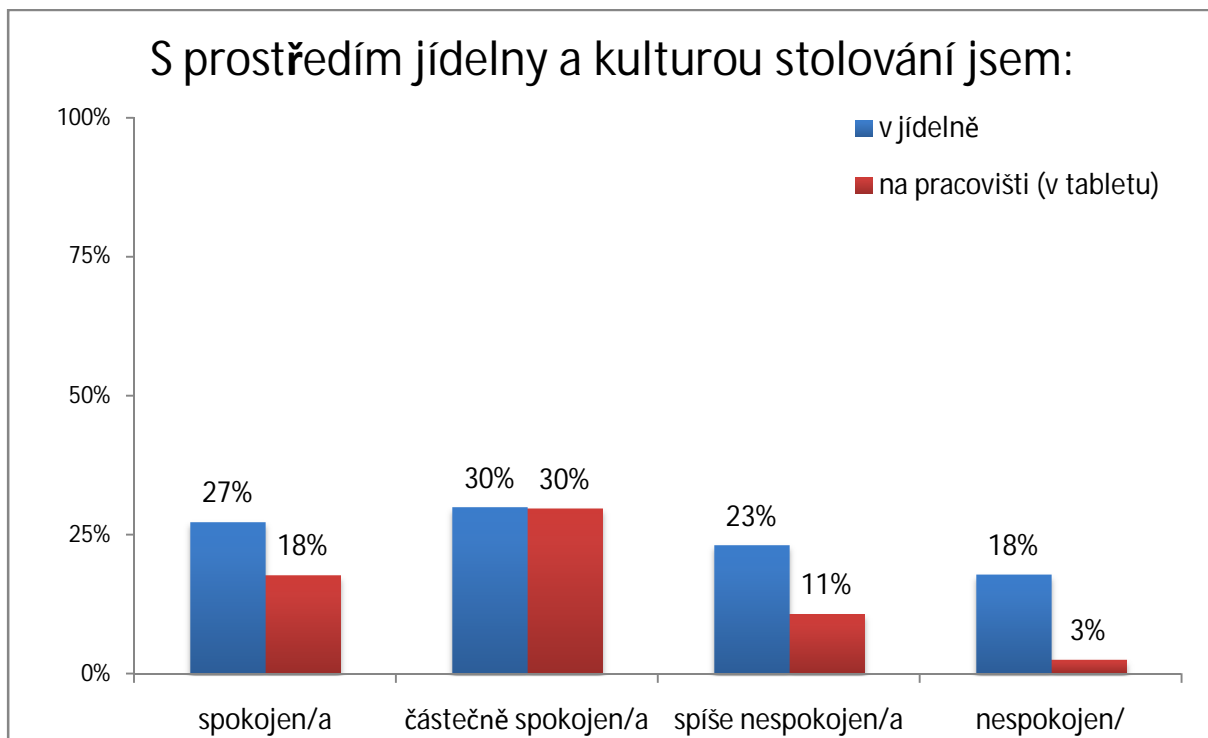
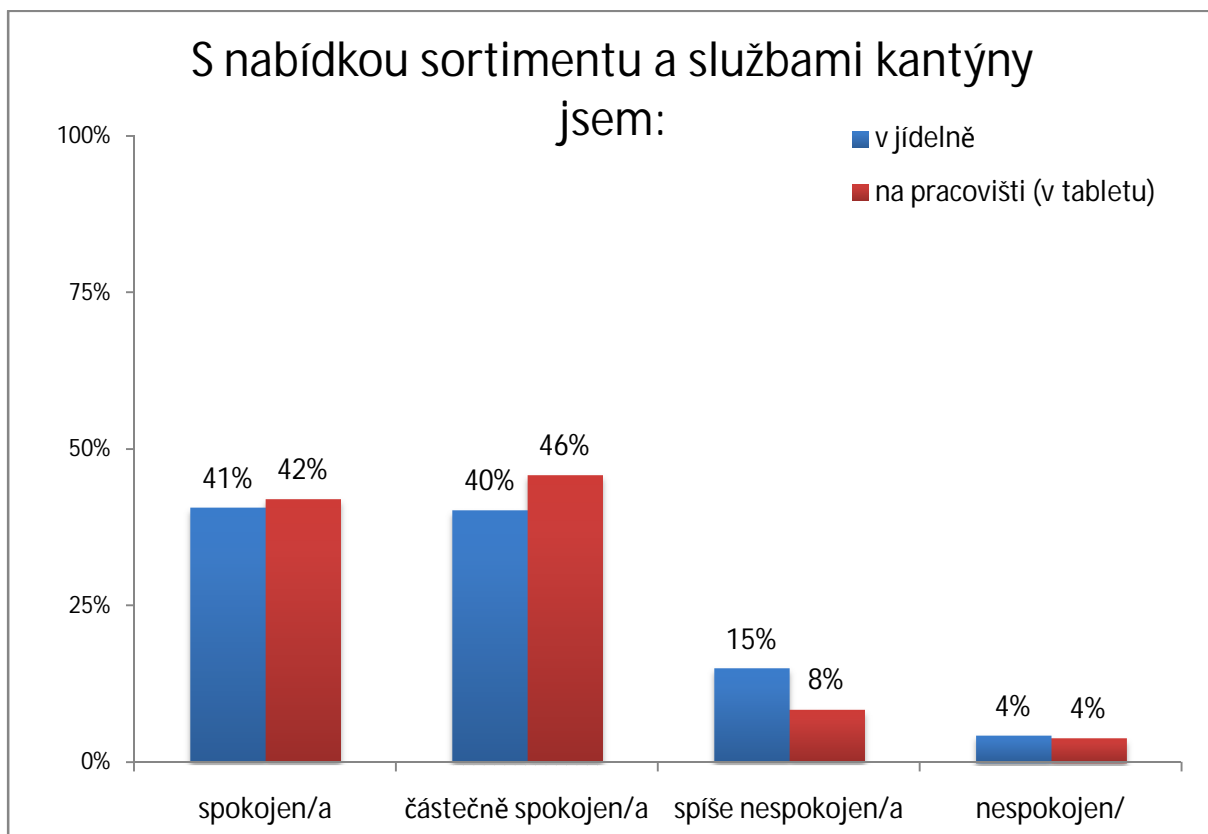
## STATISTICKÉ SHRNTÍ

