



FAKULTNÍ NEMOCNICE
OLOMOUC

**VYHODNOCENÍ ANKETY
SPOKOJENOSTI SE SLUŽBAMI
PROVOZU STRAVOVÁNÍ FNOL
2015**

ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA

Hodnocení spokojenosti zákazníků se službami poskytovanými Provozem stravování FNOL za rok 2015 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 webu „Kvalita ve FNOL“, 3. listinná forma dotazníku dostupná u jídelny FNOL.
Harmonogram sběru dat	21. 1. – 31. 1. 2016
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	23. 2. 2016
Využití výzkumu	pro zadavatele průzkumu, strážníky, externí hodnotitele
Zadavatel	Ladislav Molek, vedoucí STRAV
Zpracovatel	Bc. Lada Číková, David Odehnal (Odbor kvality)

Otázky č. 1 - 4 byly hodnoceny čtyřbodovou škálou spokojenosti v rozsahu *1 spokojen až 4 nespokojen*. Otázky č. 5 a 6 sloužily pro zjištění oblíbenosti jednotlivých typů příloh k hlavnímu jídlu a četnosti nákupu vybraného sortimentu v doplňkovém prodeji. Každá otázka byla graficky vyhodnocena počtem skutečných odpovědí respondentů ve škále spokojenosti vyjádřených procentuálně a celkem byla anketa vyhodnocena bodovým průměrem (načítaná bodová hodnota/počet zaslaných dotazníků) v jednotlivých kritériích spokojenosti.

