

# **ANKETA**

## **PACIENTSKE STRAVOVANIE**

FNsP F.D. Roosevelta Banská Bystrica



V období november 2016 až január 2017 sa vo FNŠP F. D. Roosevelta Banská Bystrica na jednotlivých oddeleniach uskutočnila anketa, ktorú vykonala spoločnosť DORA Gastro Slovakia, a.s. po vzájomnej dohode s členmi stravovacej komisie. Z poverenia stravovacej komisie sa na ankete zúčastnili zodpovední zamestnancami nemocnice - asistentky výživy - pani Anna Ondrejková a pani Lucia Zelenková. Platnosť každého jedného anketového lístka bola overená parafou. Za aktívnu spoluúčasť a vzorovú spoluprácu je na mieste vyjadriť poďakovanie.

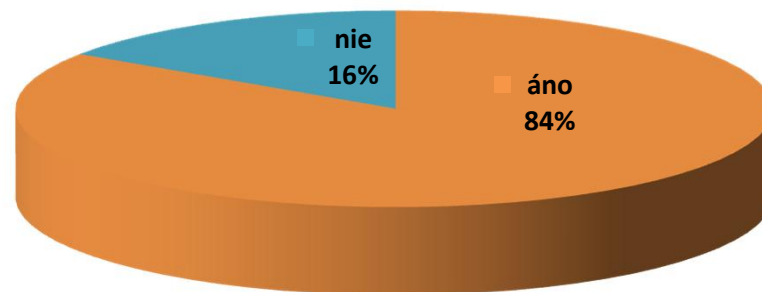
Celkovo sa jej zúčastnilo 225 respondentov. Samotný anketový lístok pozostával z 11 otázok v rozsahu poskytovanej kvality stravy a úrovni poskytovaných služieb. Súčasťou ankety boli aj podotázky o informovanosti pacienta o predpísanej diéte, jej špecifikách a obmedzeniach. Respondentom bol poskytnutý priestor aj pre vyjadrenie názoru spokojnosti s poskytovanými službami DORA Gastro Slovakia, a.s.

Každý respondent, ktorý sa zúčastnil ankety bol obdarovaný malým zdravým darčekom.



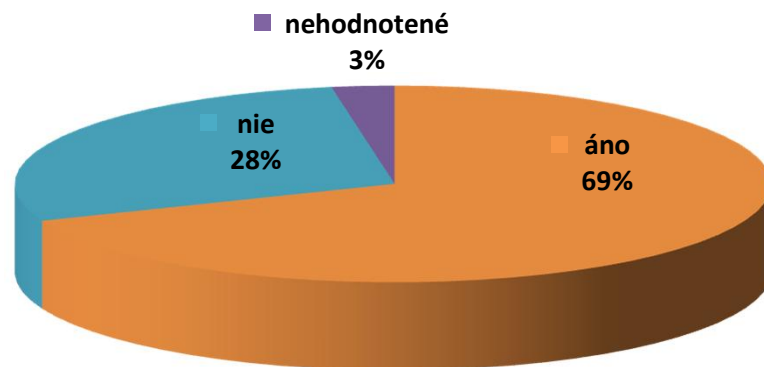
## Ste celkovo spokojný so stravovacími službami?

áno    nie



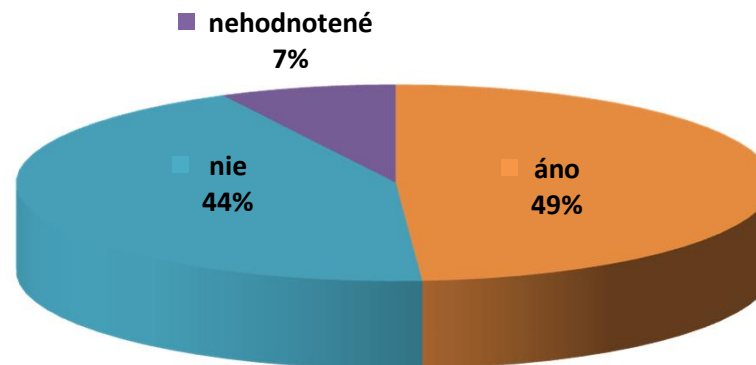
## Viete, akú diétu máte predpísanú od lekára?

■ áno ■ nie ■ nehodnotené



## Poznáte špecifiká a obmedzenia predpísanej diéty?

áno nie nehodnotené

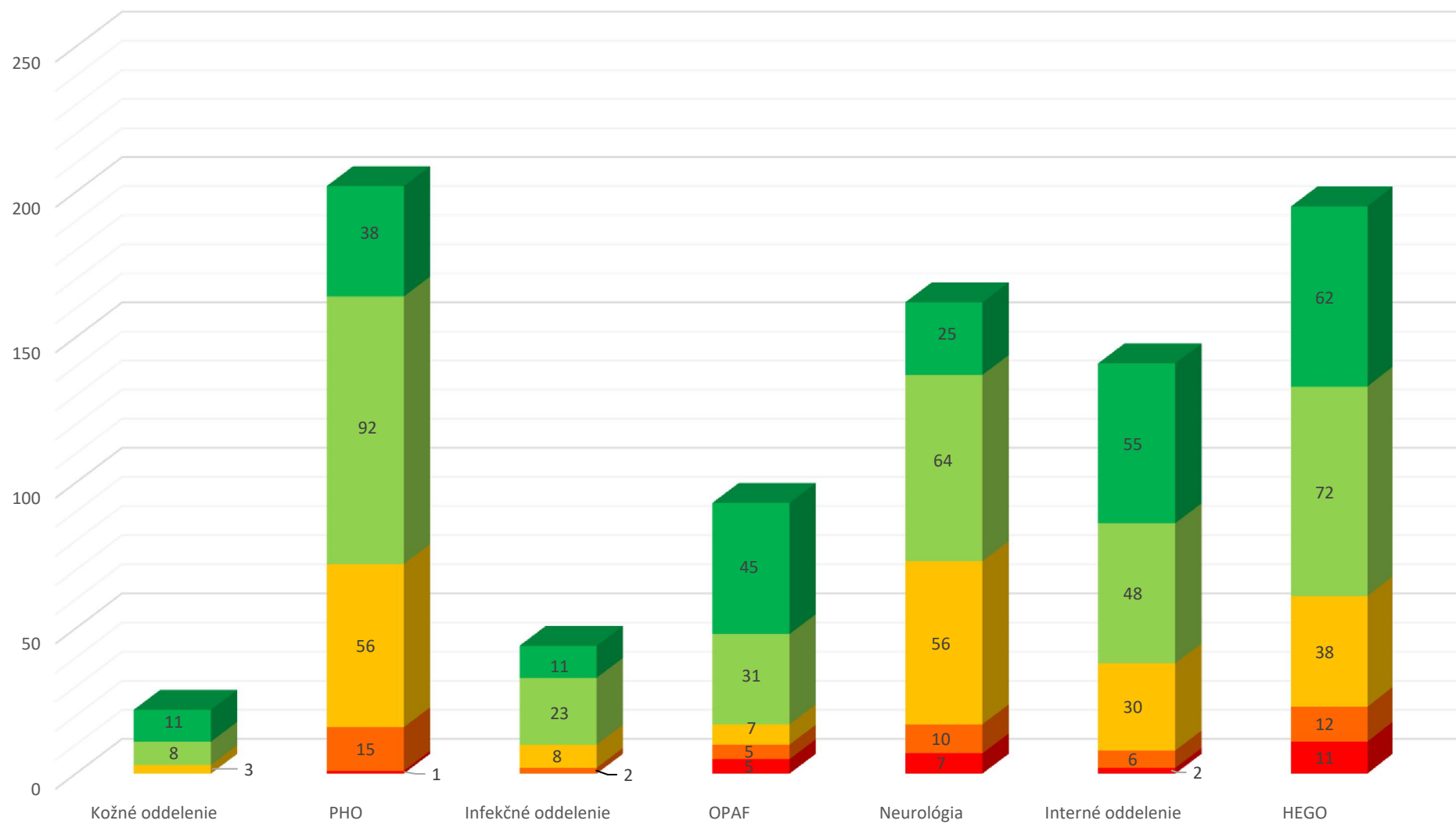


# **VYHODNOTENIE ANKETY PODĽA ODDELENÍ**



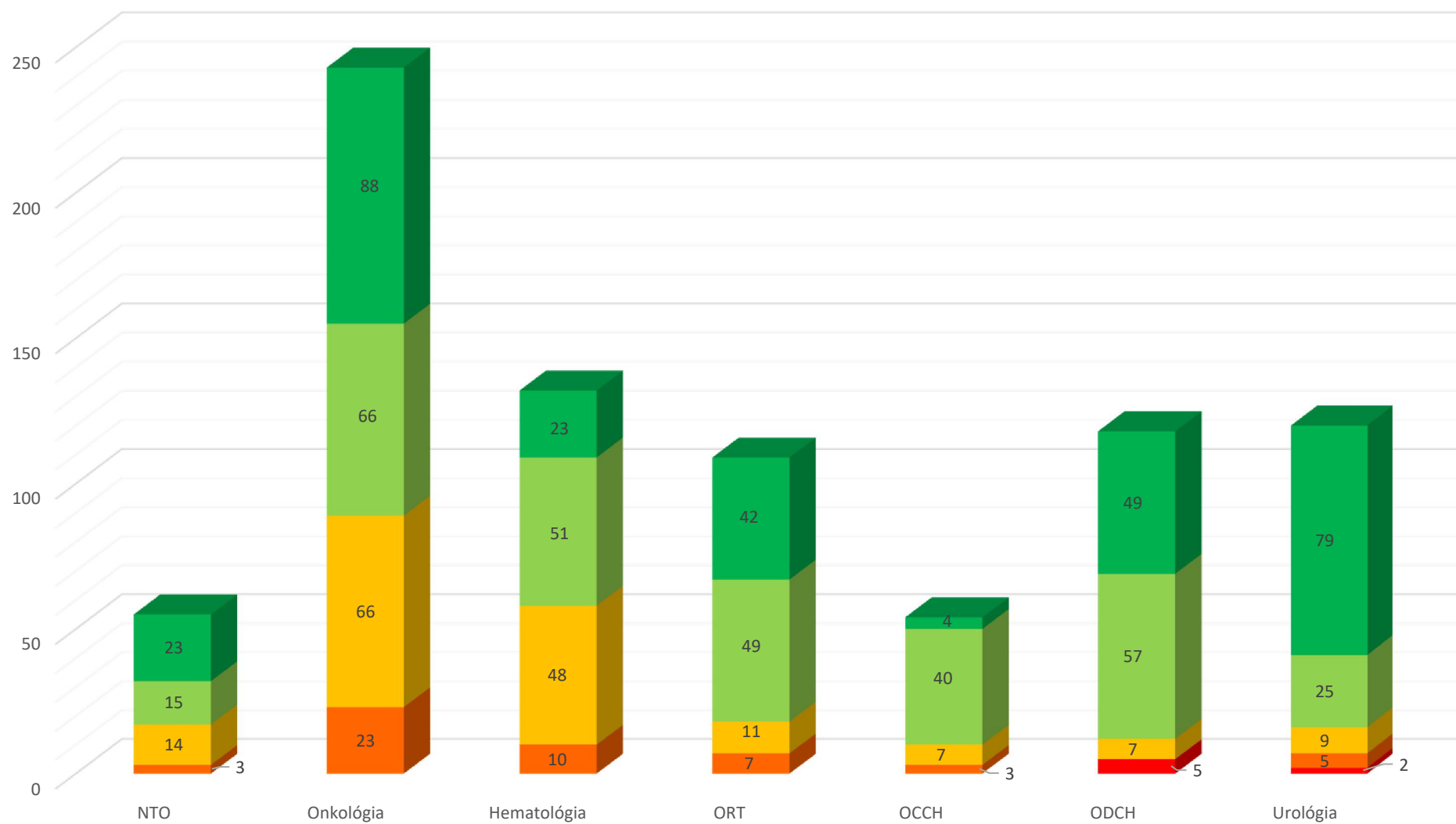
# ANKETA - Pacientske stravovanie

■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á



# ANKETA - Pacientske stravovanie

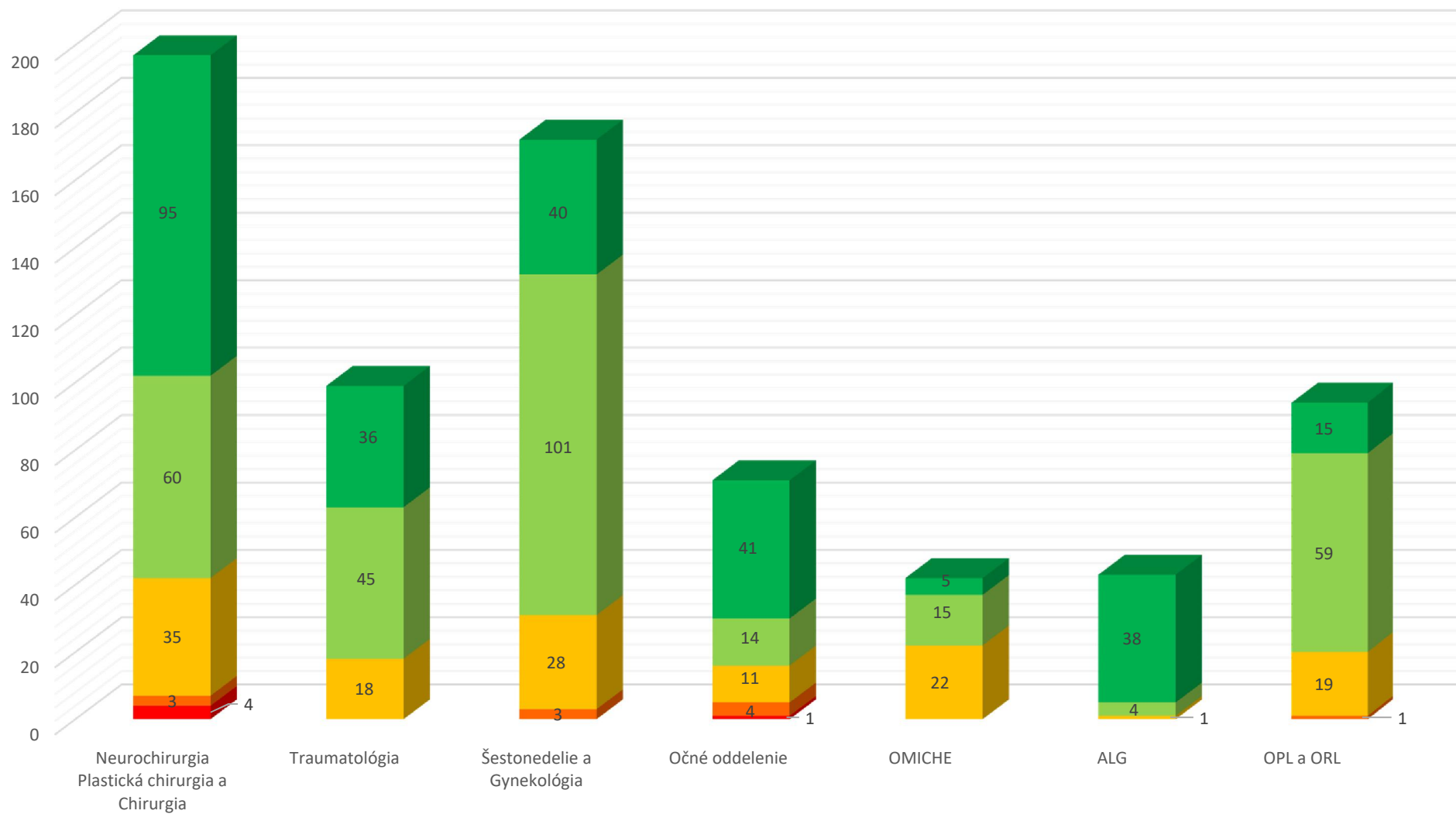
■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á