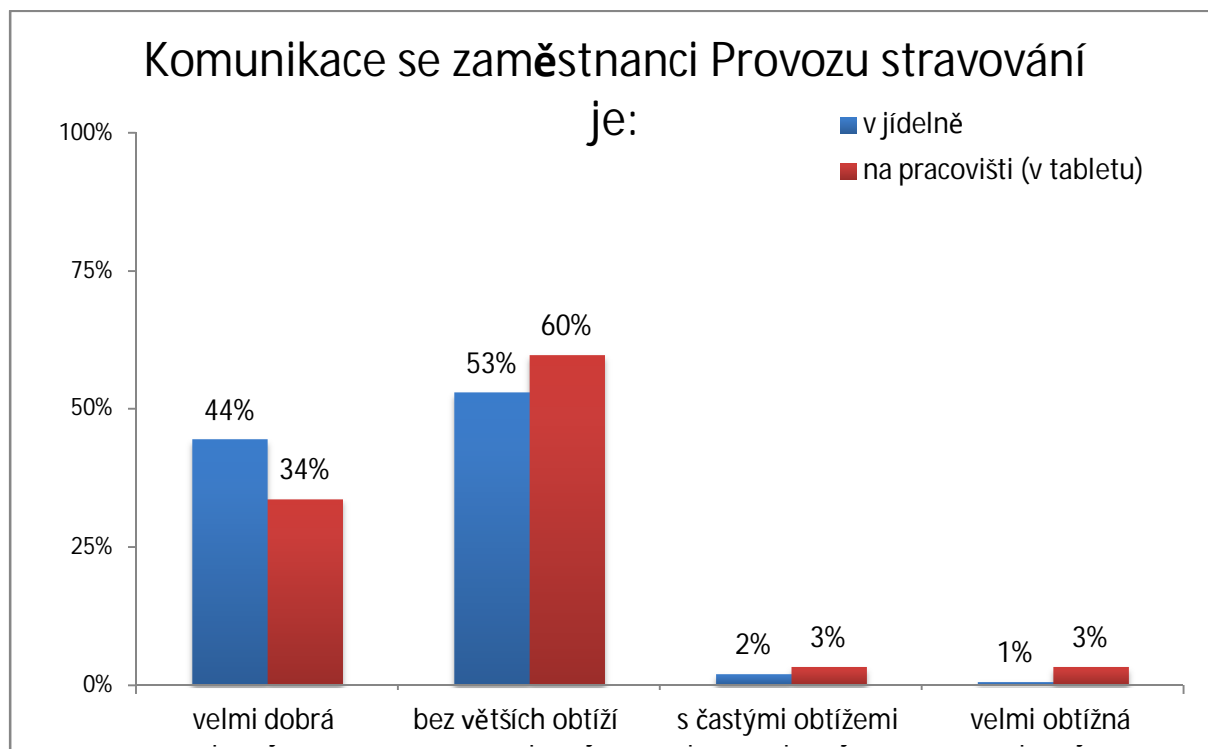
Dotazník vyplnilo 653 strážníků z přibližně 2300 registrovaných. Z toho bylo 607 zaměstnanců FNOL, zaměstnanců UP Olomouc 21, externích zaměstnanců 5 a seniorů 20. Počet respondentů, kteří se stravují přímo v jídelně bylo 494, odběr stravy v tabletu uvedlo 159 účastníků průzkumu. Oproti anketě, která byla uskutečněna v loňském roce došlo k výraznému zlepšení ve spokojenosti s kvalitou podávaného jídla a skladbou jídelního lístku (cca 20 %) v obou oblastech.