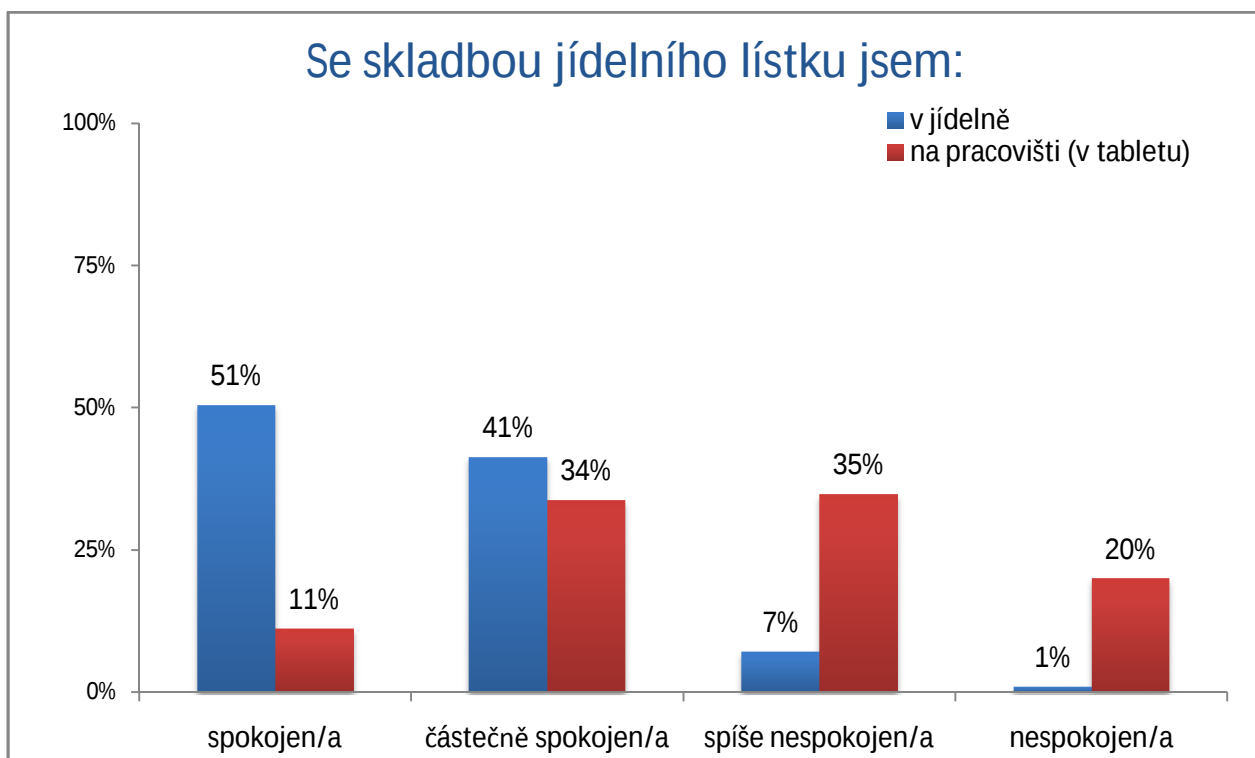
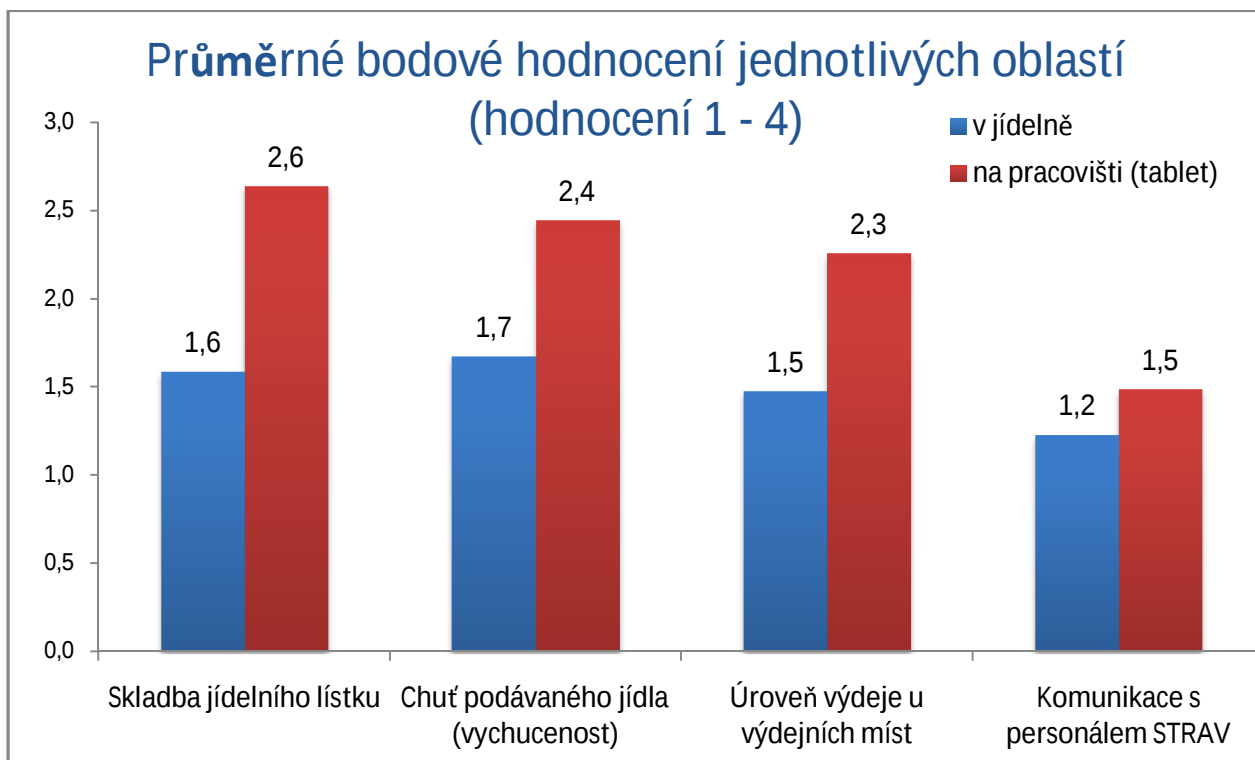
Služby STRAV byly hodnoceny v následujících kritériích spokojenosti:

1. Skladba jídelního lístku
2. Chuť podávaného jídla (vychucenost)
3. Úroveň výdeje stravy u výdejních míst
4. Komunikace s personálem STRAV
5. Upřednostňovaná příloha
6. Nejčastější nakupovaný sortiment v rámci doplňkového prodeje

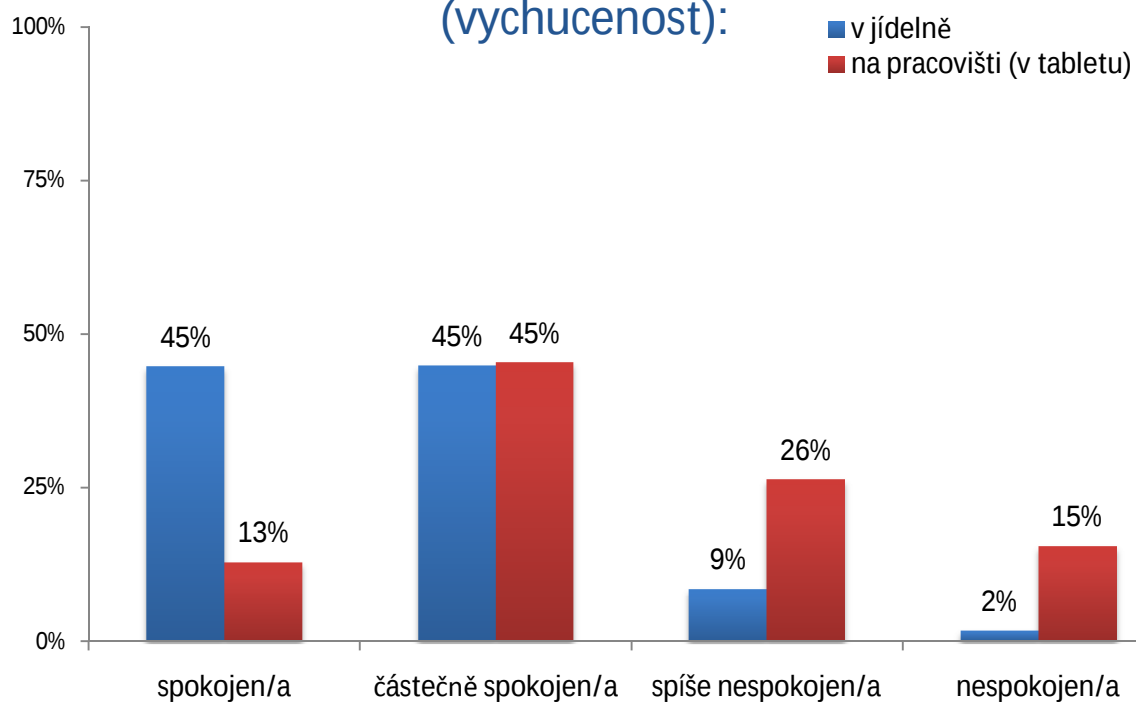
STATISTICKÉ SHRNUÍ

Dotazník vyplnilo 662 strážníků. Z toho bylo 595 zaměstnanců FNOL, zaměstnanců UP Olomouc 27, externích zaměstnanců 10 a seniorů 30. Počet respondentů, kteří se stravují přímo v jídelně, bylo 467, odběr stravy v tabletu uvedlo 195 účastníků průzkumu.