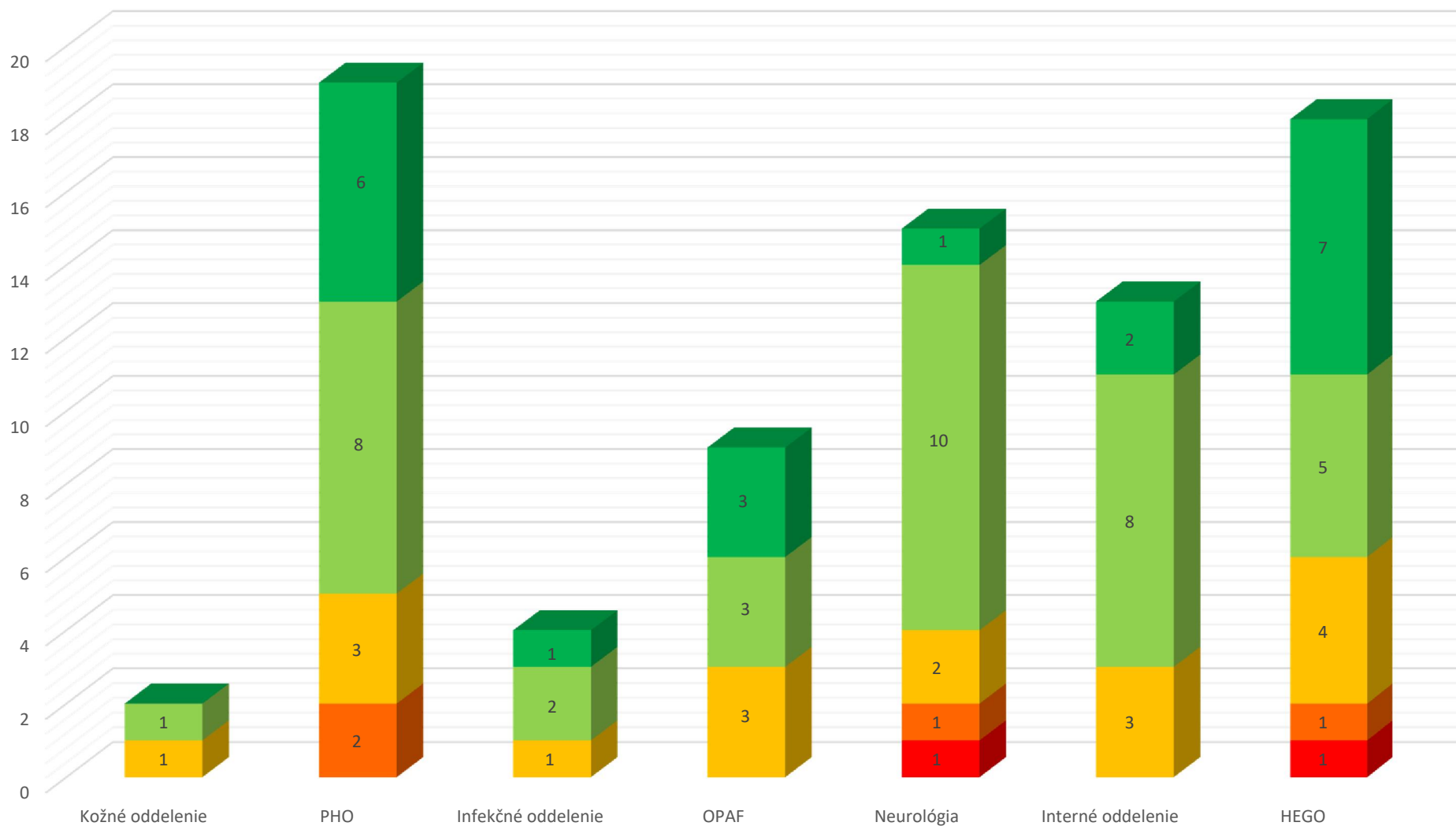
# ANKETA - Pacientske stravovanie

■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á



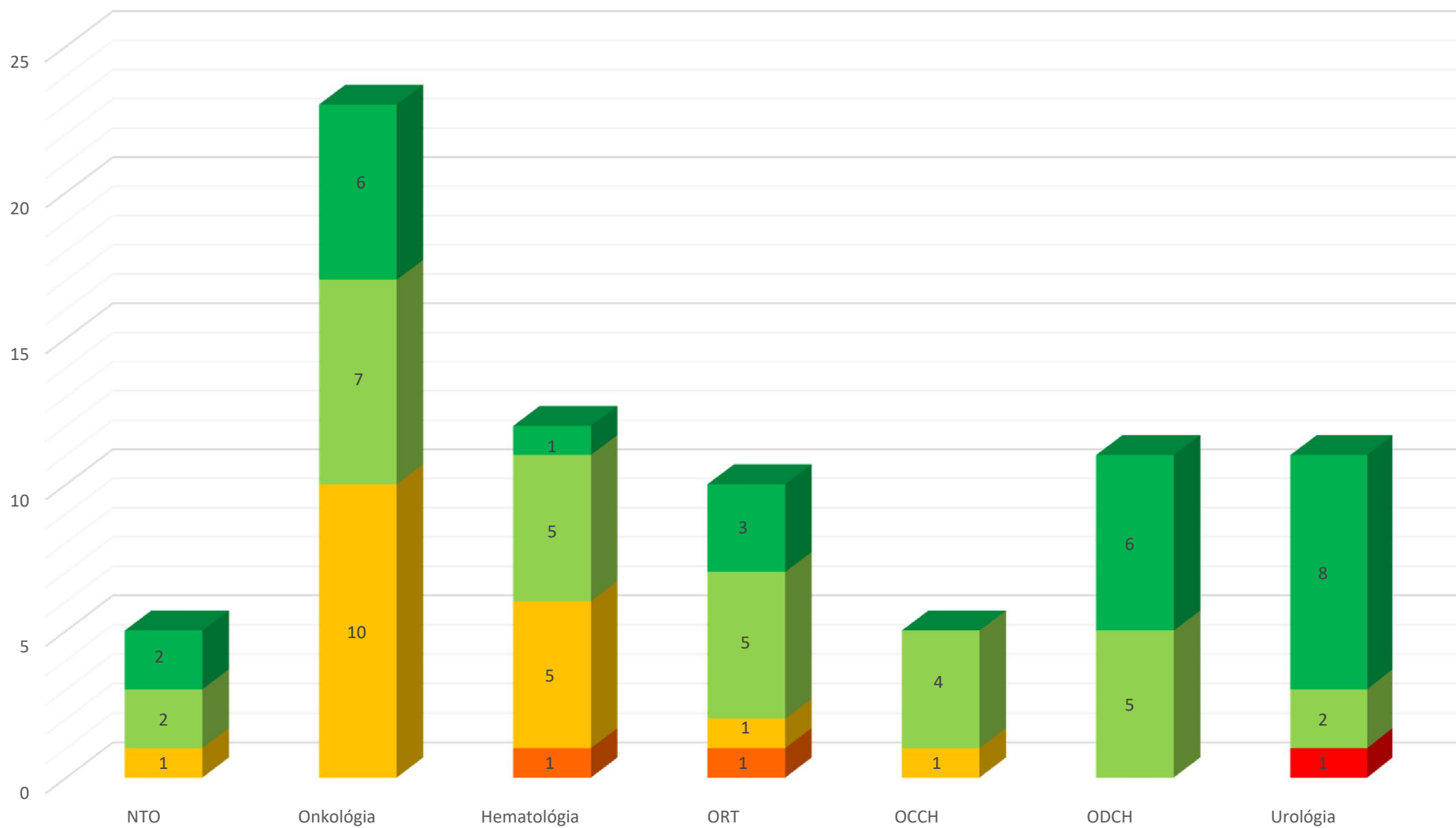
## Kvalita raňajok a desiát

■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á



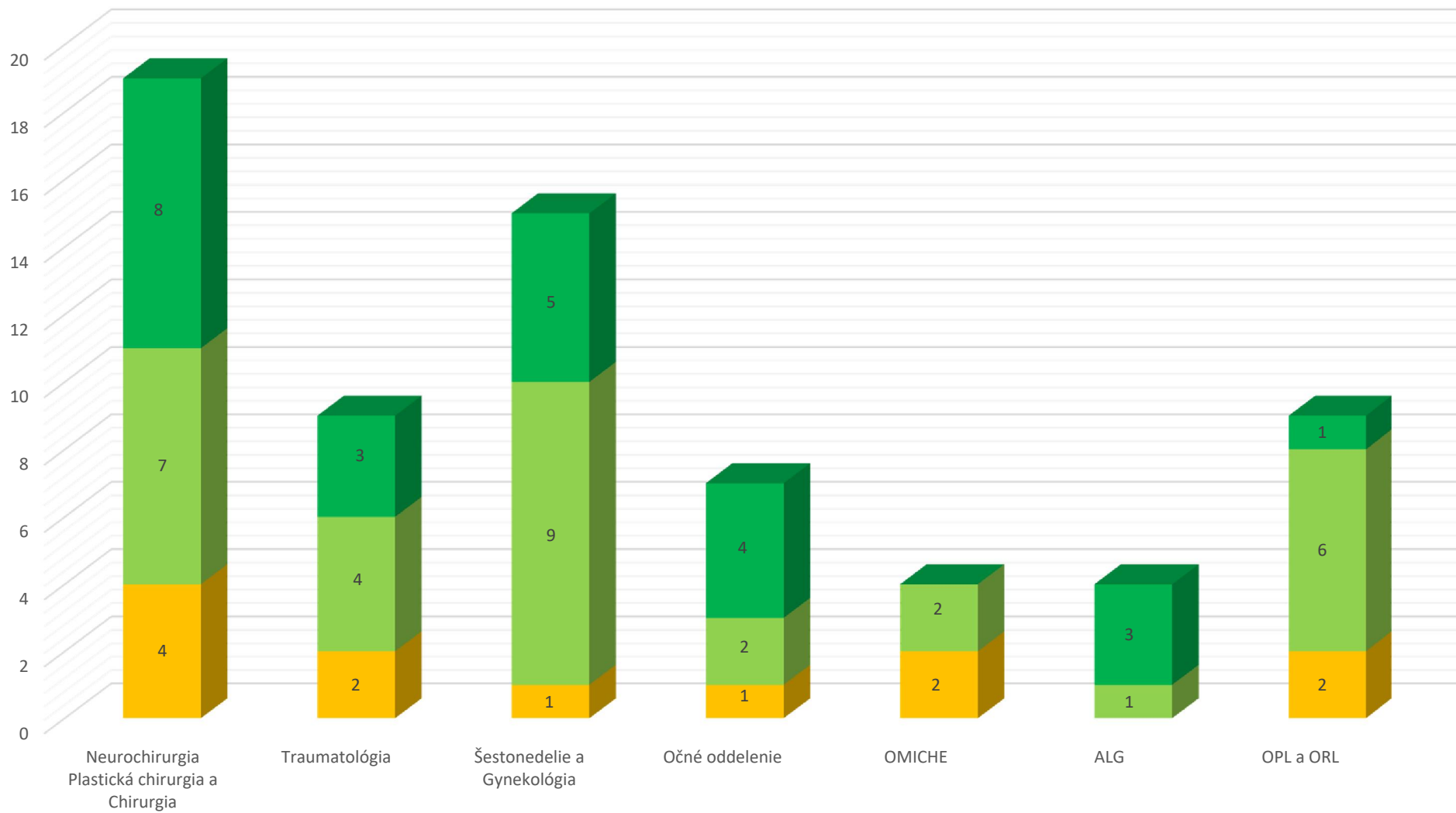
## Kvalita raňajok a desiát

■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á



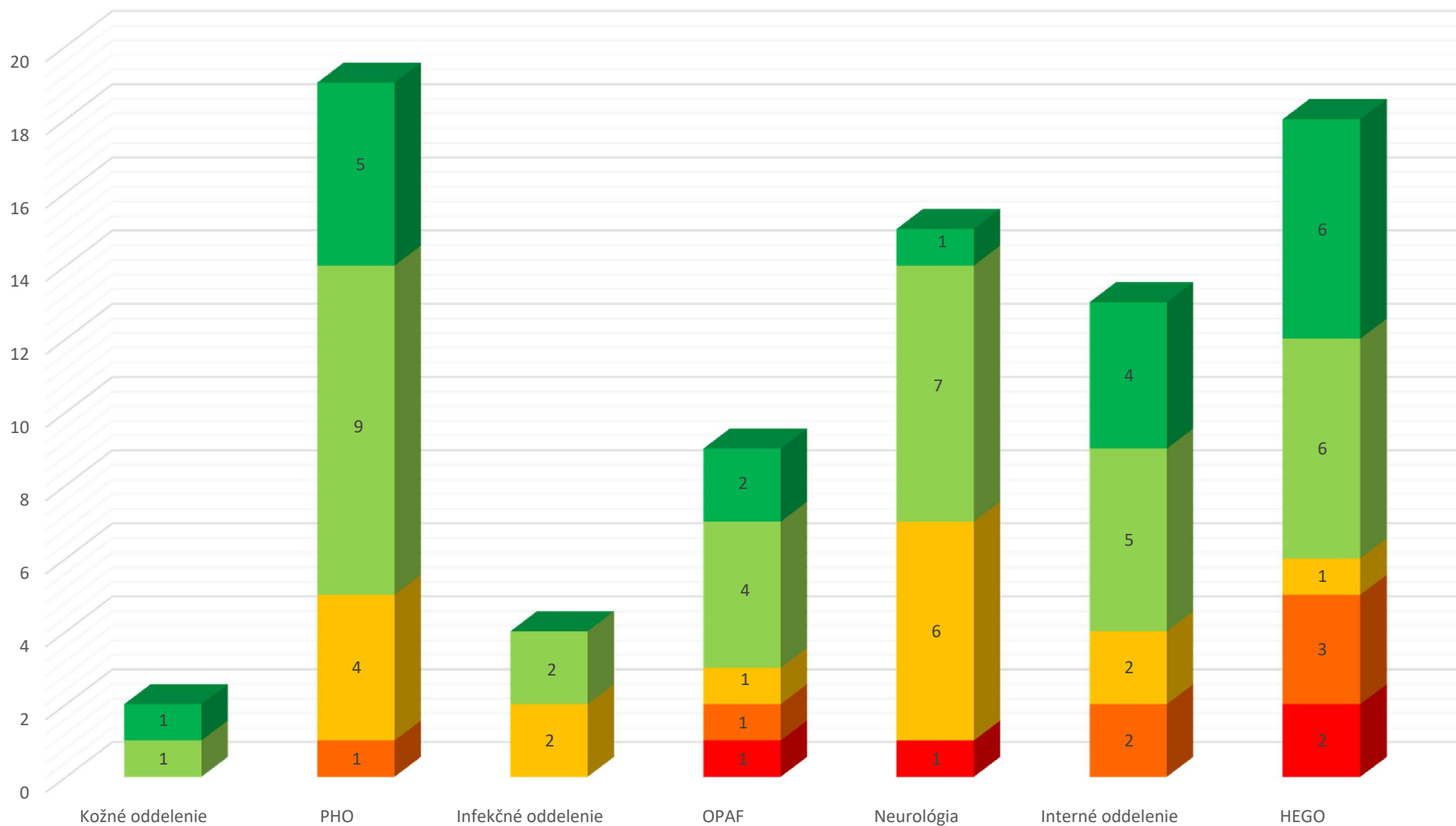
## Kvalita raňajok a desiát

■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á