## GRAFICKÉ VYHODNOCENÍ









## VIJÁDRĚNÍ VEDENÍ PRACOVIŠTĚ K VYHODNOCENÍ ANKETY

Ankety spokojenosti strážníků závodního stravování se zúčastnilo 653 respondentů, což je nejvíce za poslední čtyři roky. Na tomto místě bych se tedy rád vyjádřil k nejčastějším připomínkám, které byly vzneseny z řad strážníků stravujících se na jídelně FNOL, ale především i z řad těch, kteří se stravují na klinikách.

Nejvíce připomínek bylo opět vyjádřeno k nedostatku míst k sezení v jídelně FNOL a neumožnění výběru jídel dovážených na kliniky.

### 1. Nedostatek míst k sezení v jídelně

Při projektování kapacity, se kterou před léty při rekonstrukci Provozu stravování projektant počítal, se vycházelo z údajů dané doby. V minulosti jsme se snažili situaci vyřešit dokoupením stolů a židlí, přesto se navýšil počet strážníků natolik, že není už možné jiným způsobem kapacitu jídelny povýšit. Oficiální výdej začíná v 11hod. (Směrnice č. Sm- M008 Objednávání, vydávání, hrazení obědů a doplňkového prodeje strážníků Provozu stravování FNOL, bod 3. 3.), seniorům jsme přidali časový prostor o 15 minut dříve, bohužel tuto dobu využívá také velké množství zaměstnanců!!! Doporučuji strážníkům, kteří mají možnost posunout si čas na oběd, aby využívali méně frekventovanou návštěvnost jídelny až po 13 hodině.

Také by nám pomohla ohleduplnost ze strany strážníků (netýká se to jen studentů), kteří si často odkládají talíře mimo ták, dále obsazují židle taškami, bundami či kabáty a znemožní ostatním využití volného místa. Stravování studentů v naší jídelně je řešeno ve smlouvě o spolupráci mezi FNOL a UP Olomouc a nelze s tím na naší úrovni mnoho udělat. Co se týká připomínek k délce konzumace stravy u studentů, vnitřní audit prokázal, že je srovnatelná s některými zaměstnanci.