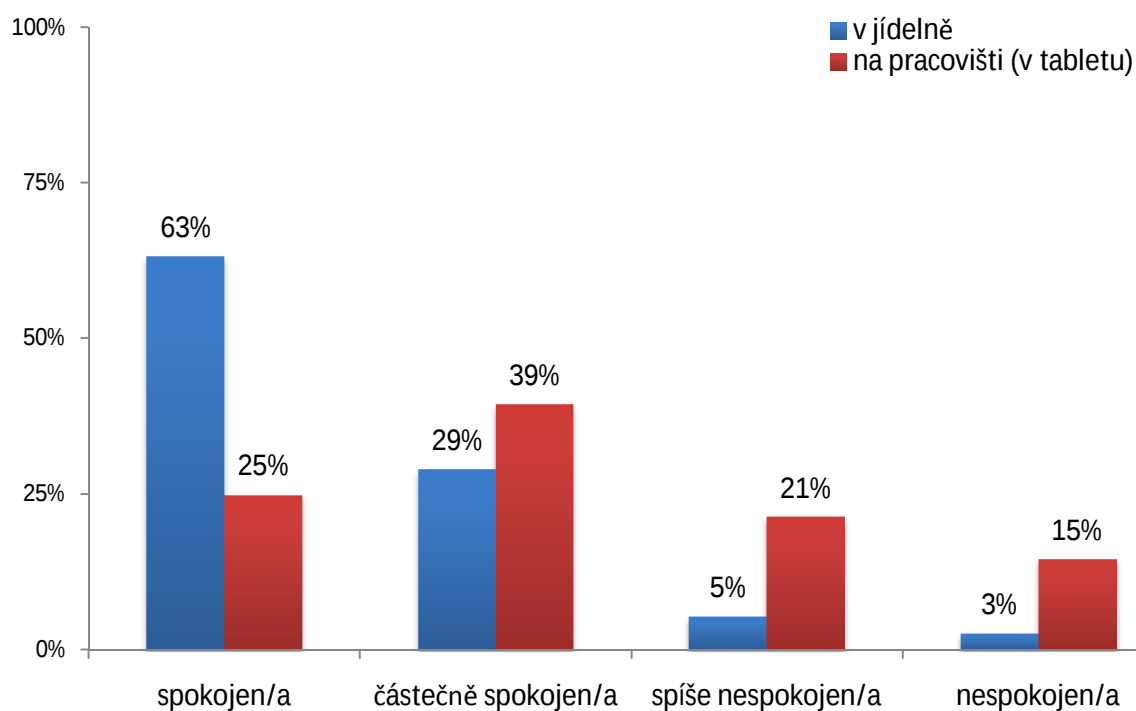
GRAFICKÉ VYHODNOCENÍ



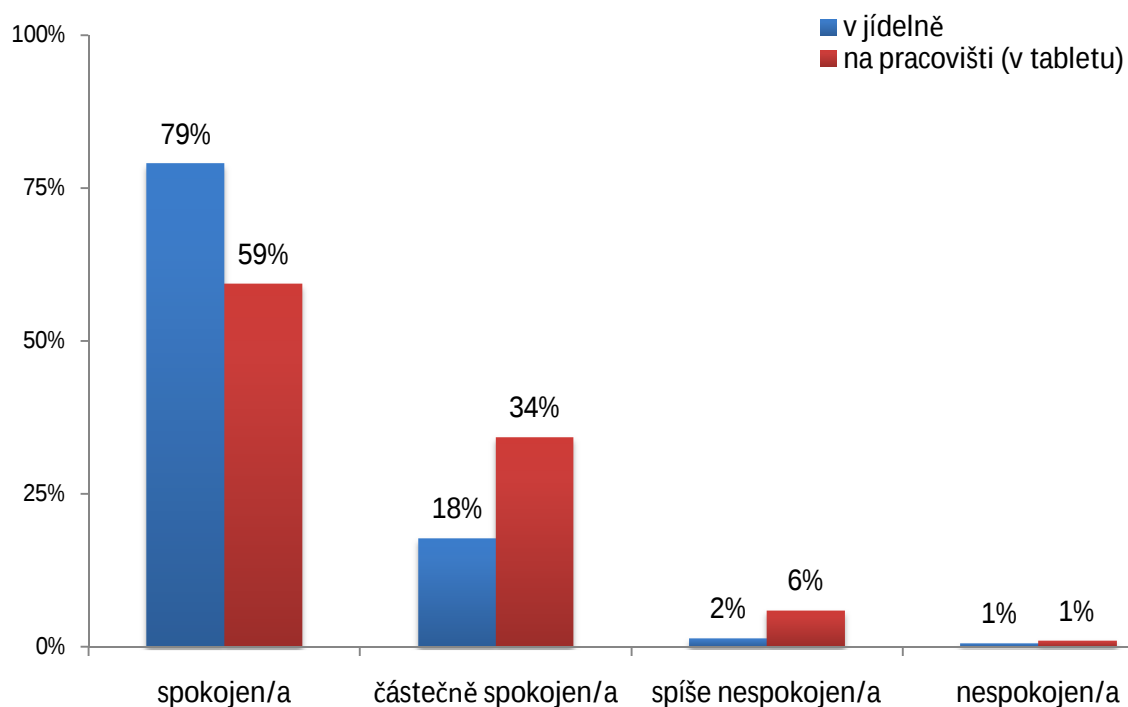
Váš názor na chuť podávaného jídla (vychucenost):