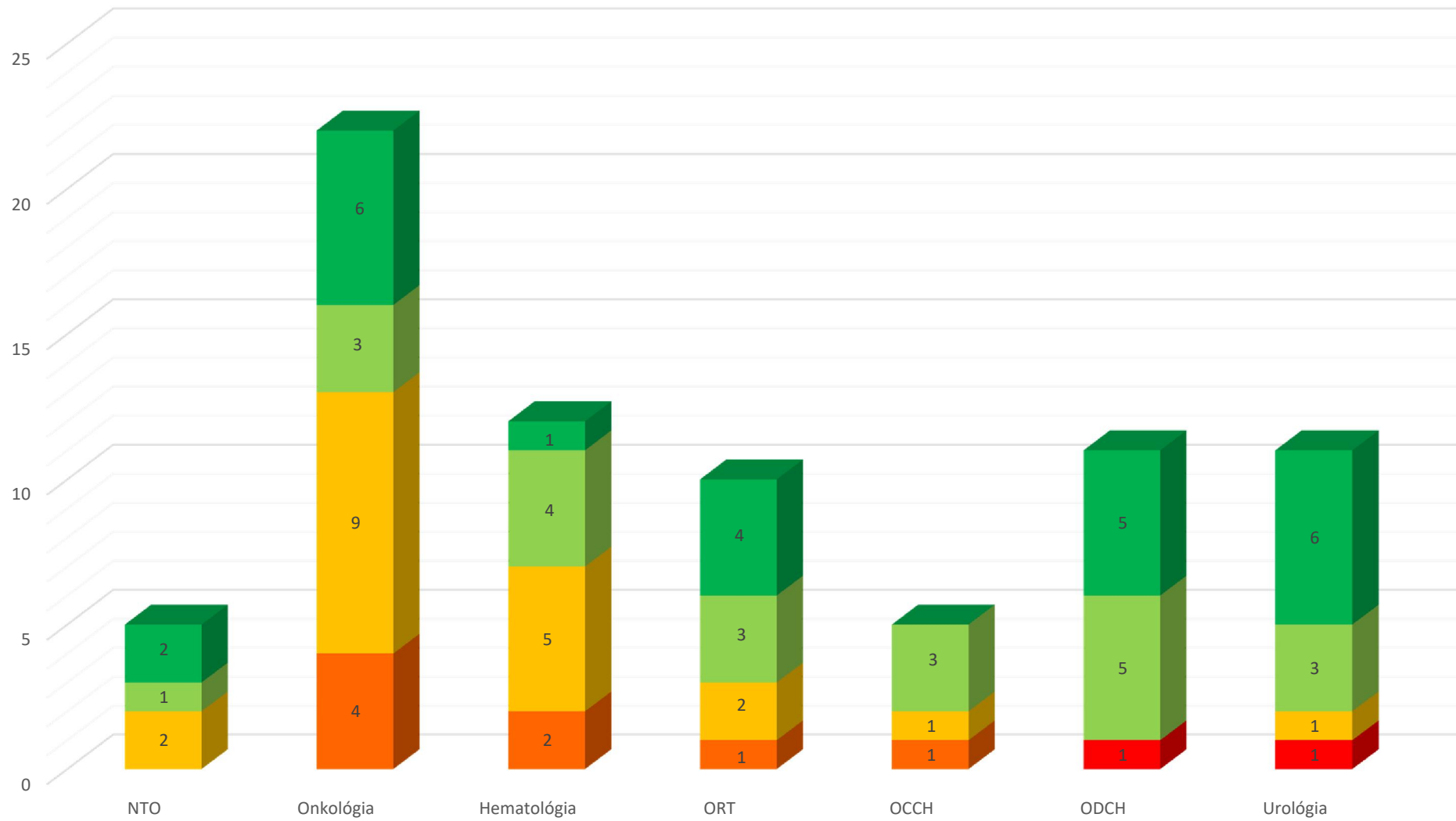
## Pestrosť raňajok a desiát

■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á



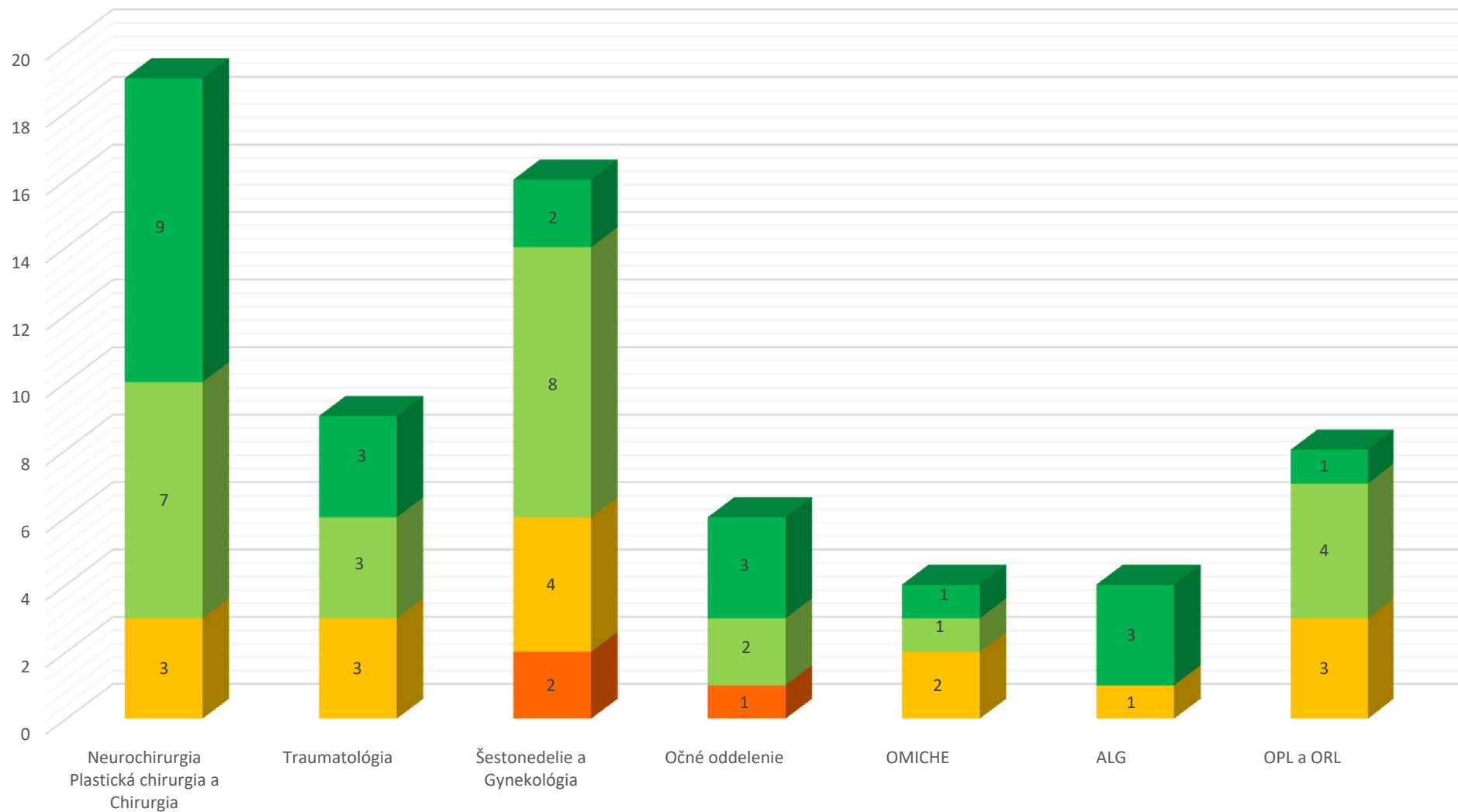
# Pestrosť raňajok a desiát

■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á



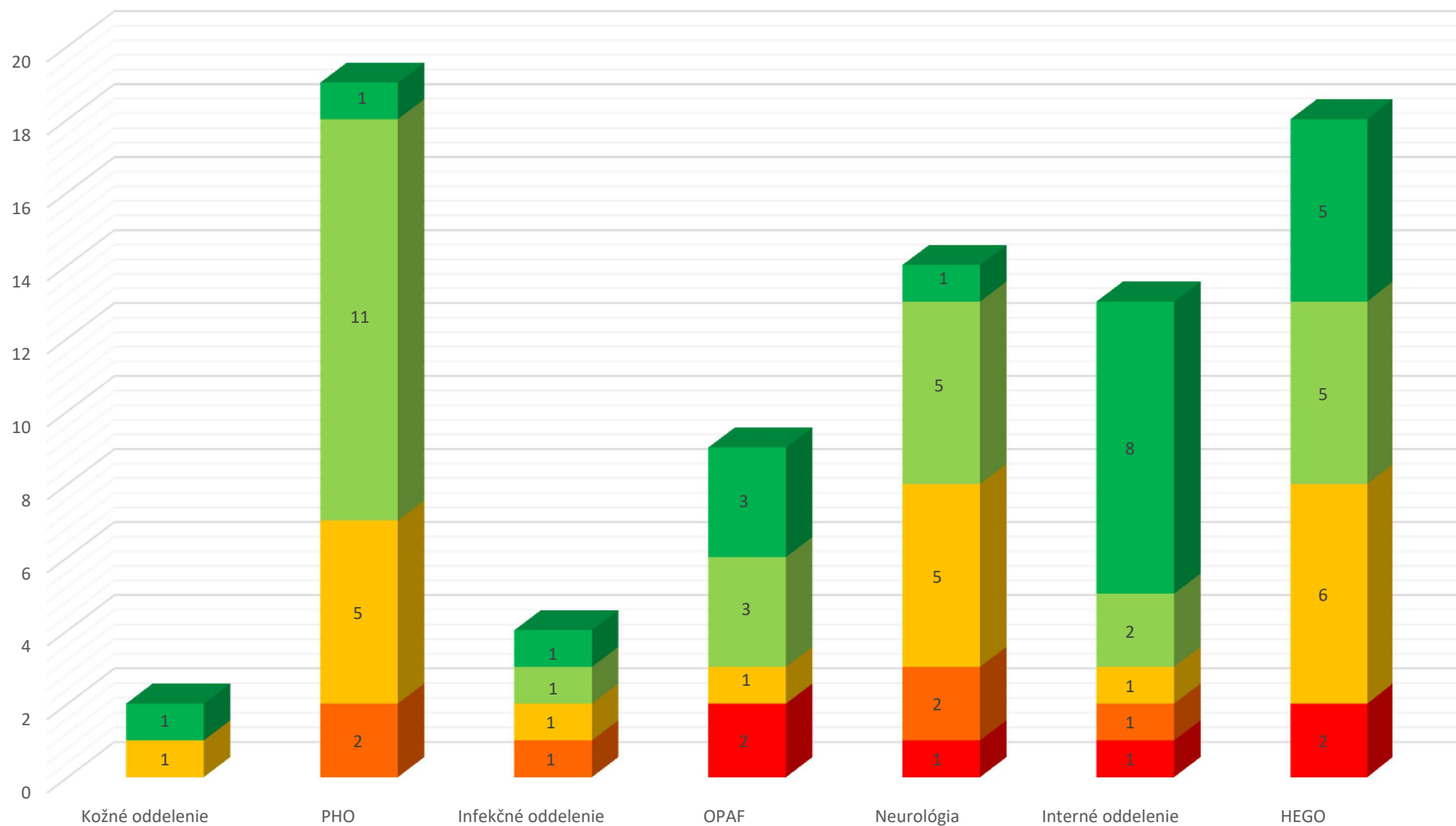
## Pestrosť raňajok a desiát

■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á



# Kvalita polievok

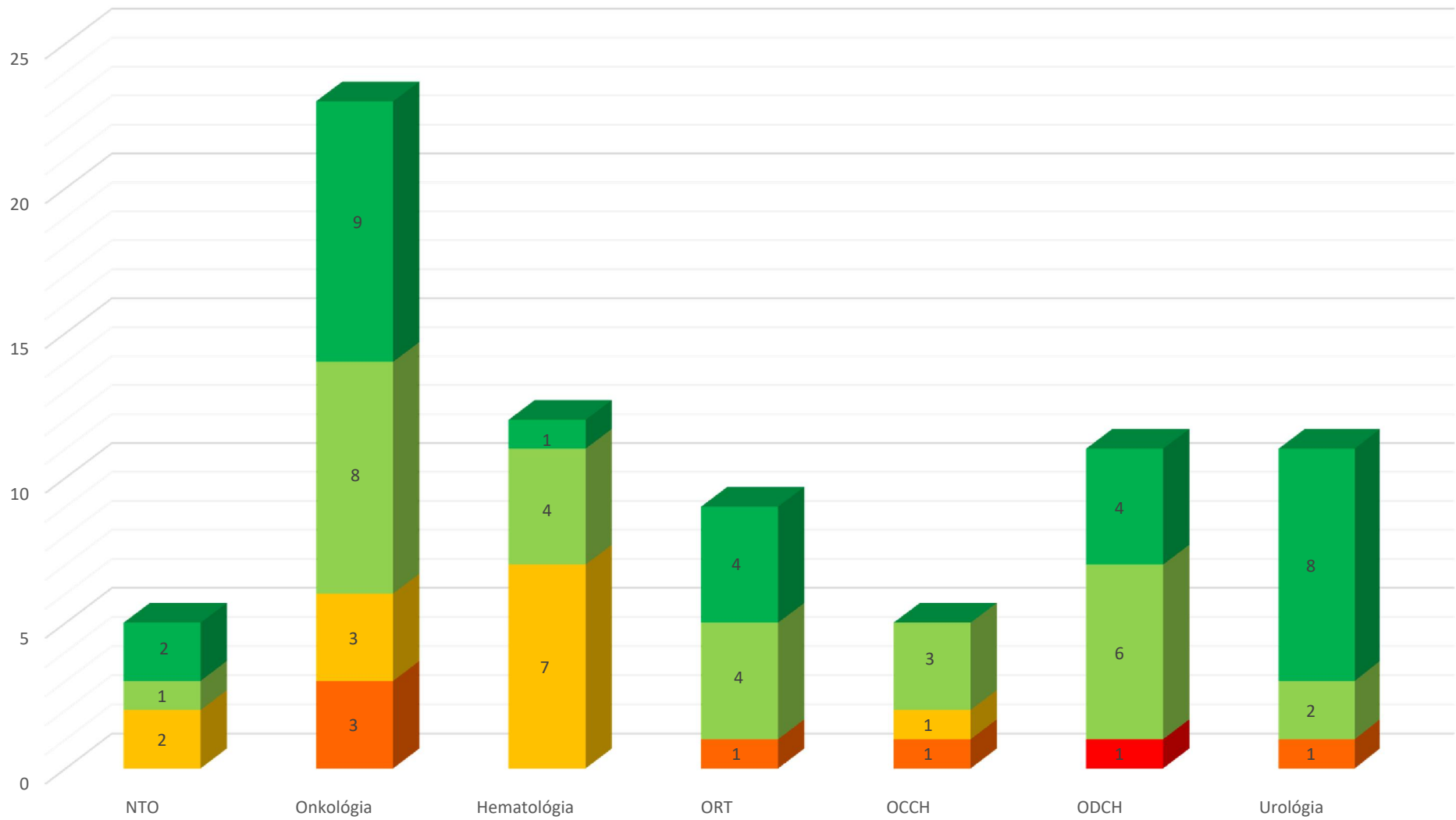
■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á