### 2. Výběr na odděleních

Bohužel z technických důvodů výběr jídel závodní stravy na odděleních nelze realizovat. Prioritou našeho provozu je zabezpečit stravu pro pacienty, proto se musíme této skutečnosti technicky přizpůsobit. Rádi bychom uvítali konkrétní návrhy na zařazení Vámi oblíbených jídel do výběru č. 1.

Vaše návrhy zasílejte na mail: [ladislav.molek@fnol.cz](mailto:ladislav.molek@fnol.cz) . Pokud to bude v našich kapacitních možnostech a jídla budou obecně přijatelná, tak vyhovíme.

### **3. Kvalita jídla**

Ke kvalitě a sortimentu jídla je třeba si uvědomit, že patříme mezi zařízení hromadného stravování, která musí splňovat přísná pravidla hygieny a správné výrobní praxe (HACCP). Už z jejich charakteru vyplývá, že není možné jídlo „ušít na míru“ každému jednotlivci podle jeho chuti. Rovněž není možné vyhovět stravovacím návykům každého jednotlivce, přesto se snažíme, aby poskytovaná strava vyhovovala co nejvíce strávnickům. Často nás srovnávají s meničky v restauracích, přestože gramáže jednotlivých surovin, množství jídla na talíři a stanovená režie jsou zcela nesrovnatelné. Musím podotknout, že nejsme zařízení poskytující minutkovou kuchyni.

Strávníci stravující se na odděleních FNOL jsou odkázáni na stravu v tabletech. Bohužel z praxe víme, že dovařené jídlo by mělo „dýchat“. Každá minuta navíc u takto uzavřeného jídla neztrácí na kvalitě, ale velmi ovlivňuje smyslové vjemy (chuť, čich, vizuálnost). Proto toto jídlo v ideálním případě doporučujeme konzumovat ihned při dovozu. Po mnoha zkušenostech proto také aromatická, svým kořením specifická jídla nezařazujeme na menu č. 1., neboť aroma daného jídla se po uzavření rozvinulo v nepříjemnou vůni. V tomto směru jsme i my omezeni volbou vhodného jídla.

K některým připomínkám na používání tuků sděluji, že používáme výhradně pouze slunečnicový olej, vepřové sádlo a čisté čerstvé máslo a do některých salátů olivový olej.

Z ankety nám však vzniklo mnoho nových podnětů, které se snažíme postupně realizovat, jako například to, že jídla připravovaná z polotovarů označujeme v jídelním lístku písmenem „P“, dále také to, že u nově zařazených receptur budeme uvádět ve spodní části jídelního lístku její složení.

### **4. Více čerstvé zeleniny**

Saláty z čerstvé zeleniny se snažíme v jídelníčku přiřazovat všude, kde se hodí. Zeleninu zařazujeme podle sezonních možností a hlavně cenové dostupnosti.

### **5. Opakující se jídla**

Osmítýdenní cyklus jídelních lístků nabízí přes 250 různých jídel, které se opakují jen výjimečně a jež čerpáme z množství asi 500 receptur. V rámci týdne a dne se snažíme, aby se prostřídaly a neopakovaly druhy masa, příloh a bezmasých jídel. O víkendu jsme se dříve přizpůsobovali z provozních důvodů patientskému jídelníčku, kde není potřeba takového obměňování, ale to jsme v rámci možností již také změnili.

I nadále se snažíme zařazovat nové receptury; v loňském roce jsme se zaměřili mimo jiné hlavně na zdravou výživu a bezmasá jídla a v tomto trendu hodláme pokračovat i v letošním roce.

### **6. Čistota nádobí a tácu**

V letošním roce je schválen nákup nové myčky nádobí, která by měla vyřešit problémy s kvalitou a kapacitou mytí nádobí.

Další připomínky a náměty se vyskytovaly jednotlivě – budeme se jimi zabývat a v maximální míře i řešit.

Touto cestou děkujeme všem strávnickům, kteří nám vyjádřili jak připomínky, tak i pochvaly. Jsme upřímně rádi za jakoukoliv zpětnou konstruktivní odezvu na naše úsilí o spokojenost všech našich strávníků.

**Ladislav Molek, vedoucí STRAV  
a celý kolektiv zaměstnanců Provozu stravování**