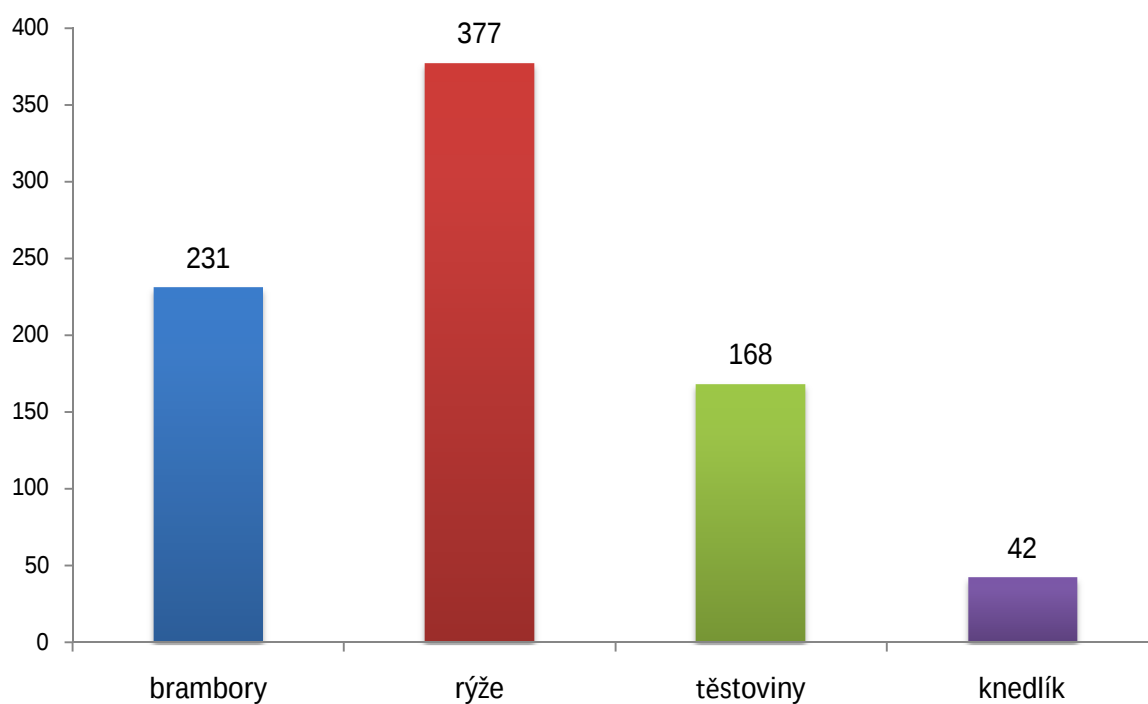
S úrovní výdeje u výdejních míst jsem:

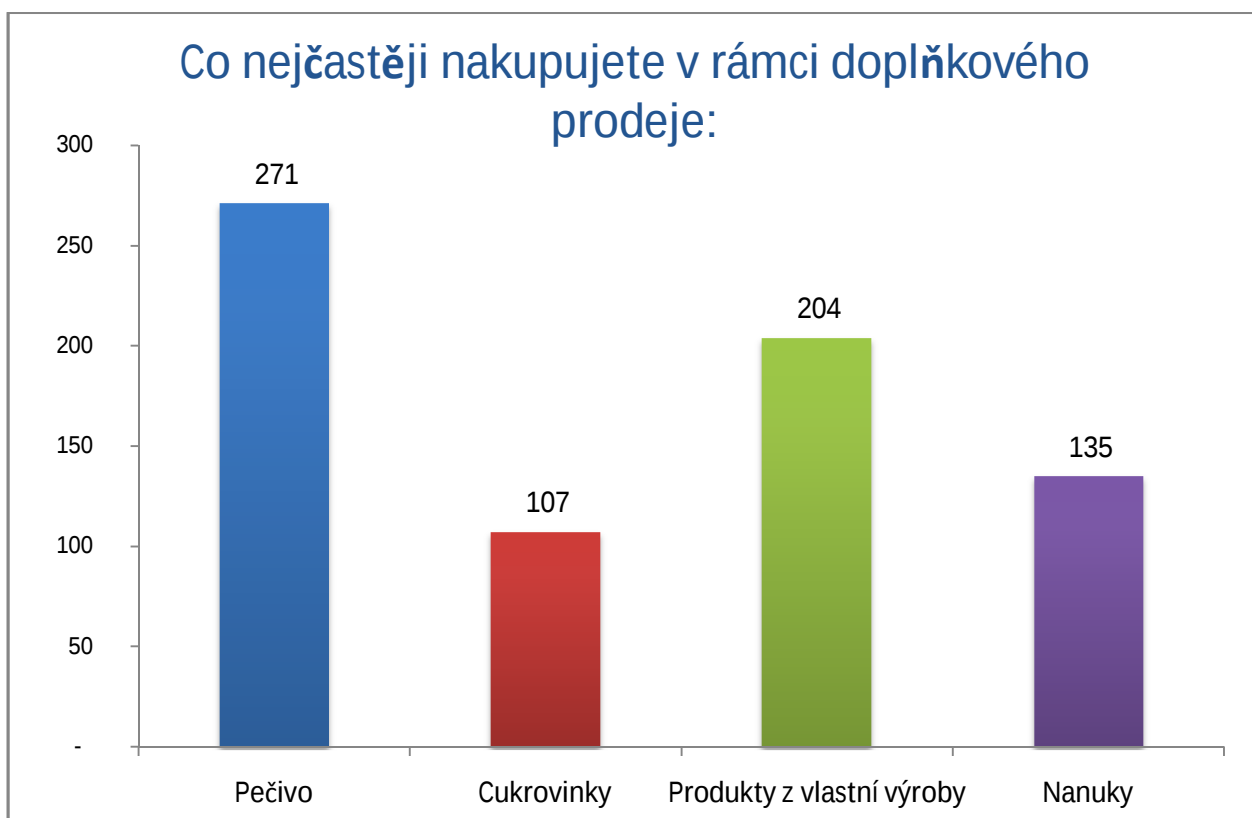


S komunikací personálu STRAV jsem:



Jakou přílohu upřednostňujete:





VYJÁDRĚNÍ VEDENÍ PRACOVISŤ K VYHODNOCENÍ ANKETY

Ankety STRAV, která se vztahovala na služby poskytované provozem stravování v roce 2015, se účastnilo 662 respondentů. Jedná se o nejvyšší počet vyplněných dotazníků. V odpovědích se opakovaně vyskytovaly zejména dvě připomínky, týkající se nedostatku míst k sezení v jídelně FNOL a výběr stravy prostřednictvím tabletového systému. Nelze opomenout ani připomínku ke kvalitě brambor a vypuštění údajů o kalorických hodnotách podávaného menu.