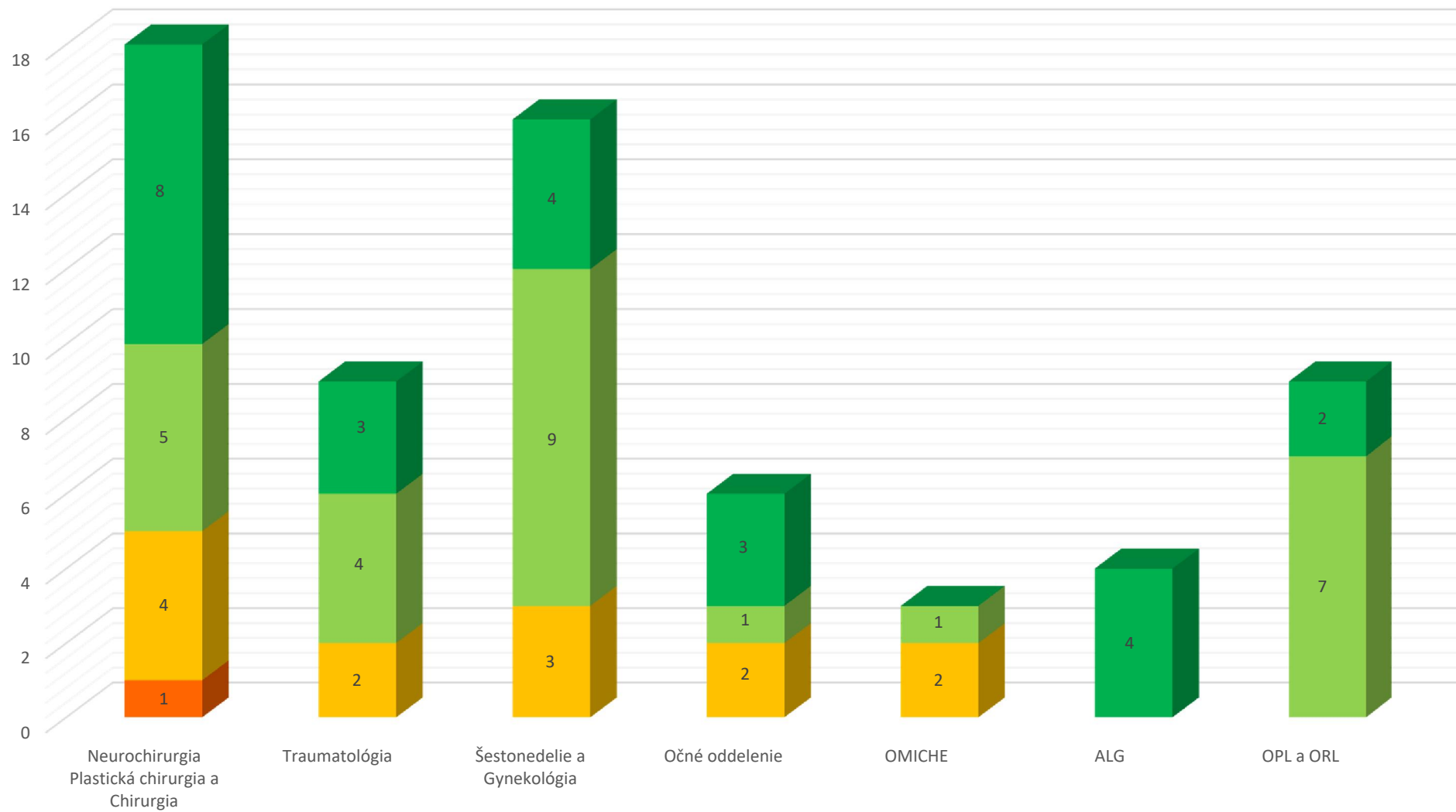
# Kvalita polievok

■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á



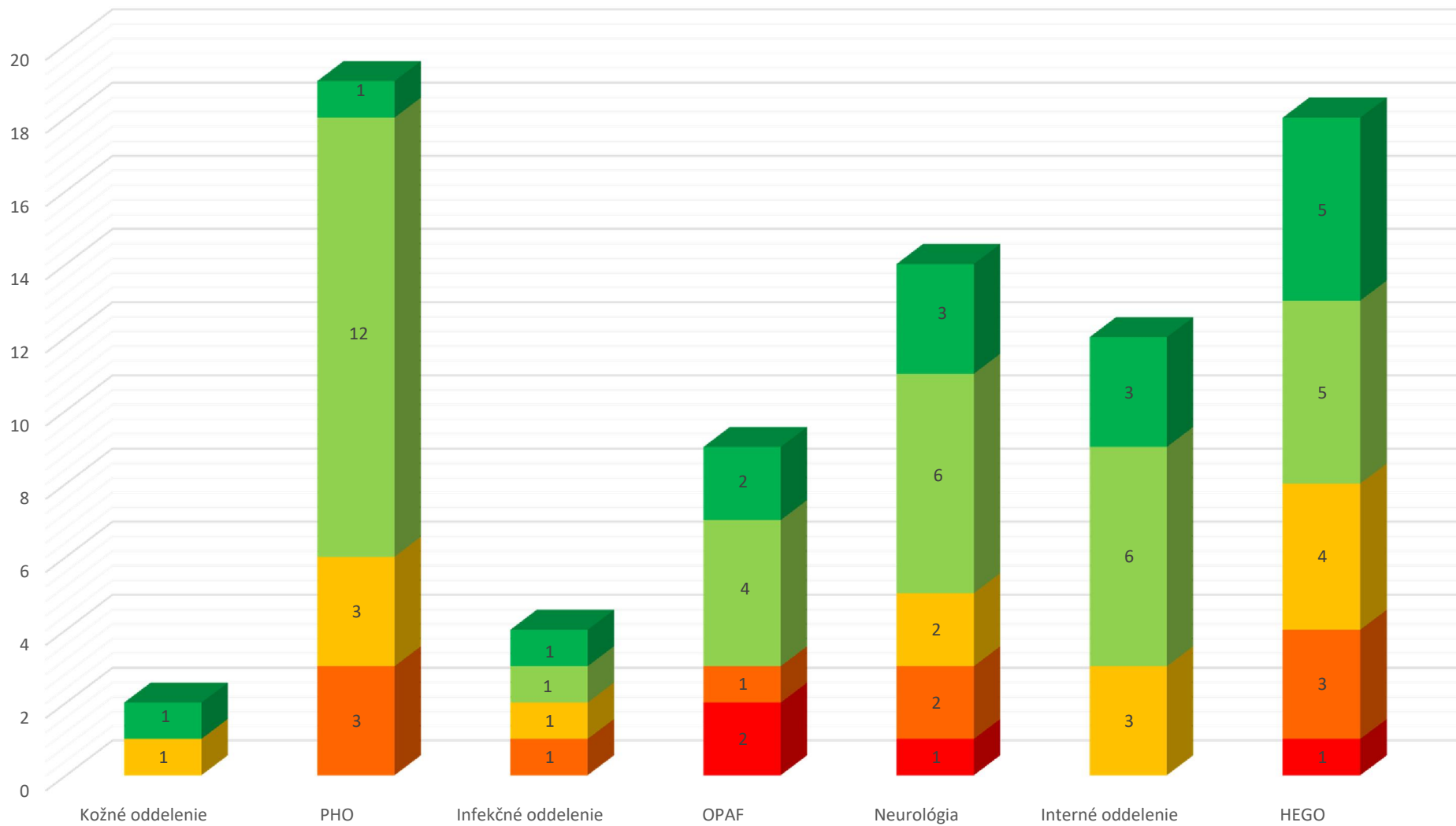
# Kvalita polievok

■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á



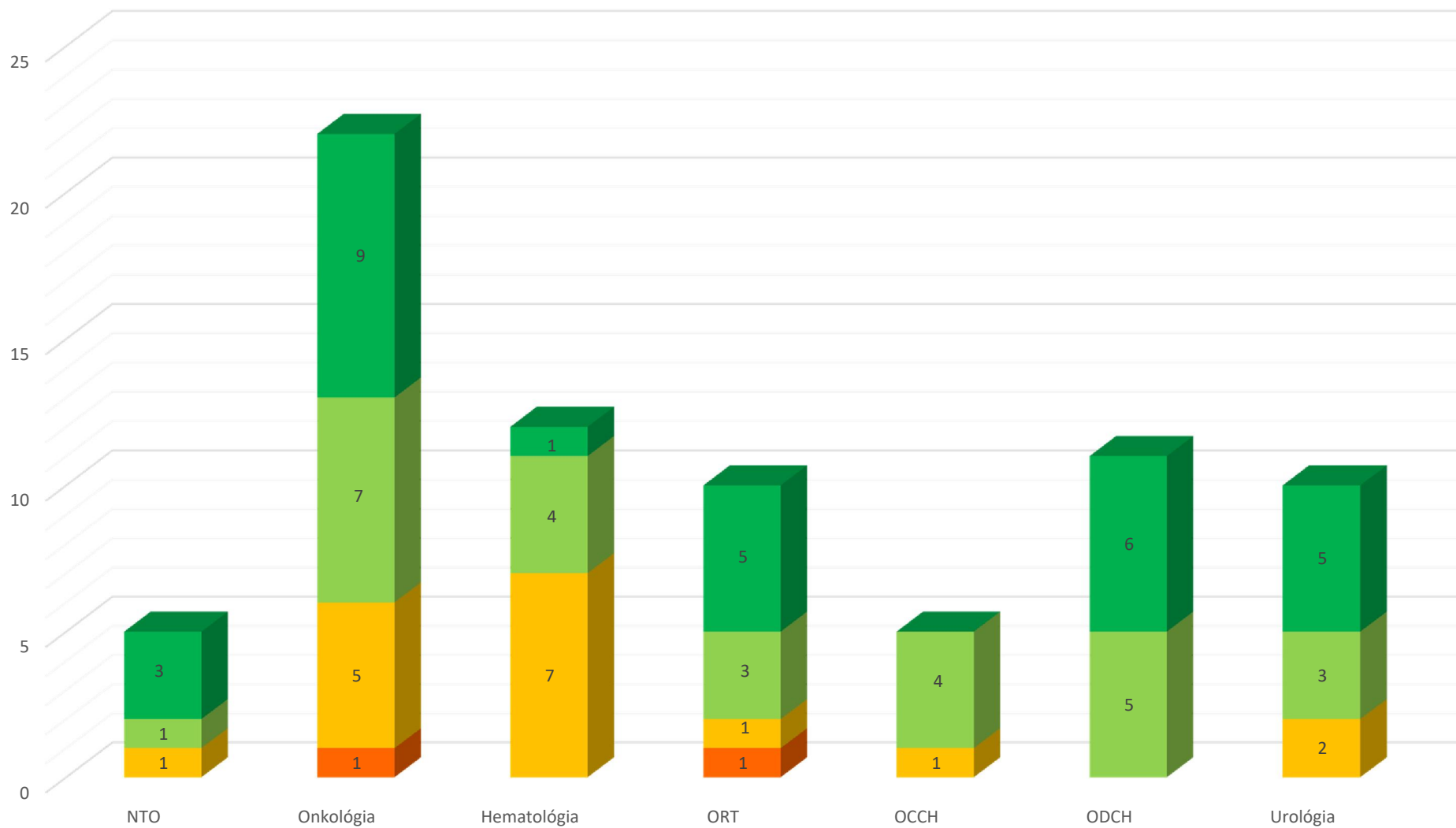
# Pestrosť polievok

■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á



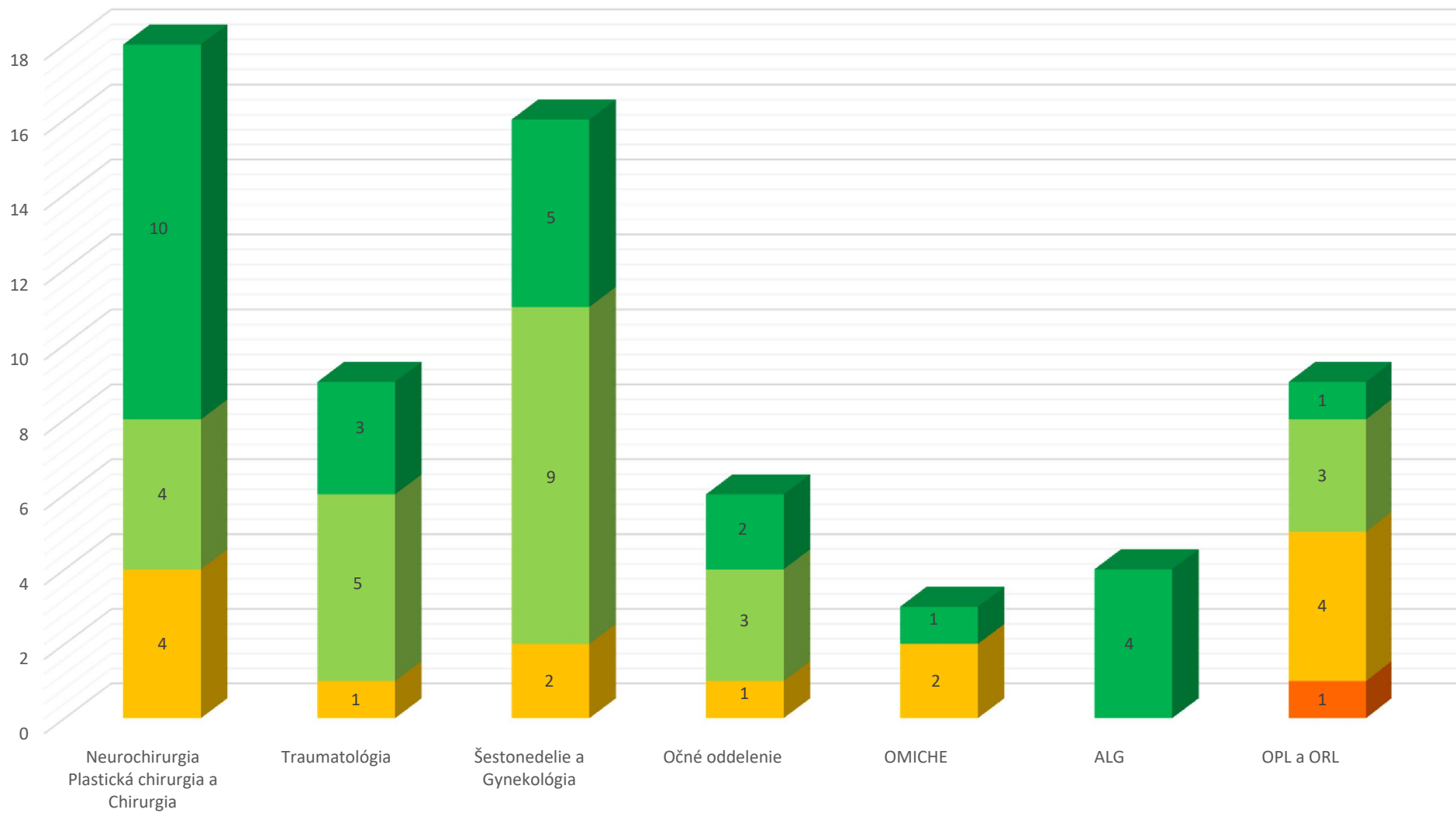
# Pestrosť polievok

■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á



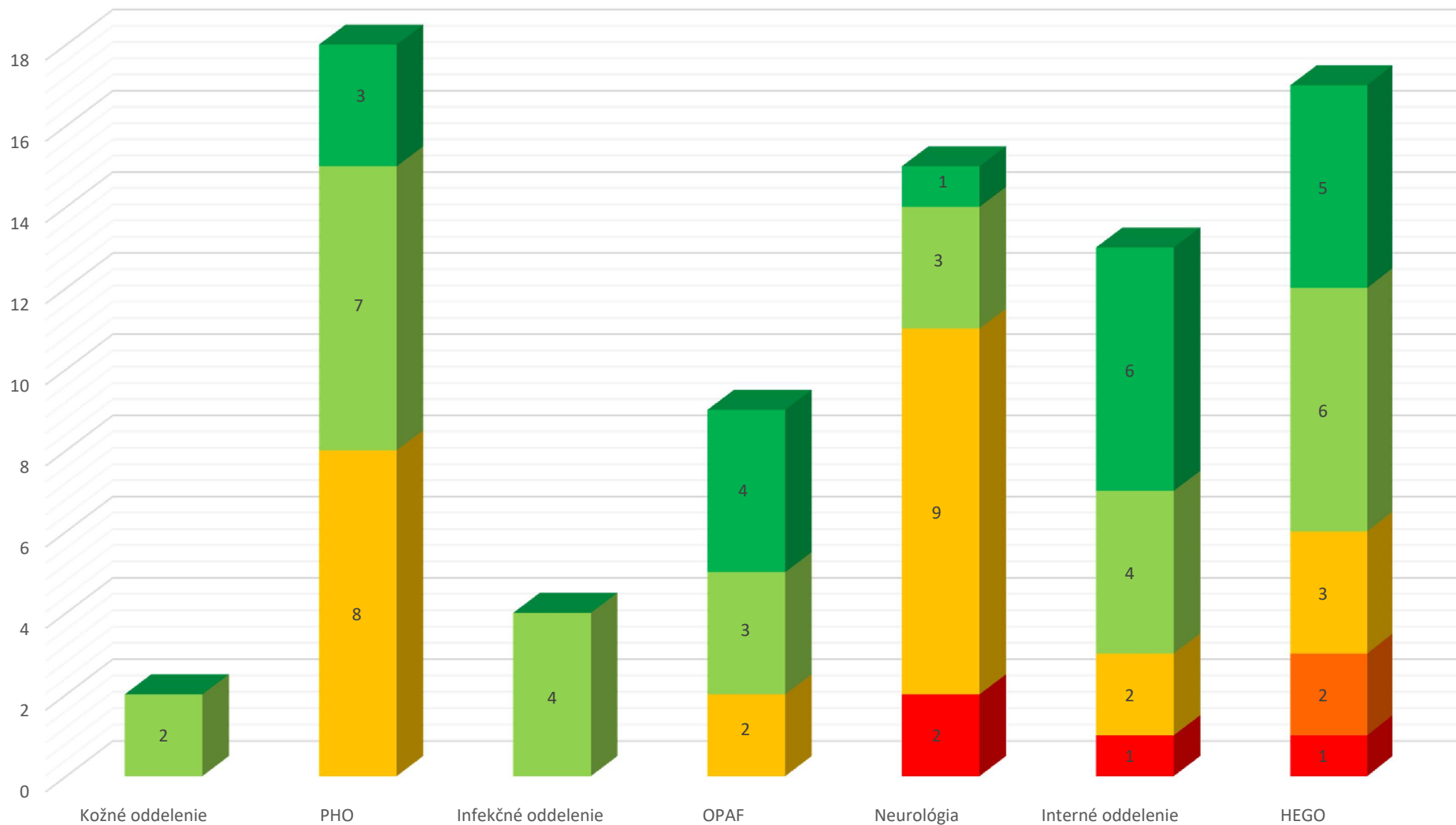
# Pestrosť polievok

■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á



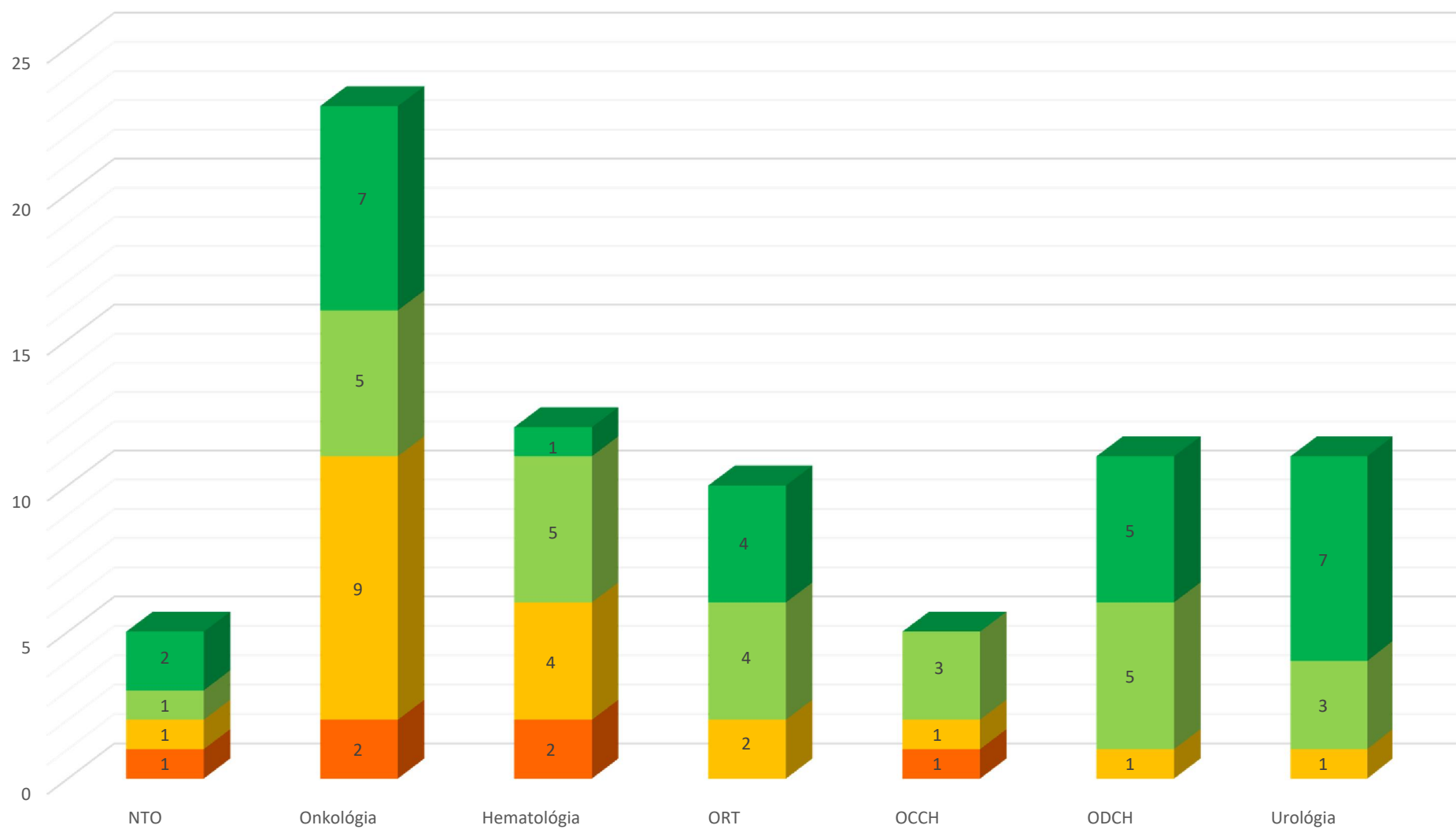
# Kvalita hlavných jedál

■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á



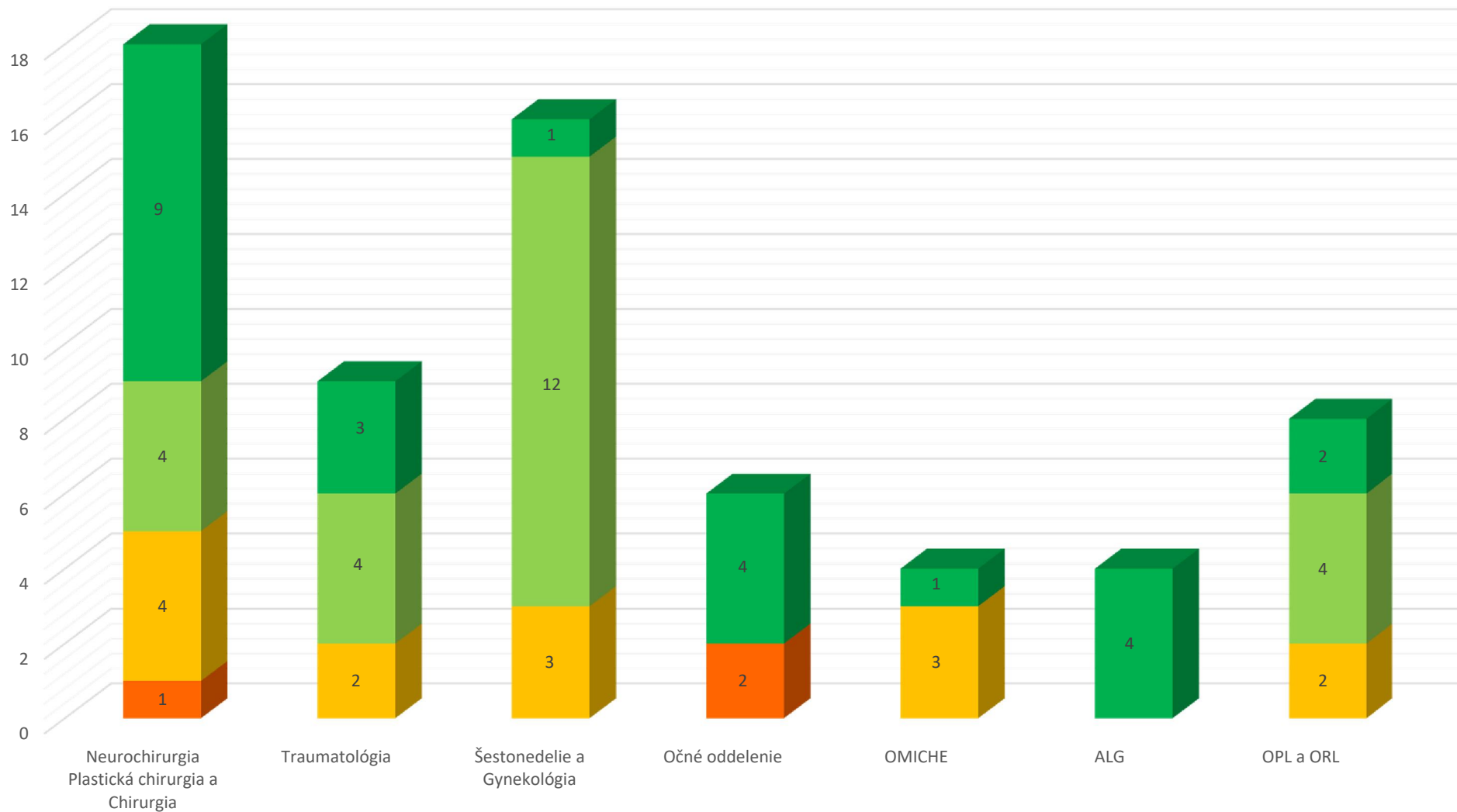
# Kvalita hlavných jedál

■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á



# Kvalita hlavných jedál

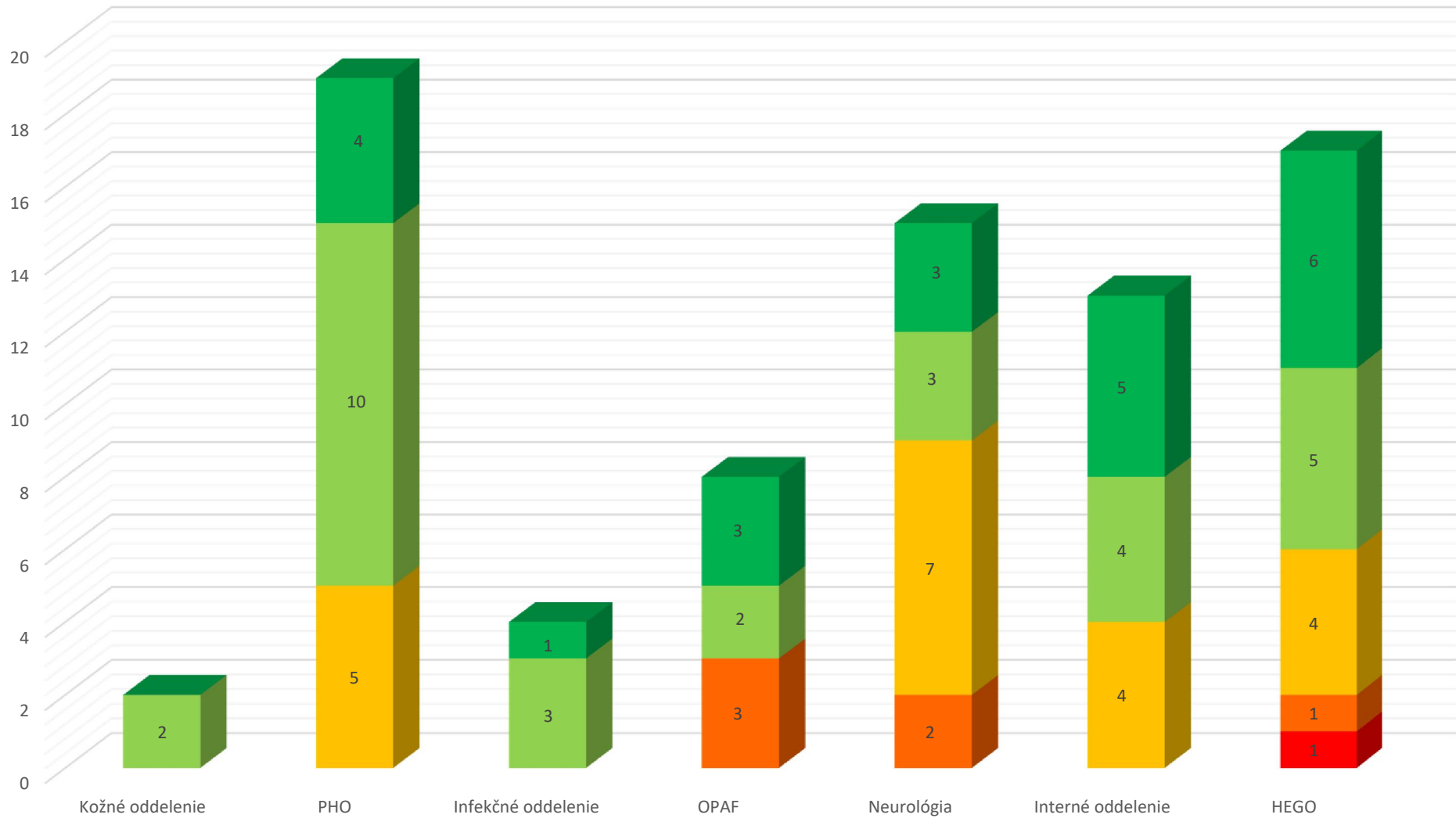
■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á





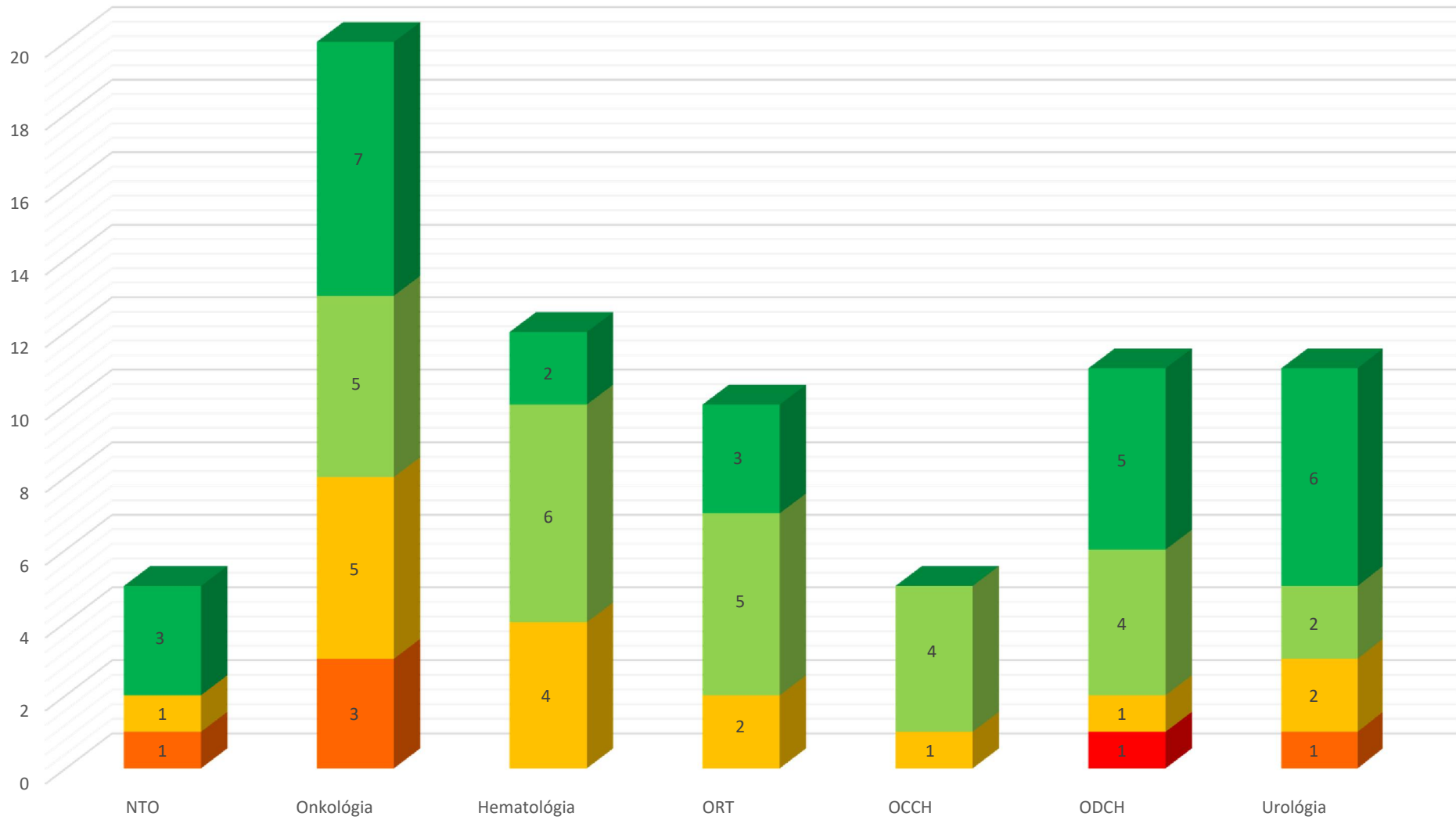
# Pestrosť hlavných jedál

■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á



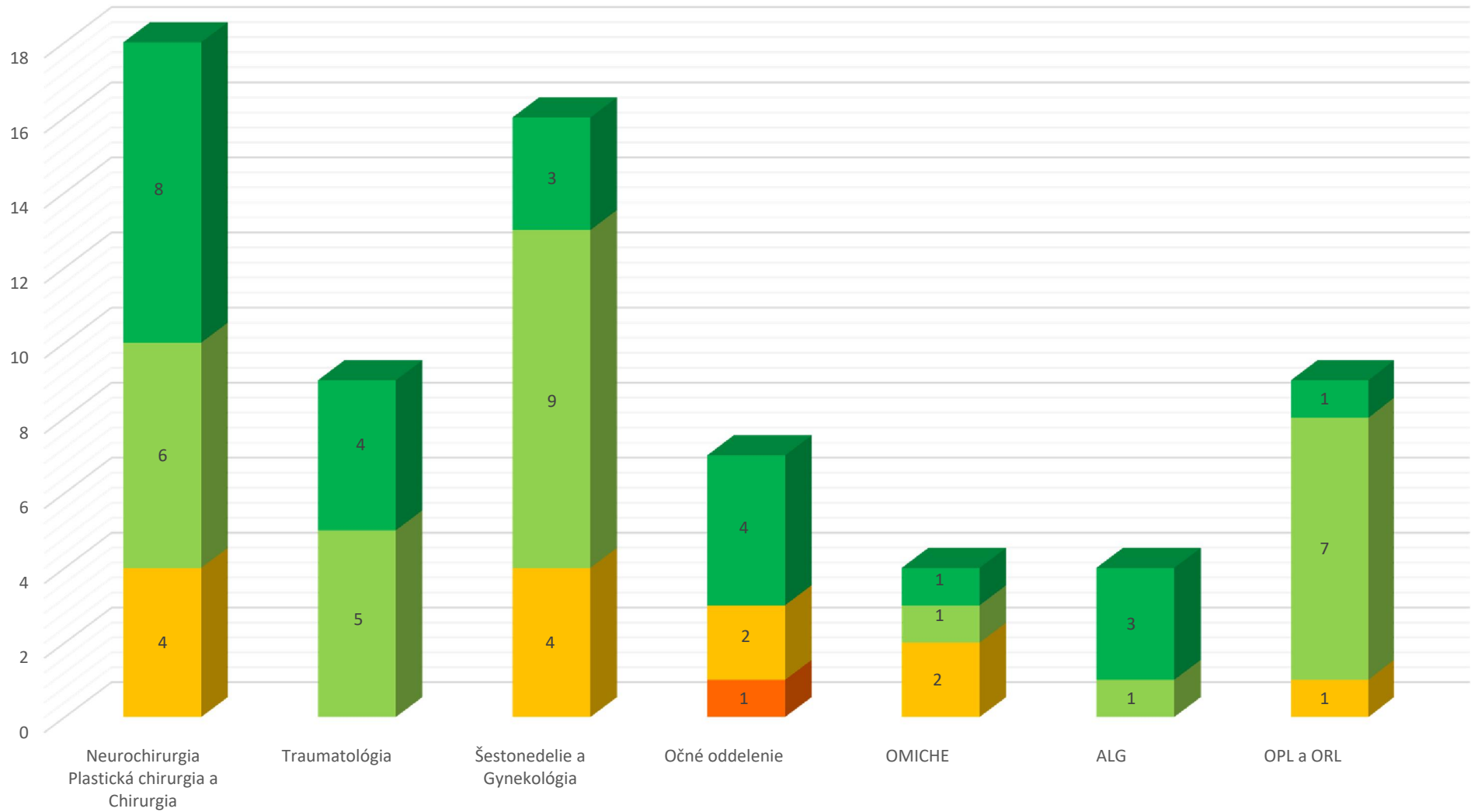
# Pestrosť hlavných jedál

■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á



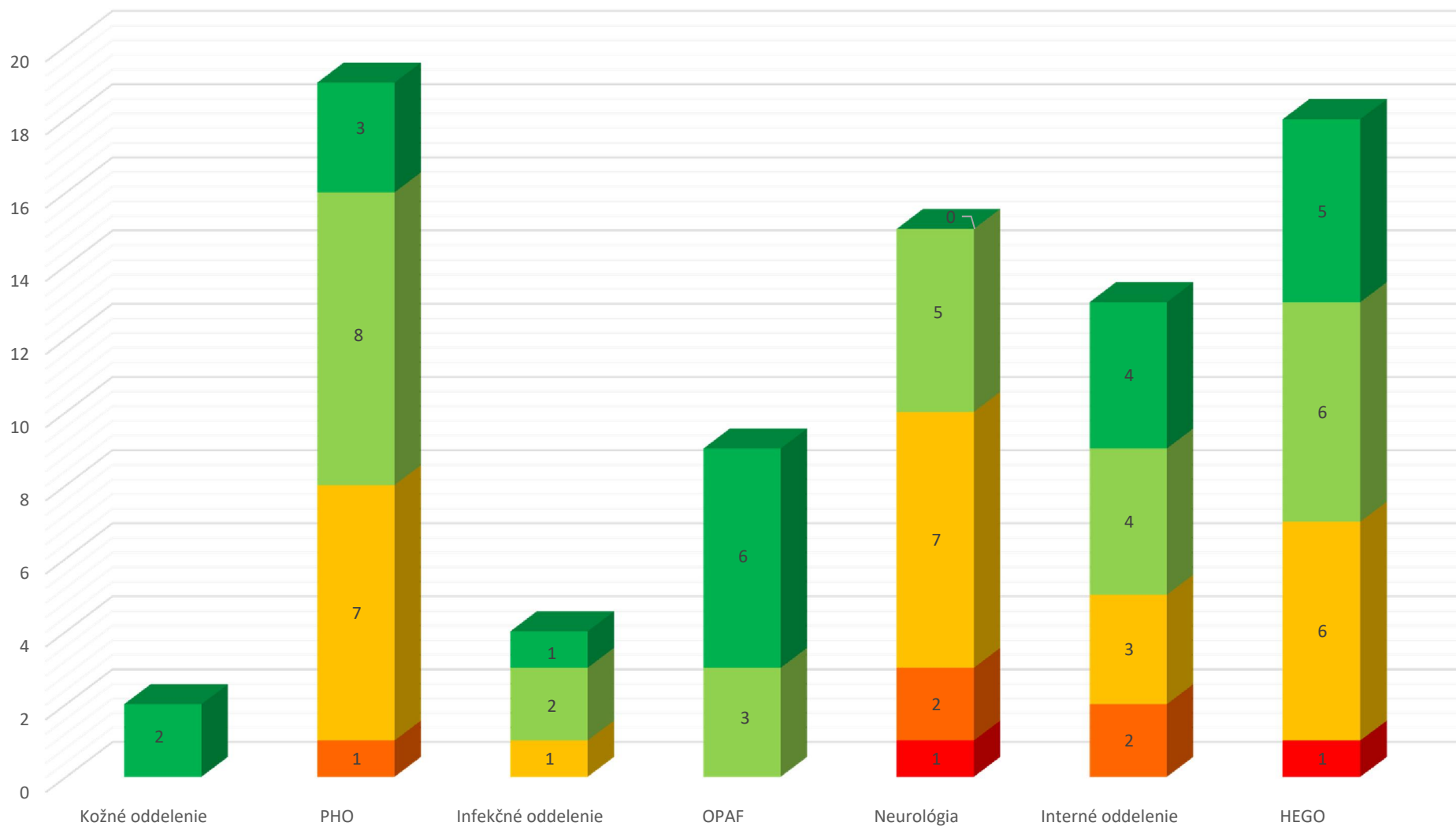
## Pestrosť hlavných jedál

■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á



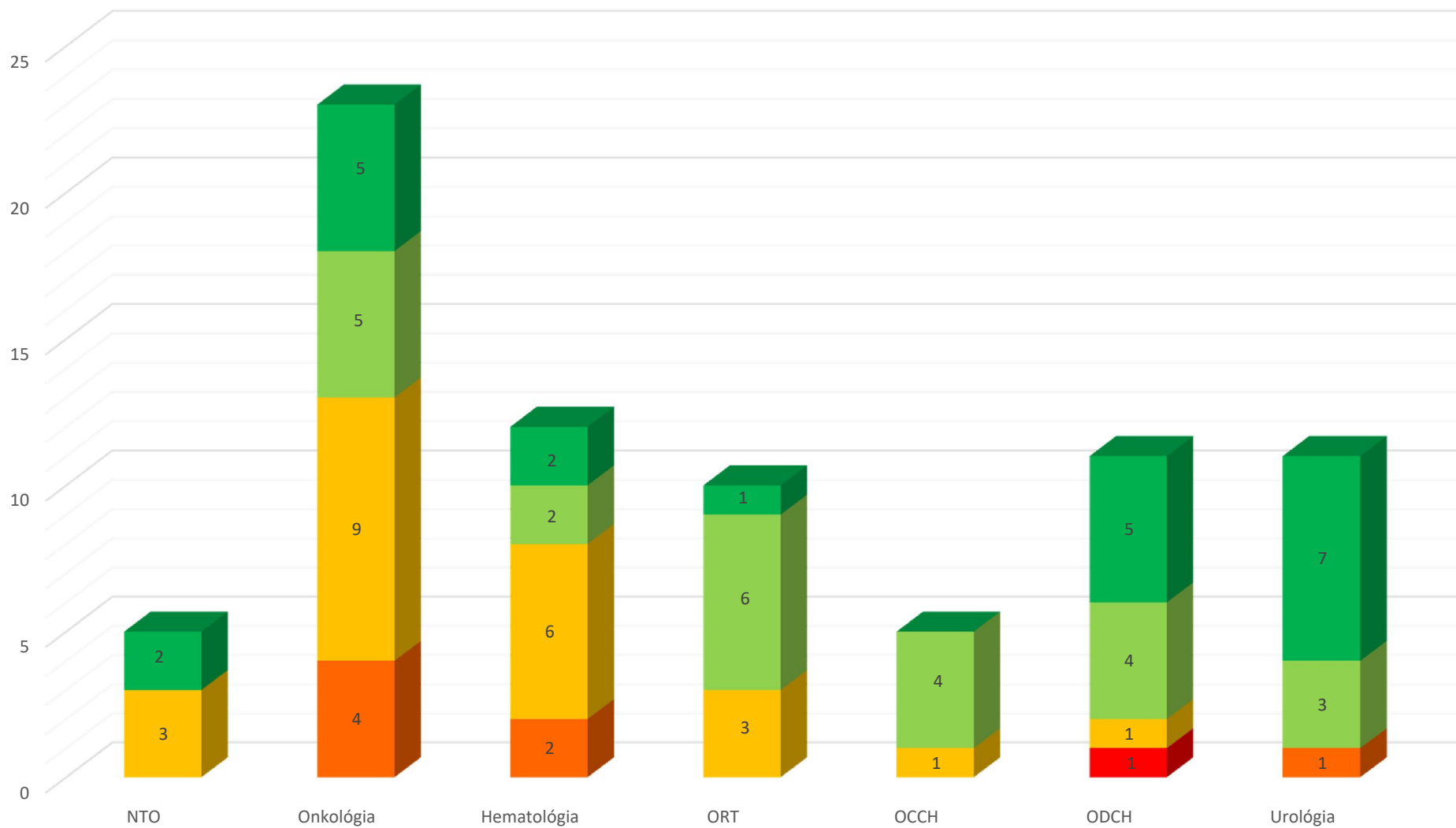
# Kvalita večerí

■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á



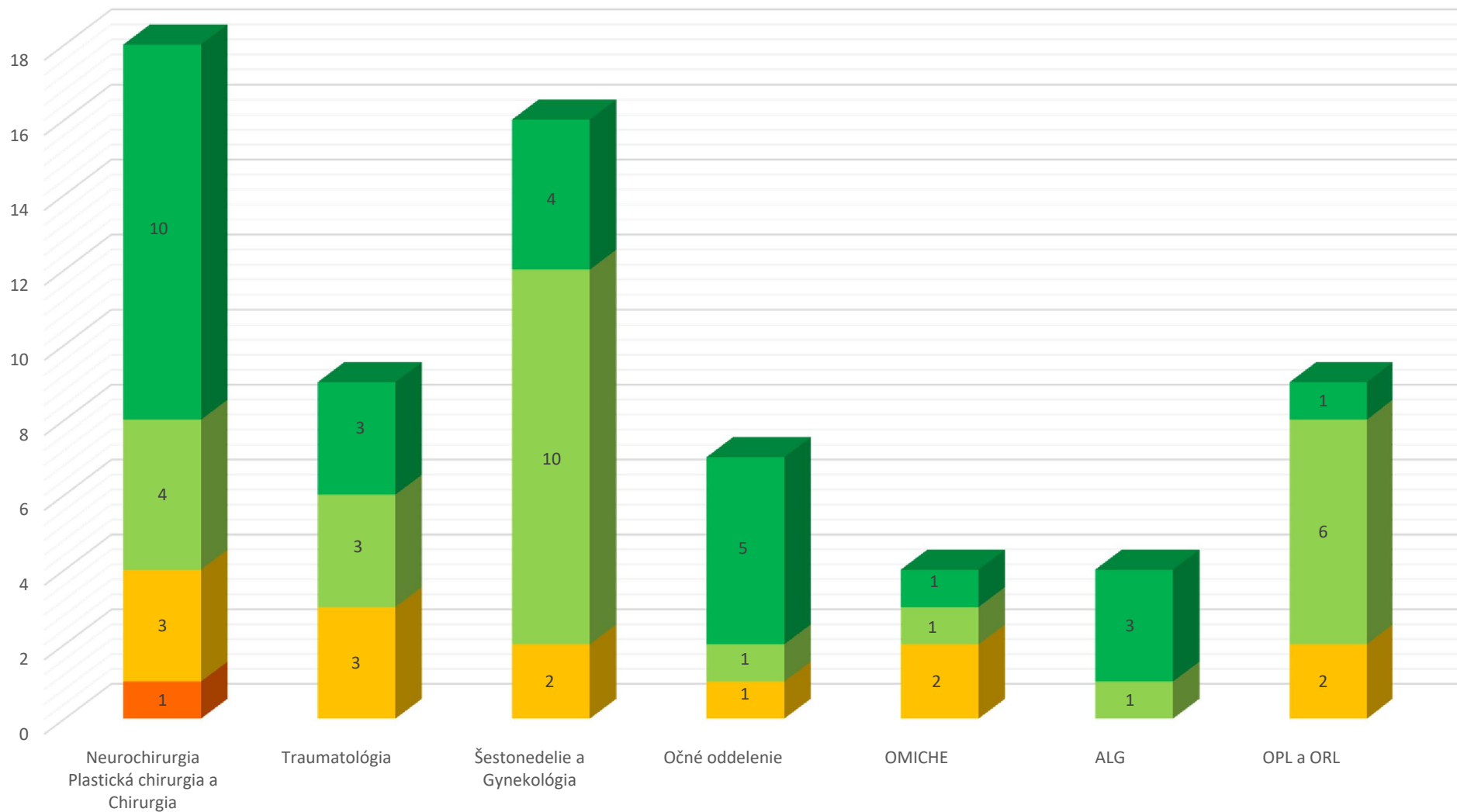
# Kvalita večerí

■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á



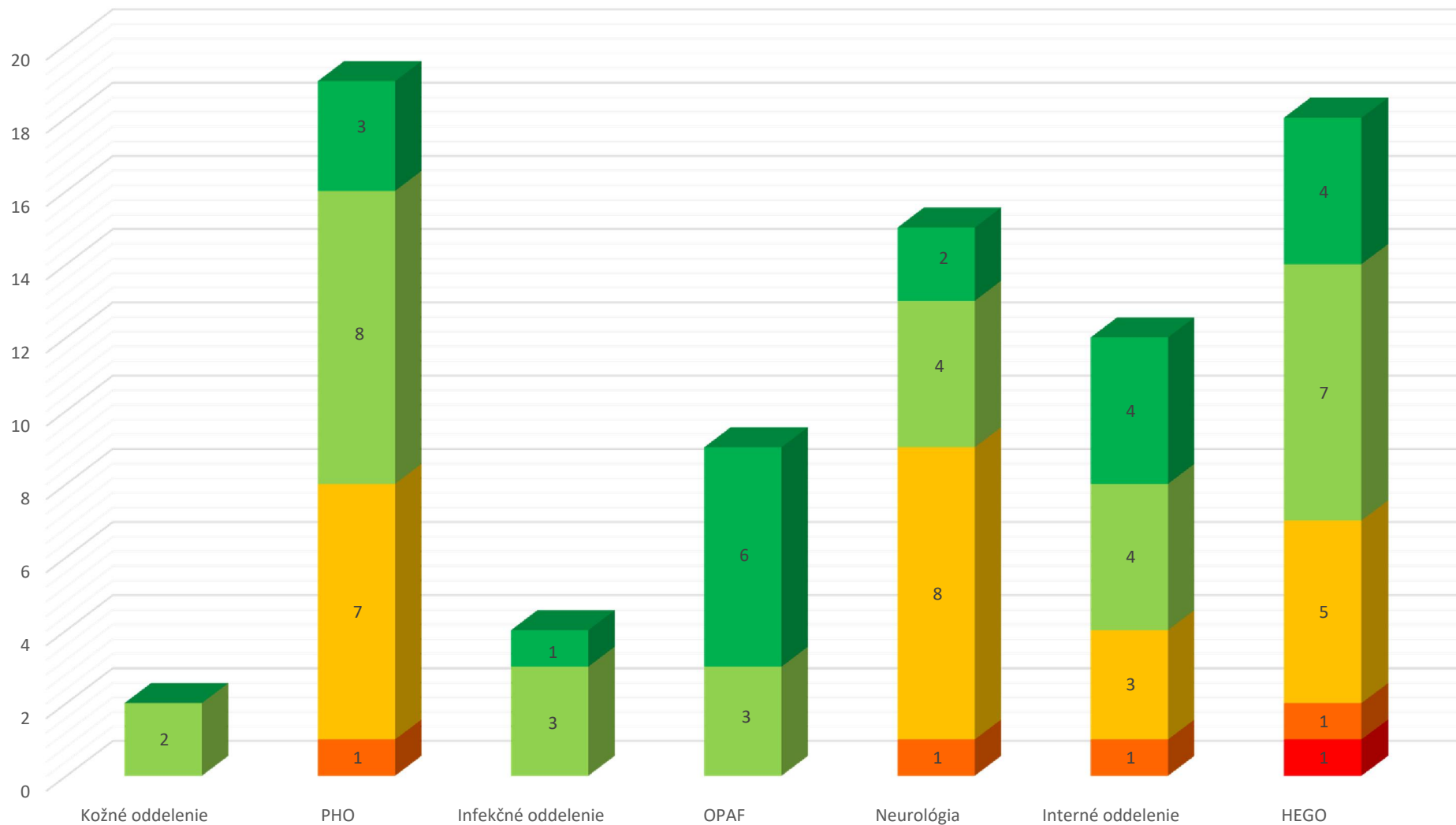
# Kvalita večerí

■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á



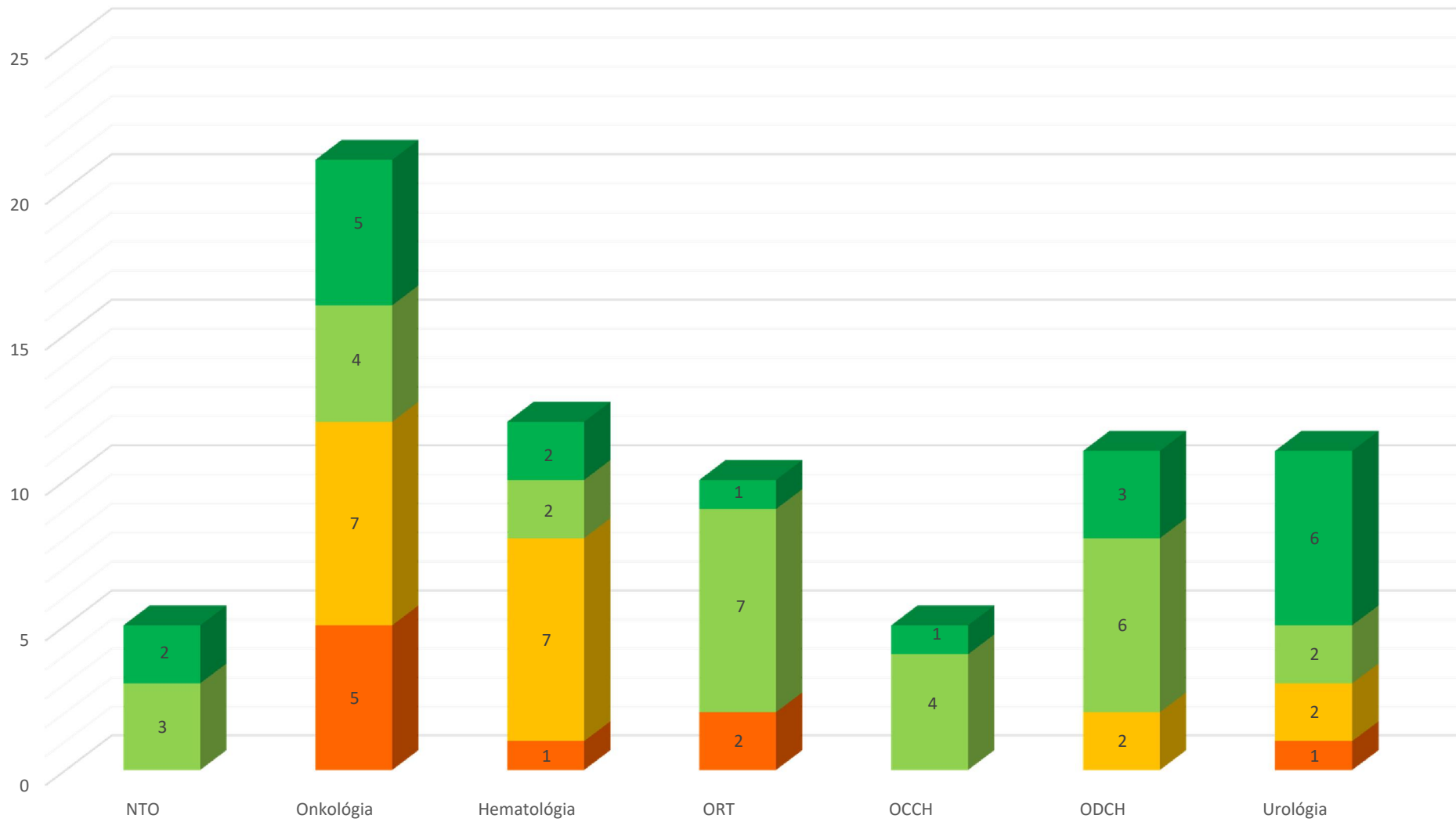
# Pestrosť večerí

■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á



# Pestrosť večerí

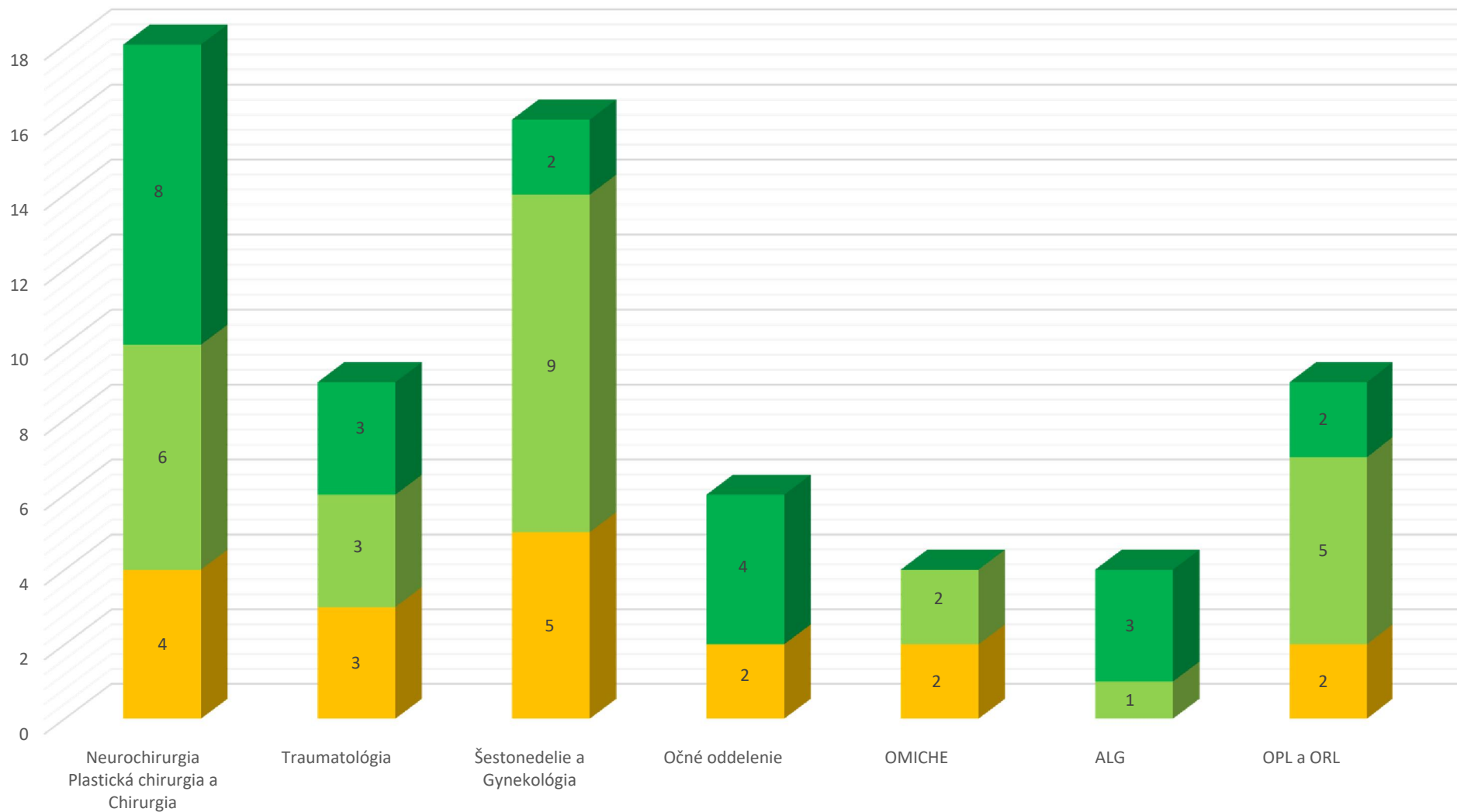
■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á