Současně velmi pozitivně vnímáme Vaše kladné reakce na změnu, kterou prošlo bezmasé jídlo. Tyto pozitivní ohlasy nás motivují posunout se opět o kousek dál.

1. Nedostatek míst k sezení v jídelně

Stálým problémem se jeví nedostatek míst k sezení na jídelně FNOL a protože se s jiným řešením nedostatku míst v jídelně (otevření vedlejší výdejny v jiné budově) počítá v horizontu asi pěti let, přistoupili jsme k nákupu dalších stolů do jídelny a zvýšili jsme tak kapacitu o dalších asi 40 míst. Jsme si vědomi, že to zrovna nepřispěje ke zvýšení kultury stolování, ale doufáme, že bude méně připomínek ke kapacitě.

Jistě by k tomu přispěla i větší ohleduplnost ze strany strávníků, na které apelujeme, aby při stolování neobsazovali další místa odkládáním svršků, nádobí a tašek. Dále se obracíme na strávníky, kteří mají možnost zvolit si dobu oběda, aby jídelnu navštěvovali v méně frekventovanější provozní dobu a to po 13. hodině. Za maximálně vytíženou dobu považujeme časové rozmezí 11.30 - 12.45.

2. Výběr na odděleních

Za současných podmínek není možné z ekonomického a technického hlediska vyjít vstříc strávnickům stravujícím se na různých odděleních FNOL s volbou výběru mimo stávající menu č. 1 a č. 5. V minulosti jsme se snažili vyjít alespoň vstříc v tom, že jsme vyzývali strávnicky z klinik, aby nám dávali návrhy oblíbených jídel, které by rádi měli ve svém výběru. Tato cesta však nevedla k předpokládanému výsledku kvůli velmi protichůdným požadavkům (např. více sladkých jídel – žádná sladká jídla, více bezmasých jídel na jedničku, více vnitřností, apod.). Pro nás je nejlepším ukazatelem oblíbenosti jídel počet strávníků, kteří si je objednávají a tím se i nadále chceme řídit. Tím nechci říci, že nejsme přístupni jakýmkoliv konstruktivním a reálným návrhům.

3. Kvalita brambor

Kvalitu brambor průběžně řešíme s dodavatelem. Jedná se o regionálního dodavatele brambor, který při svém technologickém postupu nepoužívá žádné emulgátory ani jiné chemické ošetření pro uchování brambor. Dodávané brambory jsou vakuově balené. Kvalita brambor je v zimním období kolísavá. V porovnání s ostatními dodavateli nabízejícími loupané brambory má současný dodavatel nejstabilnější kvalitu.

4. Kalorické hodnoty

Mnozí z Vás nás v anketě upozornili na chybějící údaje o kalorických hodnotách. Je to z důvodu přechodu na nový software, který je nutný doimplementovat. I my tuto informaci o daném chodu považujeme za důležitou z hlediska edukace stravujících se zaměstnanců a širší veřejnosti. V současné době pracujeme na znovu zavedení do jídelního lístku.

Na závěr bych rád uvedl, že jsem všech 389 připomínek prodiskutoval se svým týmem pracovníků, některé z nich byly méně podstatné, jednalo se spíše o individuální náměty, přání i stížnosti. Shodující se náměty a podněty jsme zhodnotili dle priorit a budeme se snažit o případnou nápravu či zrealizování některých stravovacích trendů na nejvyšší možné úrovni.

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