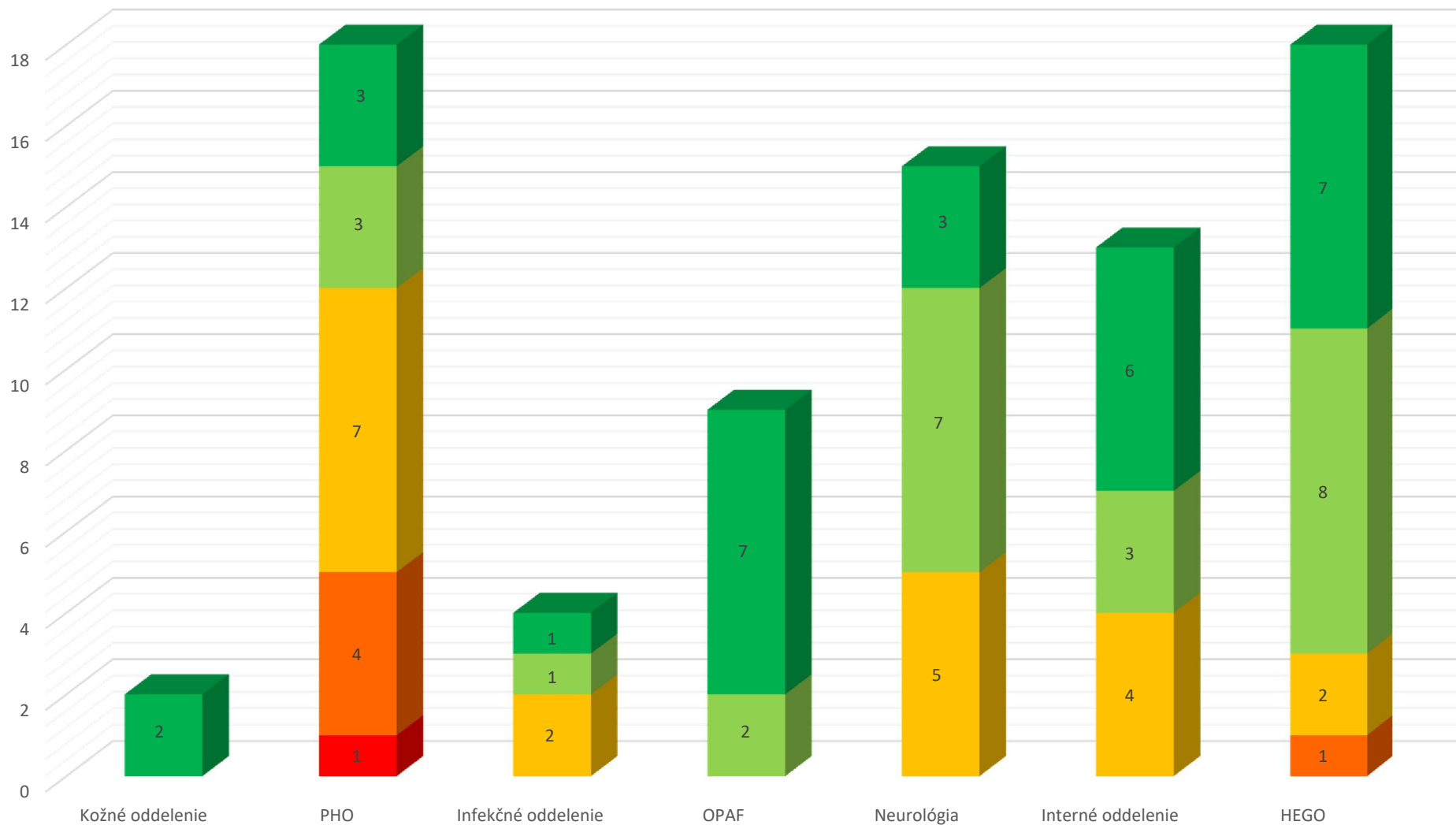
# Pestrosť večerí

■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á



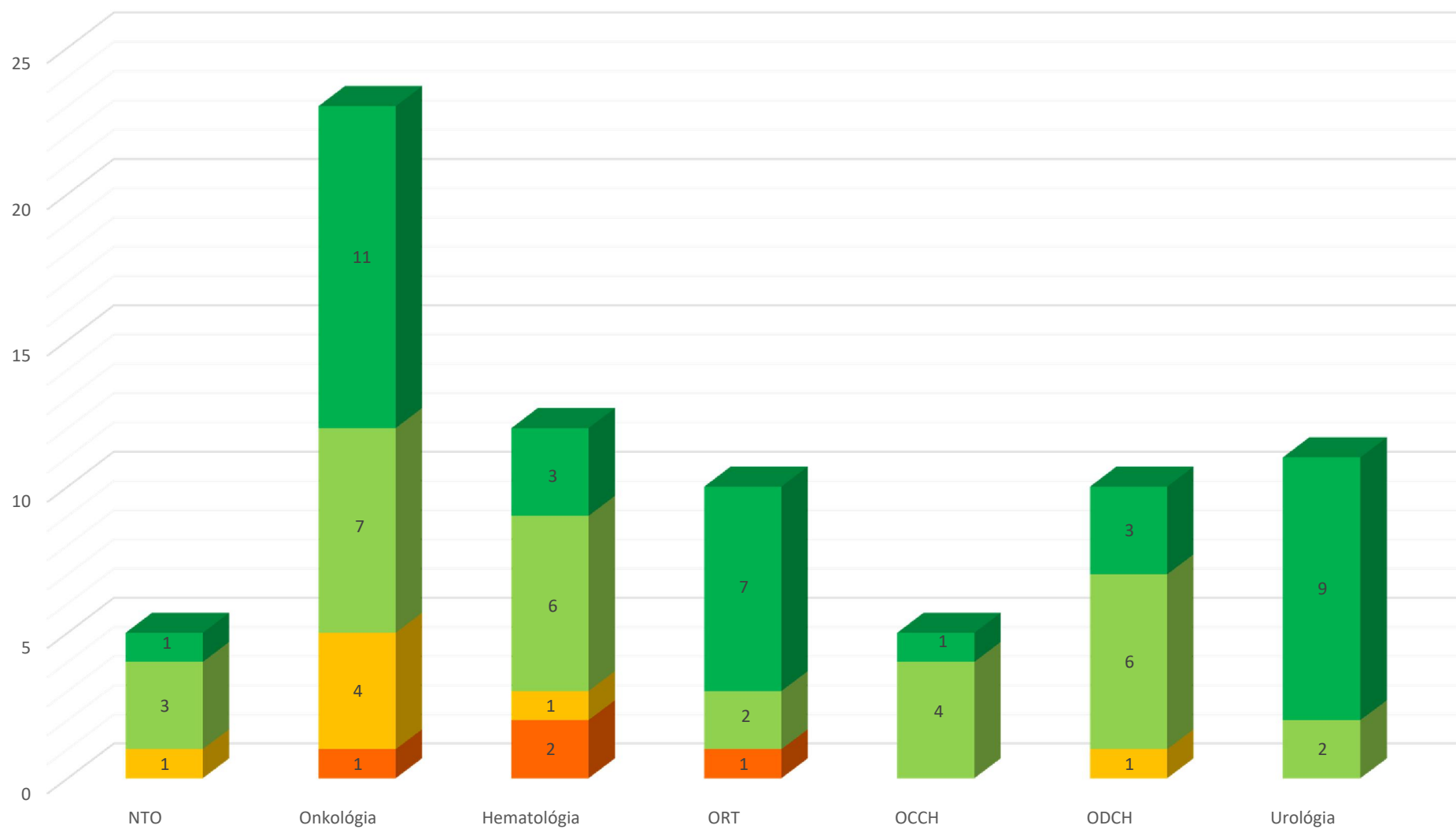
# Teplota podávaných jedál

■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á



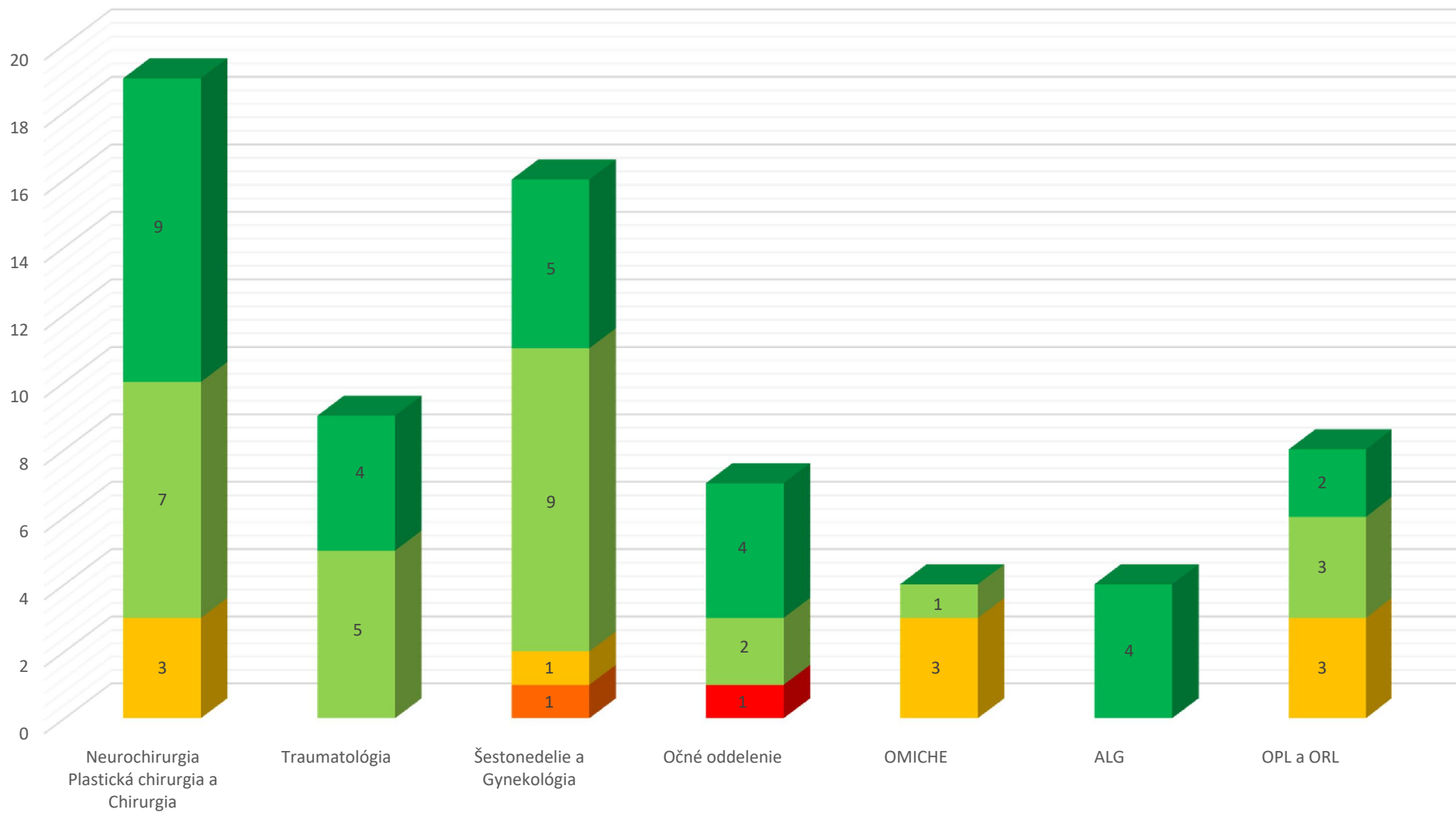
## Teplota podávaných jedál

■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á



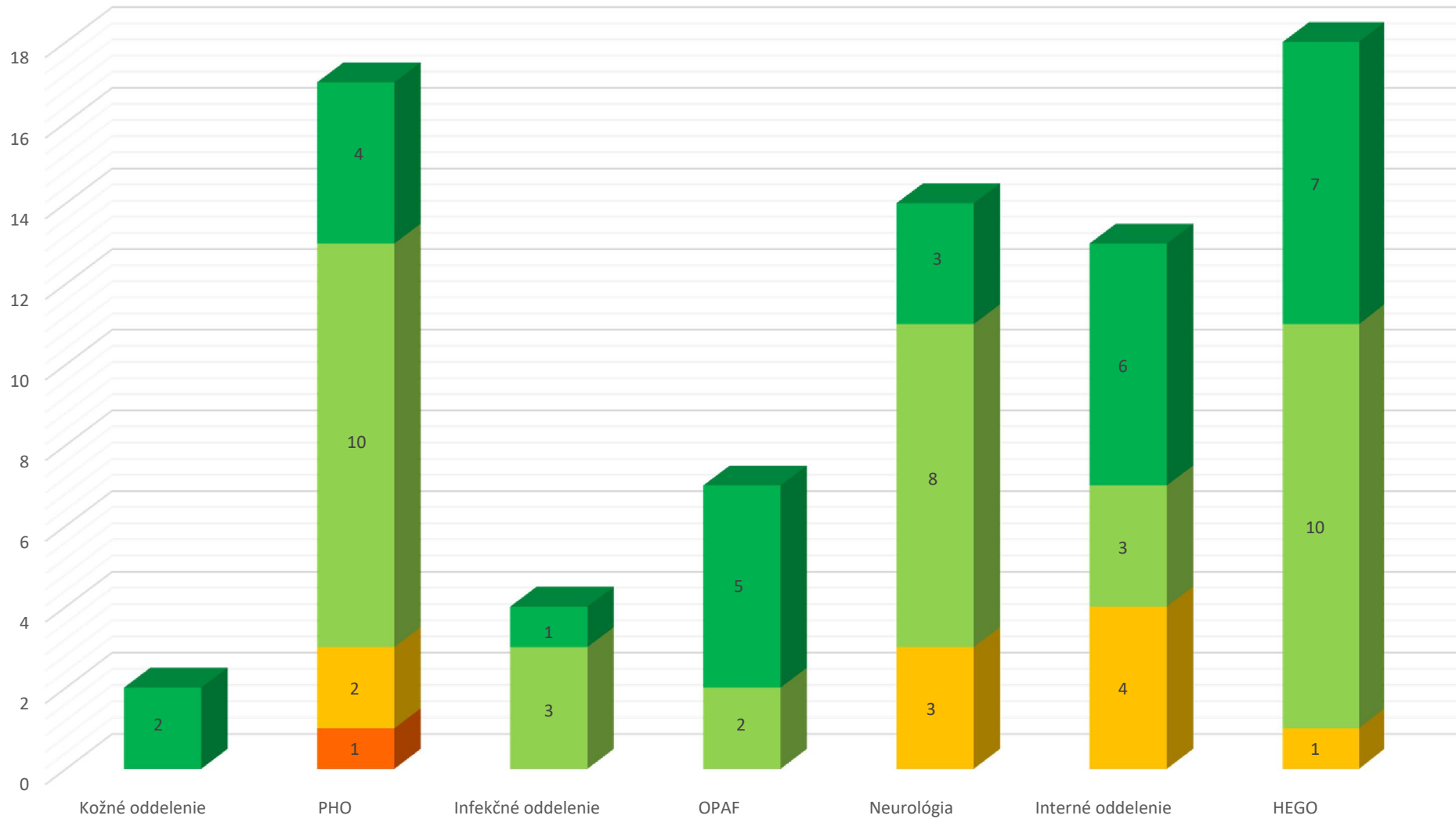
# Teplota podávaných jedál

■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á



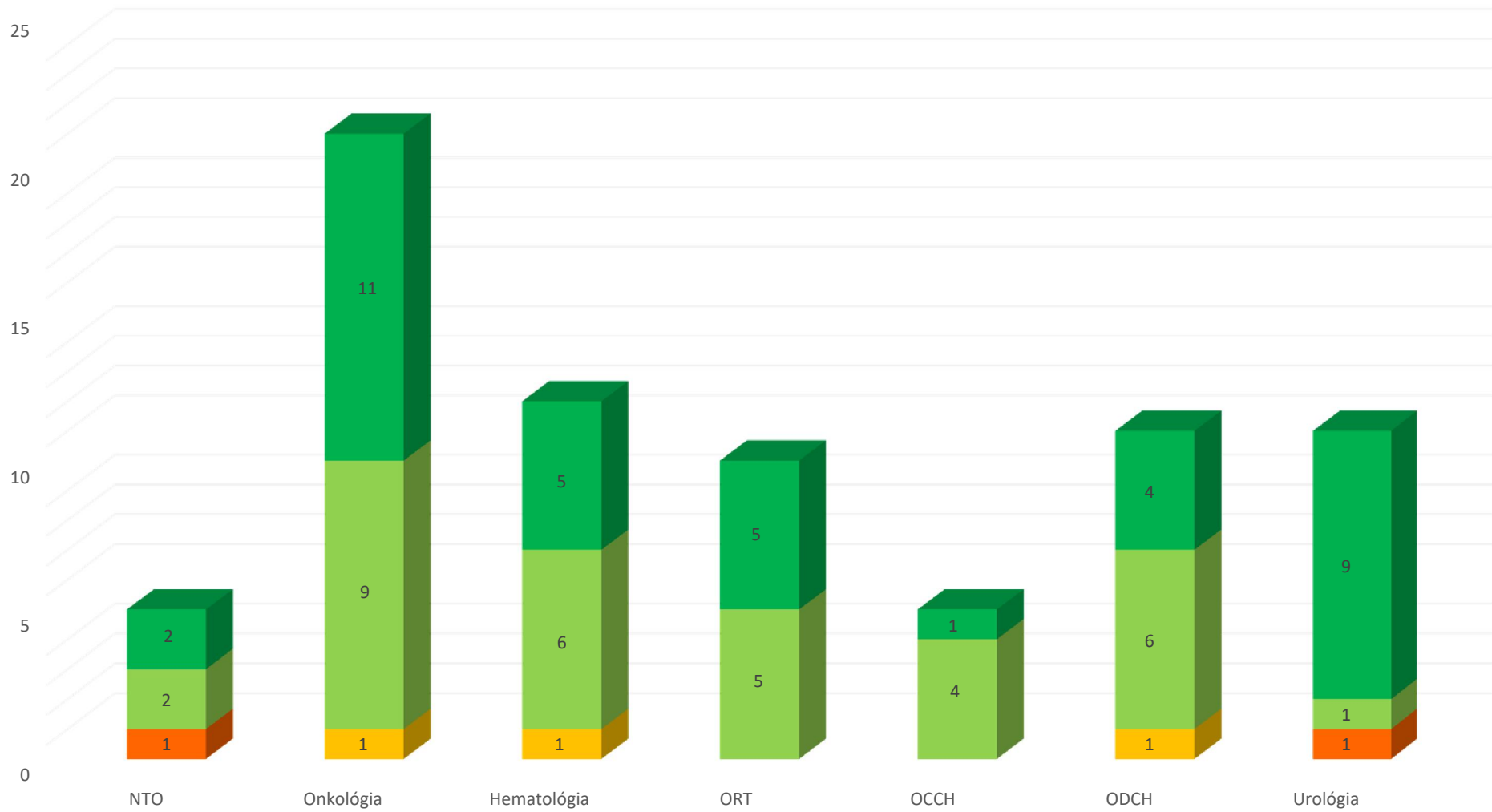
# Čistota riadu

■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á



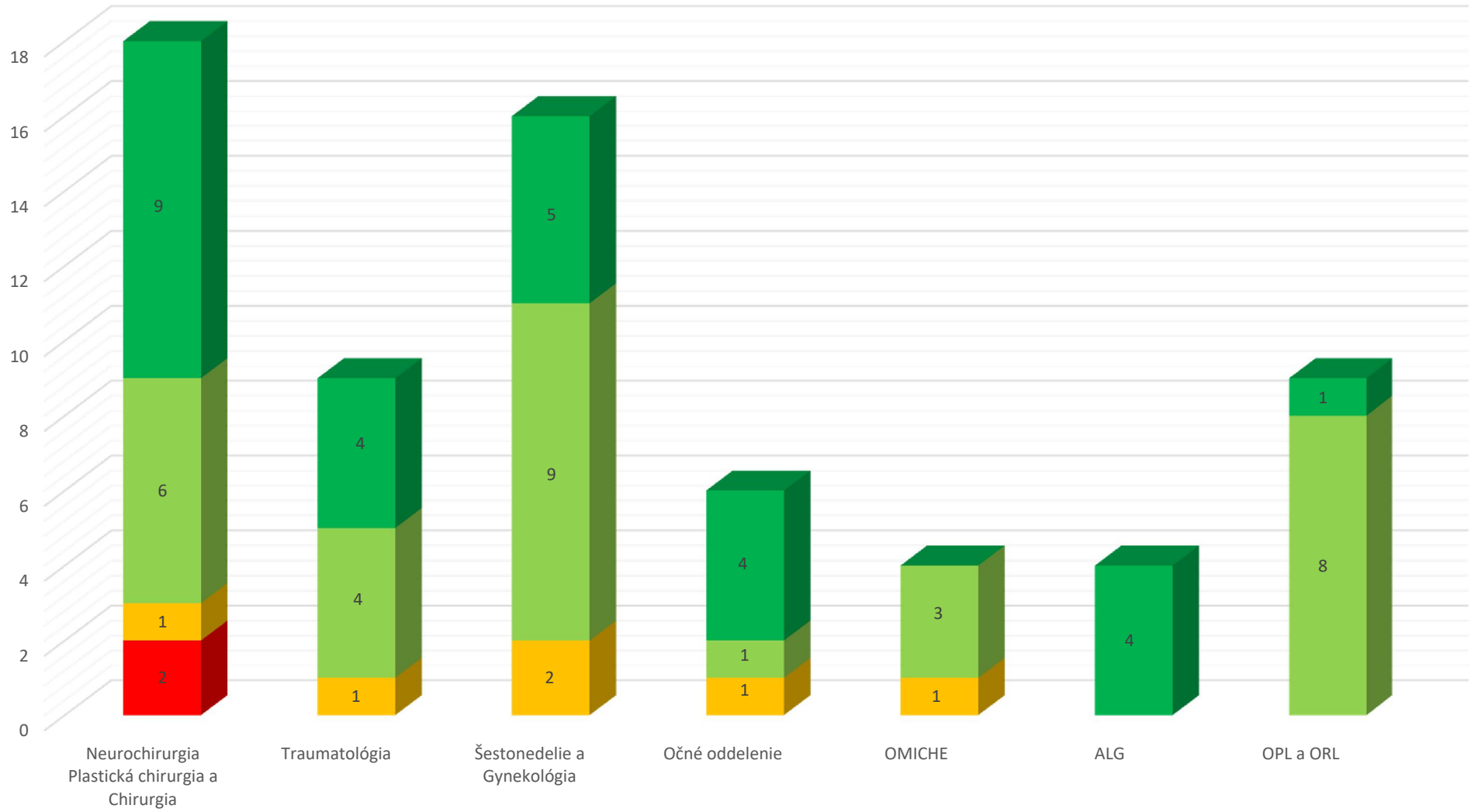
# Čistota riadu

■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á



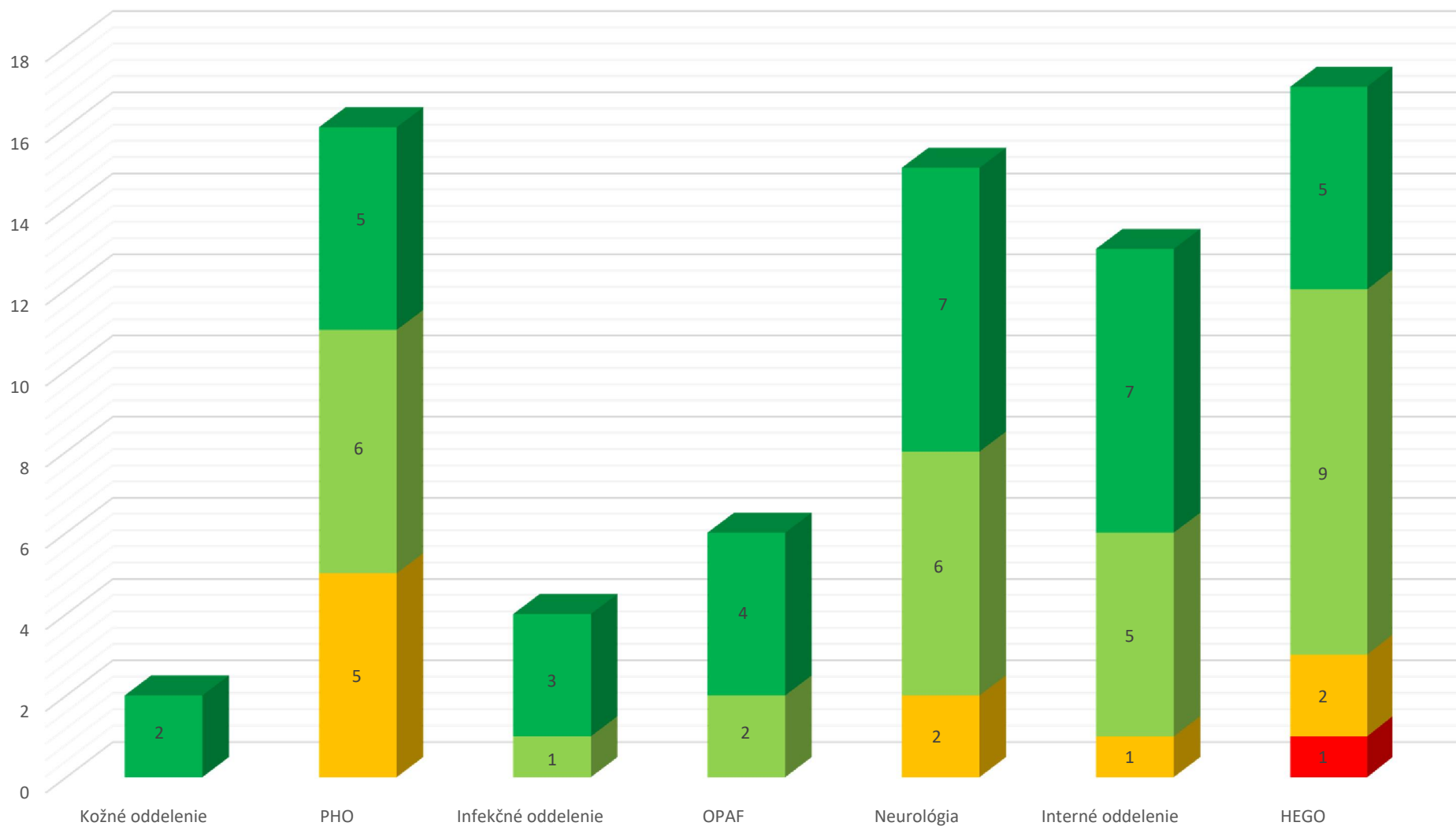
# Čistota riadu

■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á



## Spôsob podávania stravy

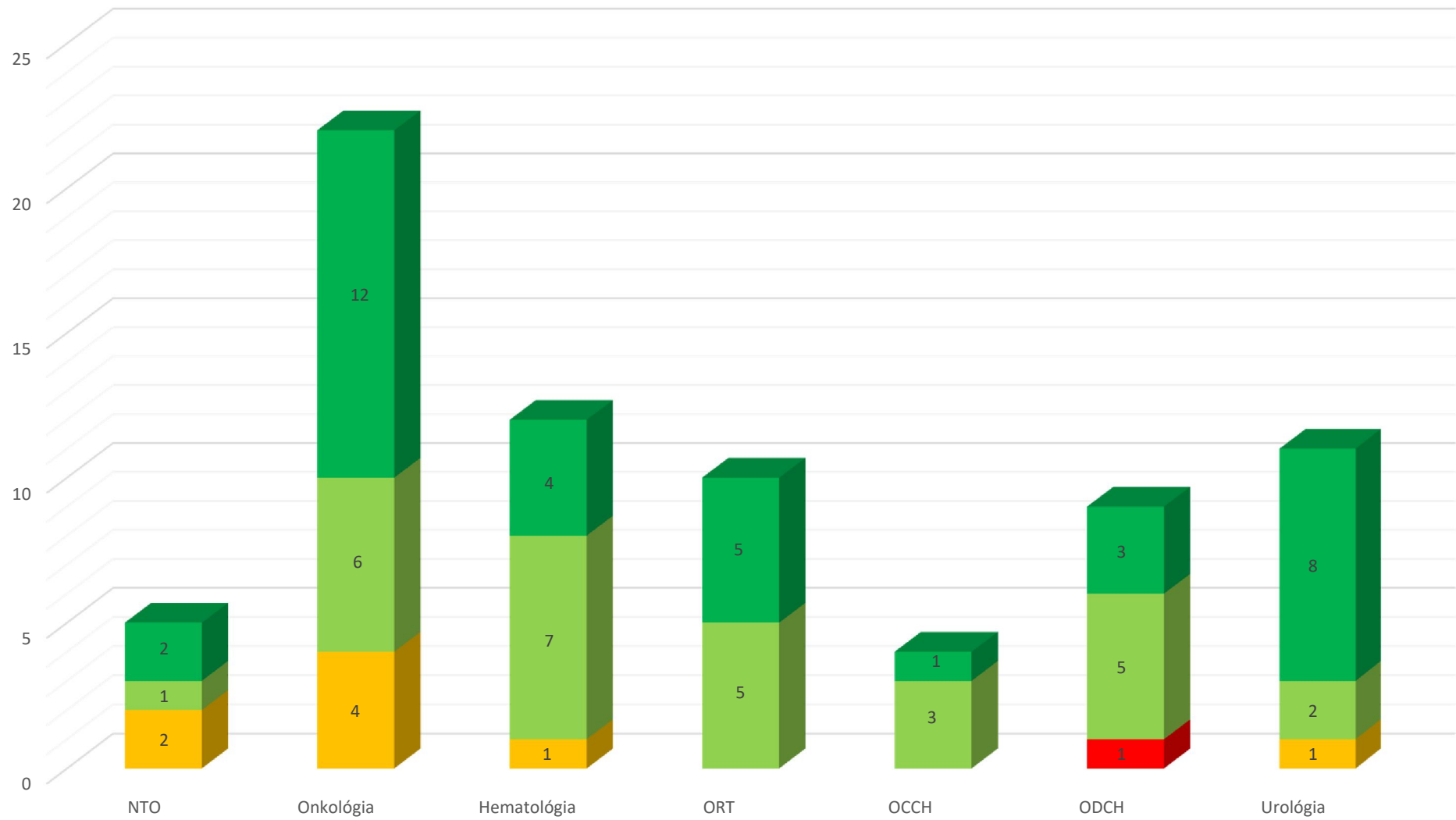
■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á





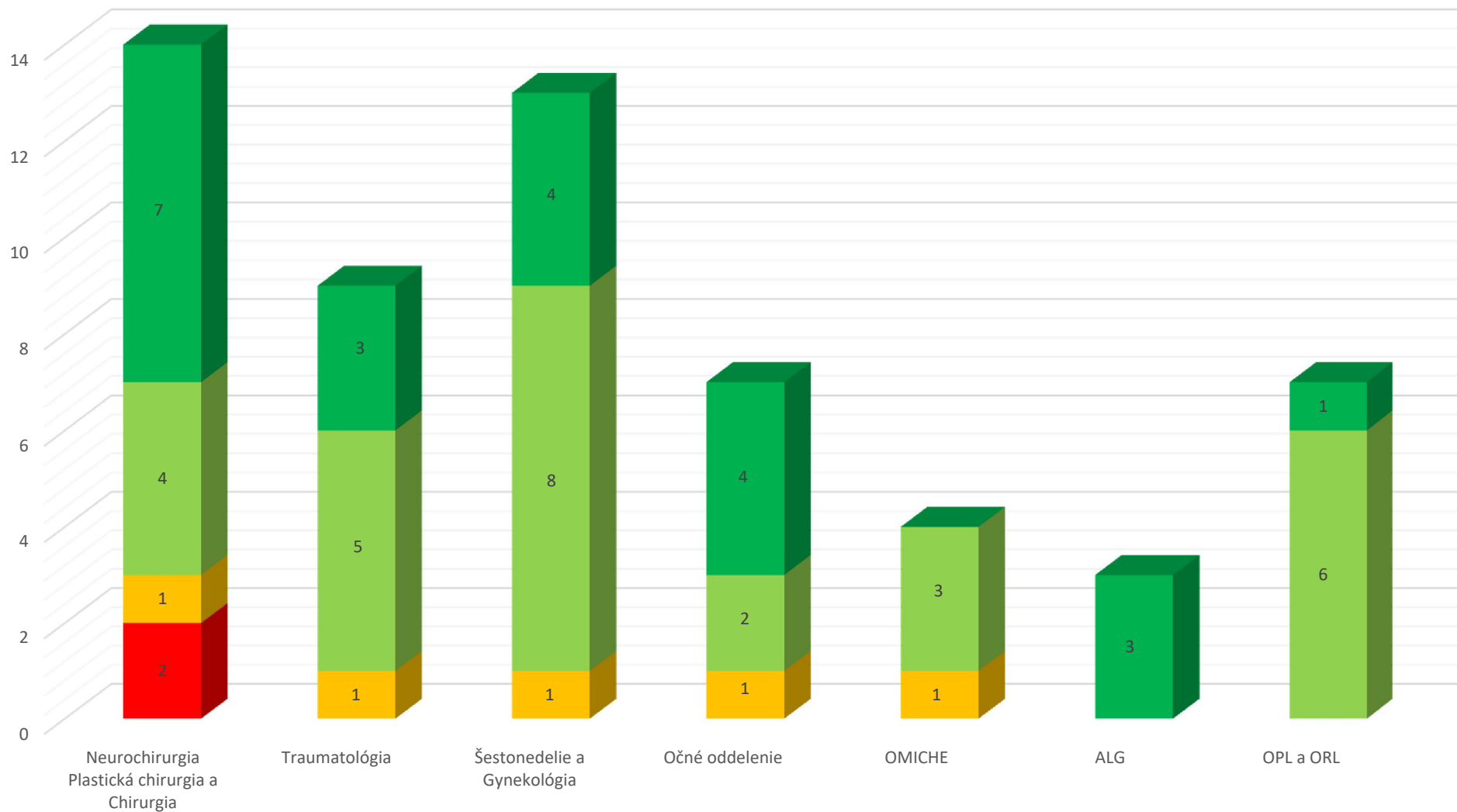
# Spôsob podávania stravy

■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á



## Spôsob podávania stravy

■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á

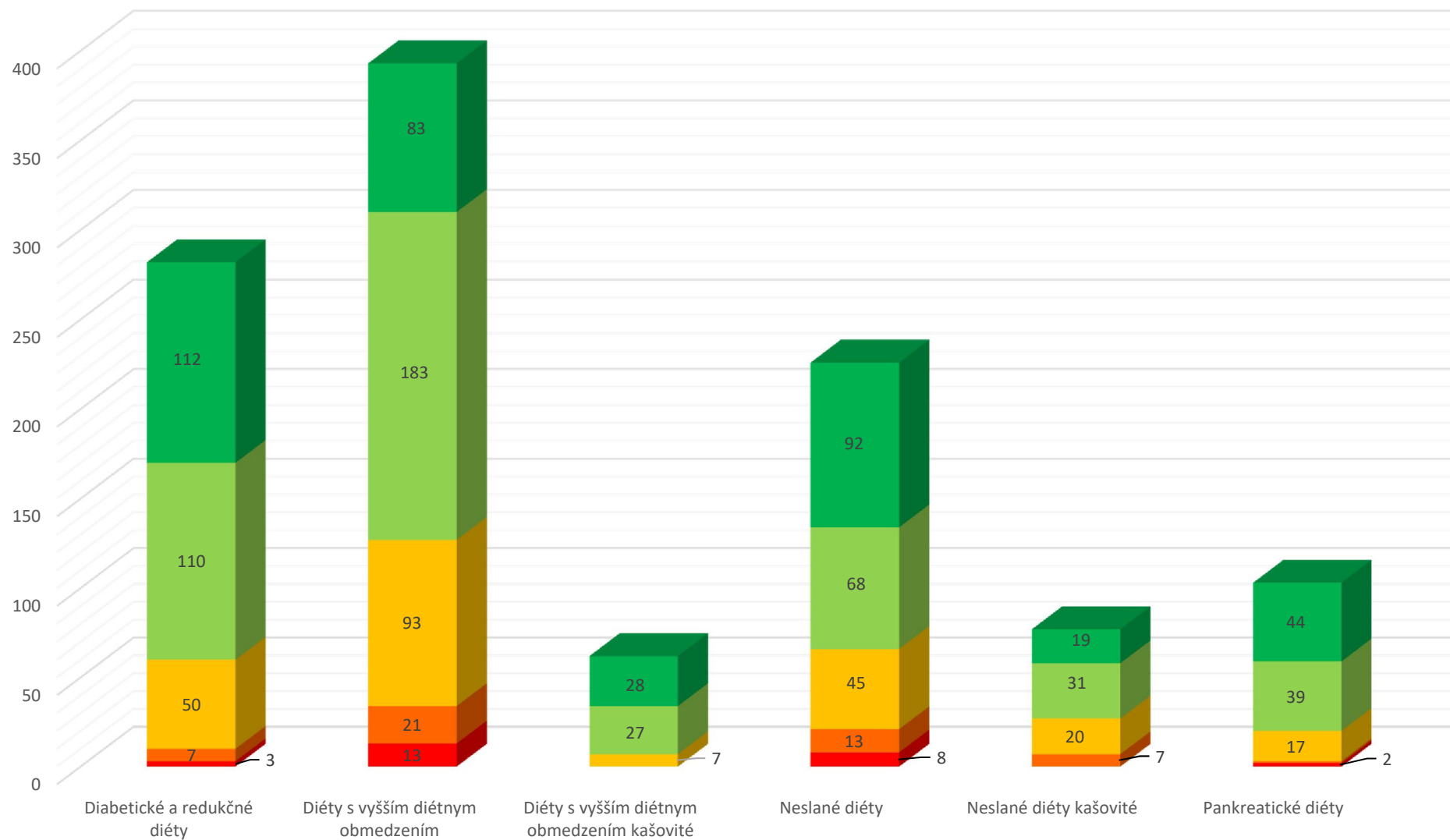


# **VYHODNOTENIE ANKETY PODĽA DIÉT**



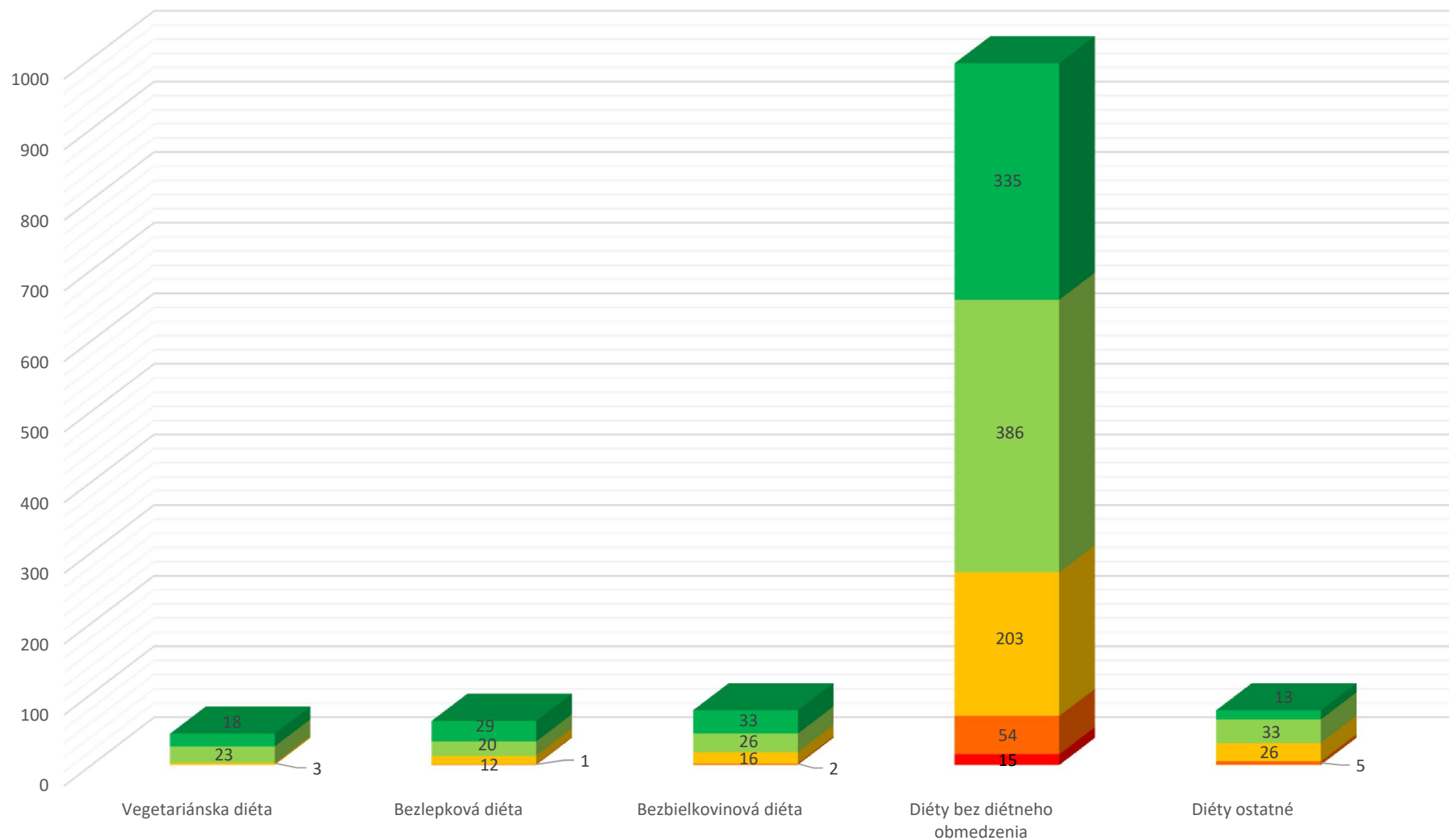
# ANKETA - Pacientske stravovanie

■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á



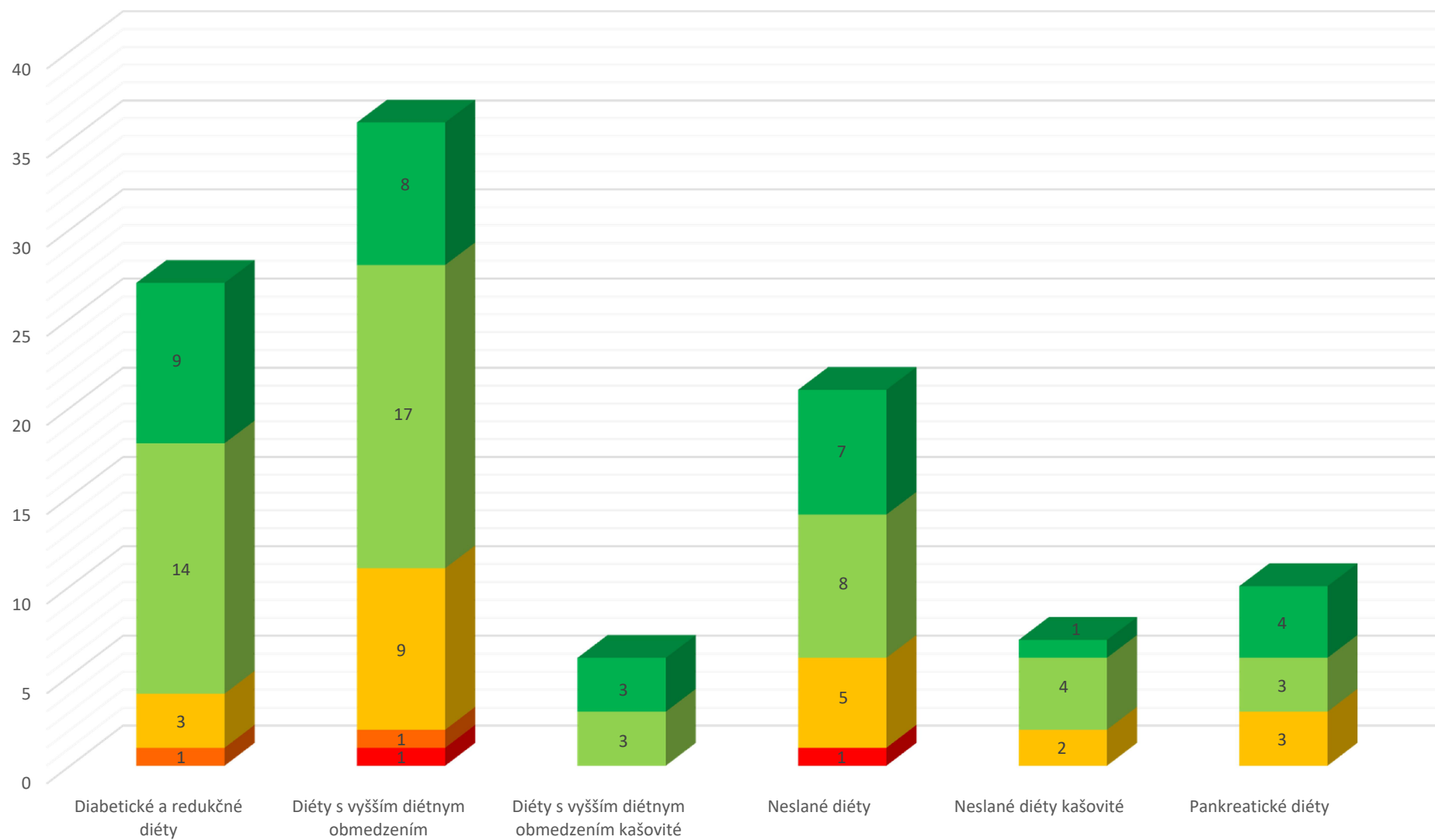
# ANKETA - Pacientske stravovanie

■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á



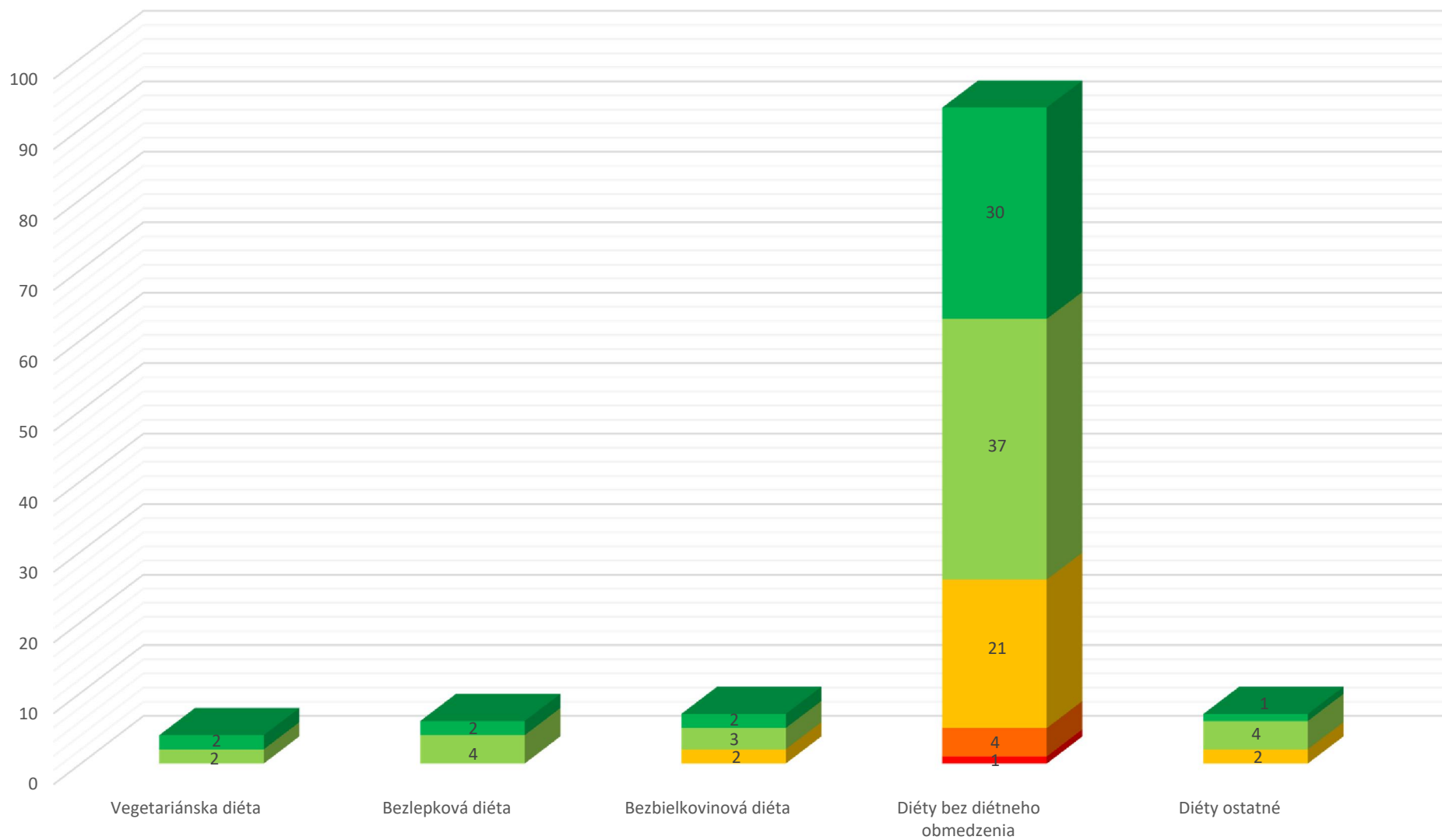
## Kvalita raňajok a desiát

■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á



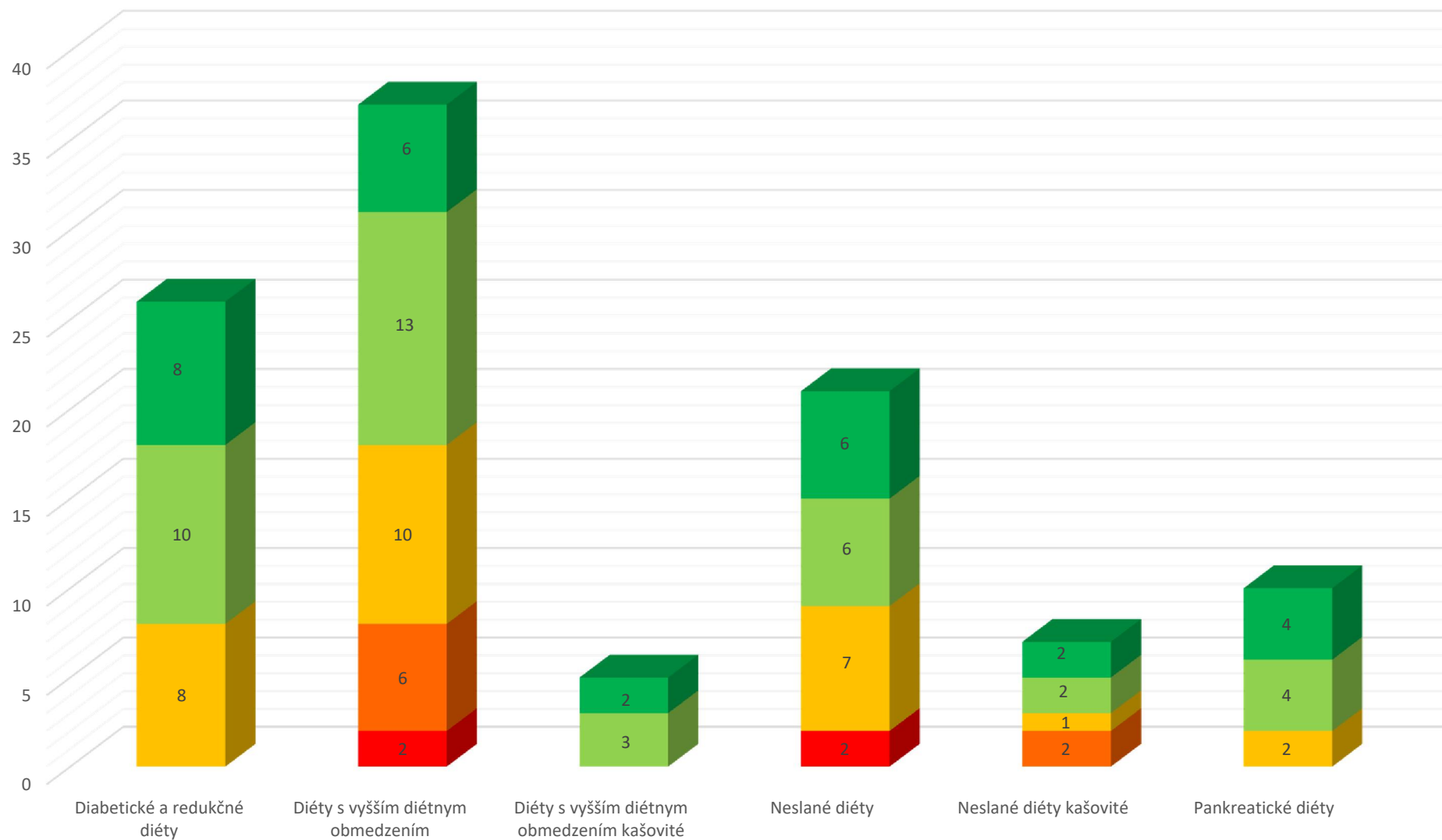
# Kvalita raňajok a desiát

■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á



## Pestrosť raňajok a desiát

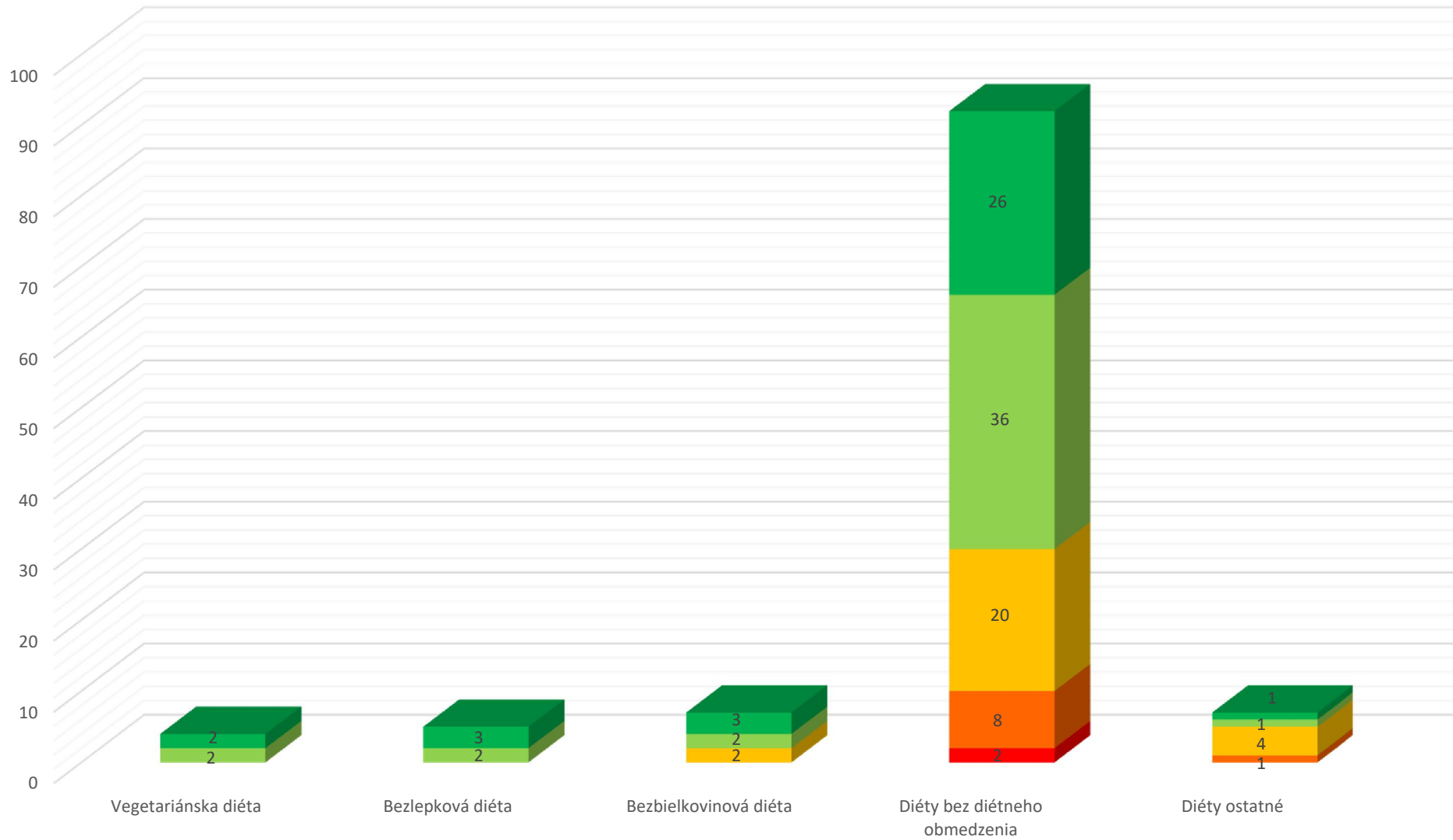
■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á





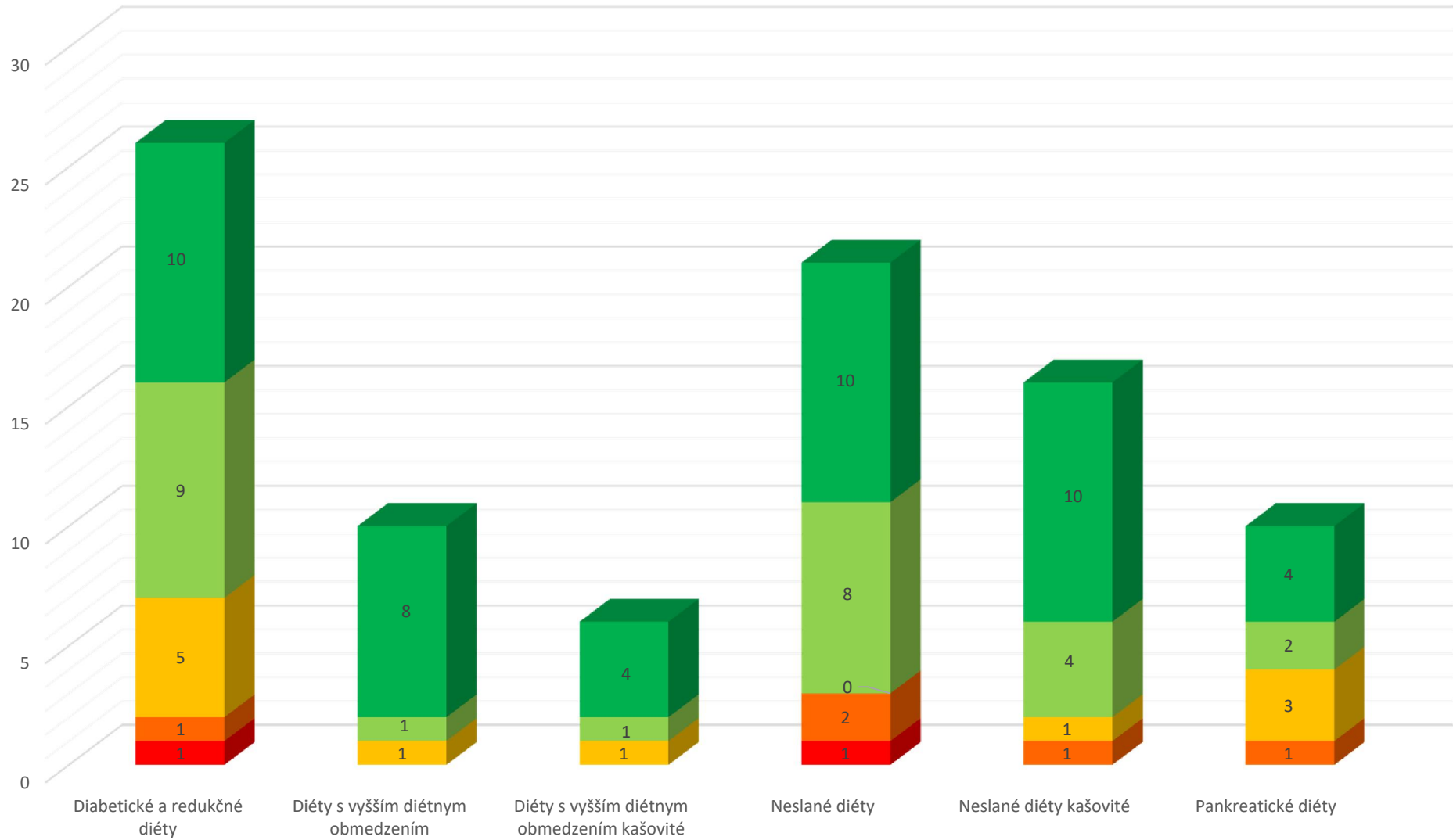
# Pestrosť raňajok a desiát

■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á



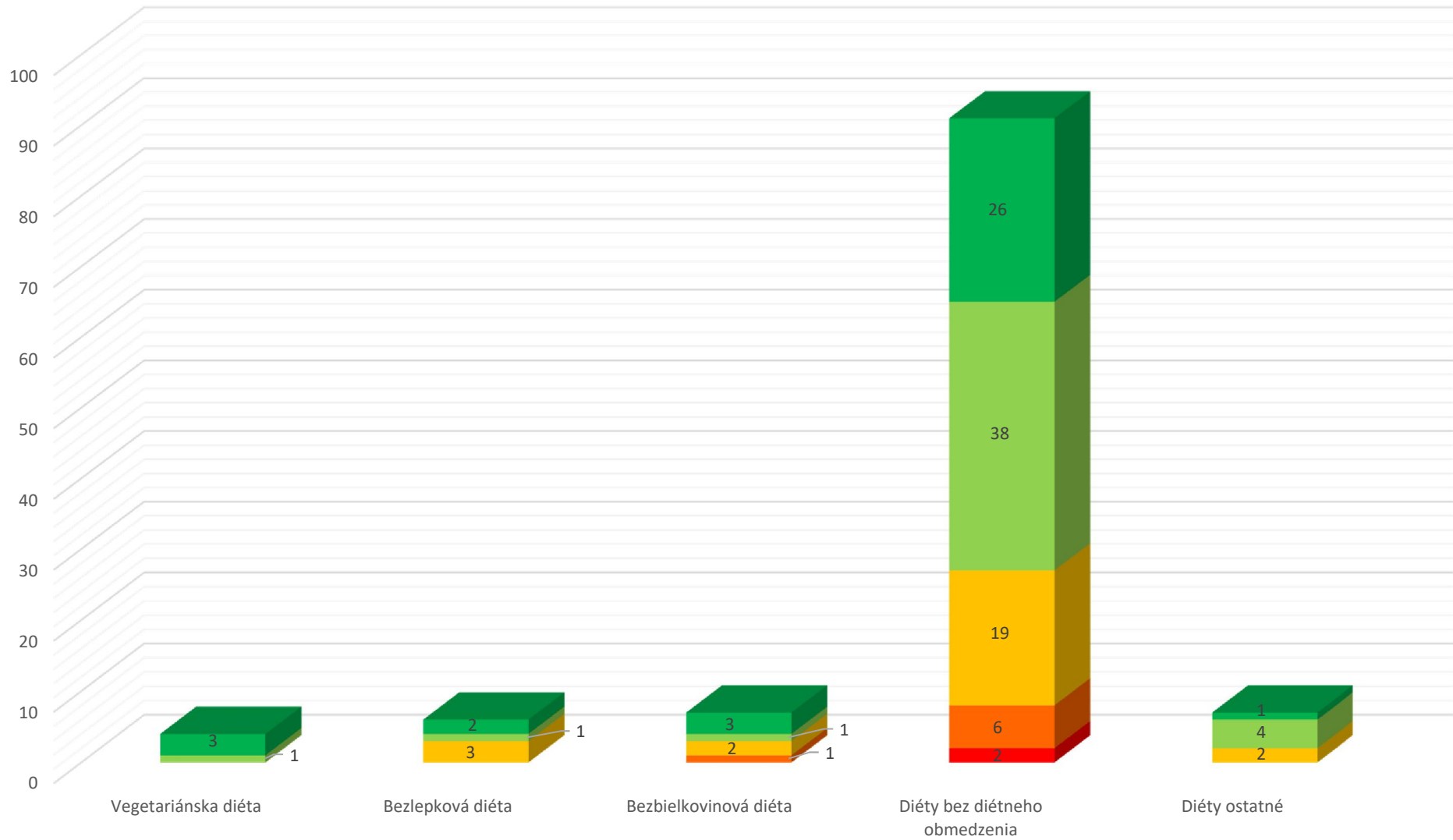
# Kvalita polievok

■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á



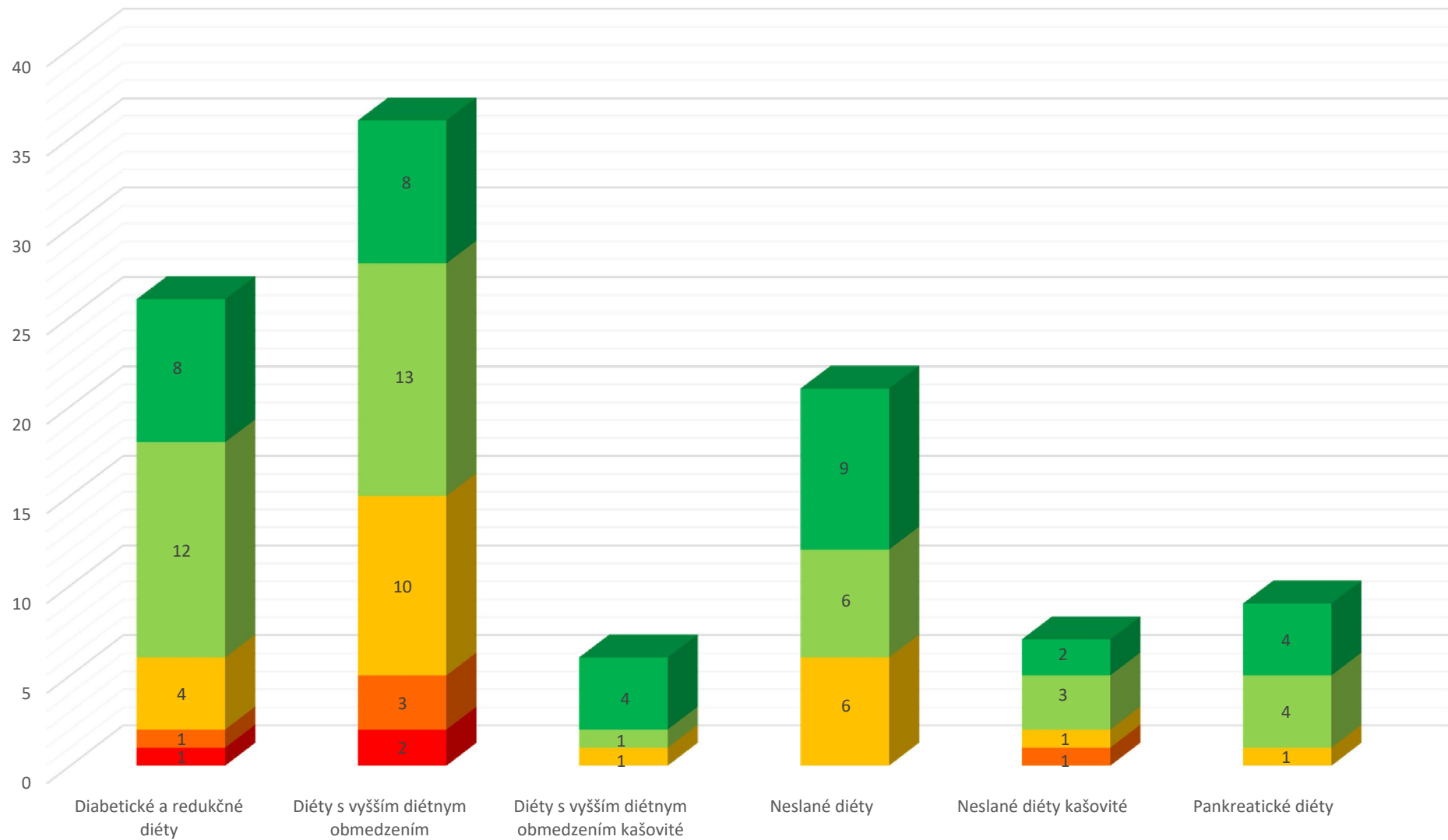
# Kvalita polievok

■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á



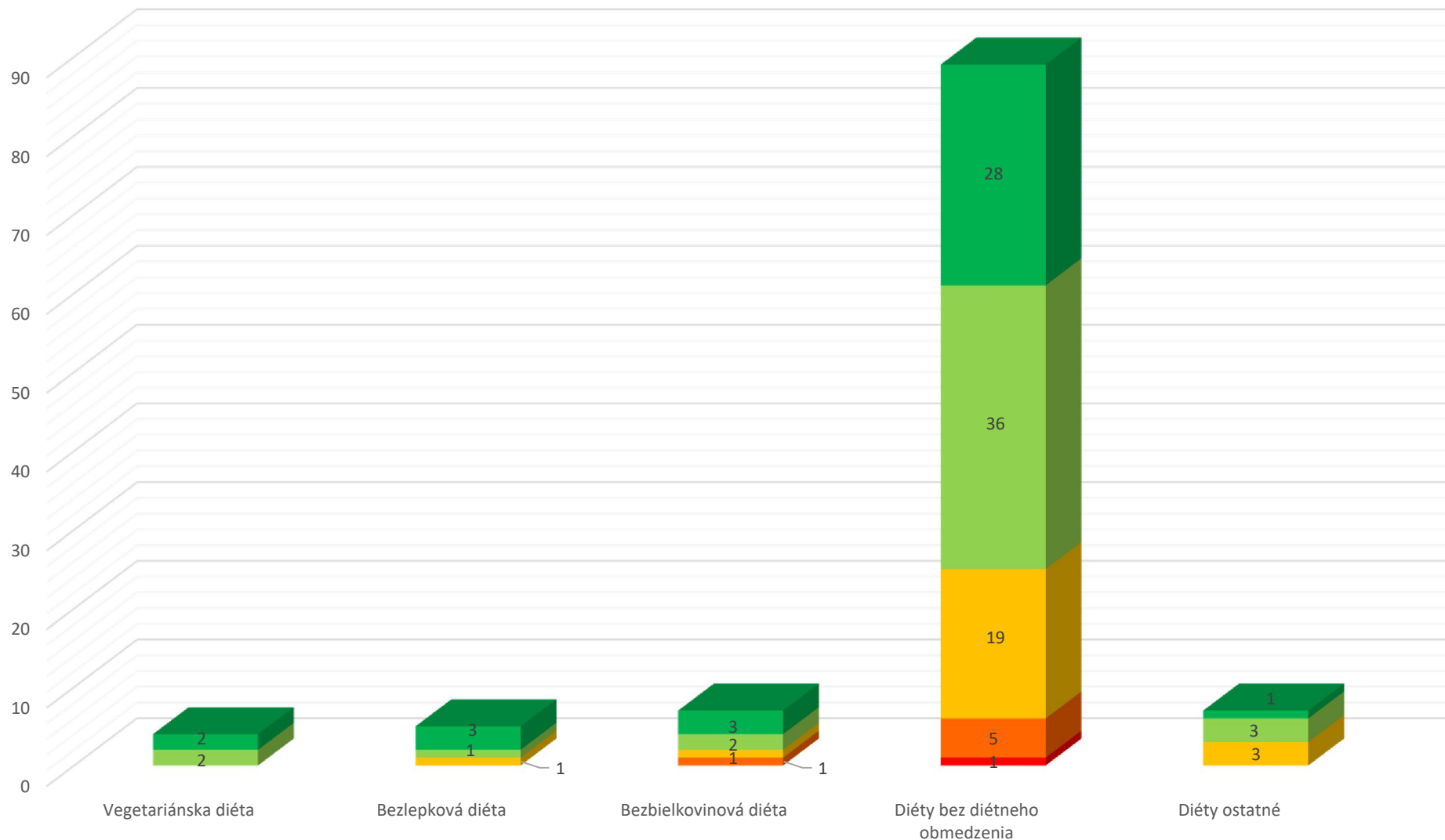
# Pestrosť polievok

■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á



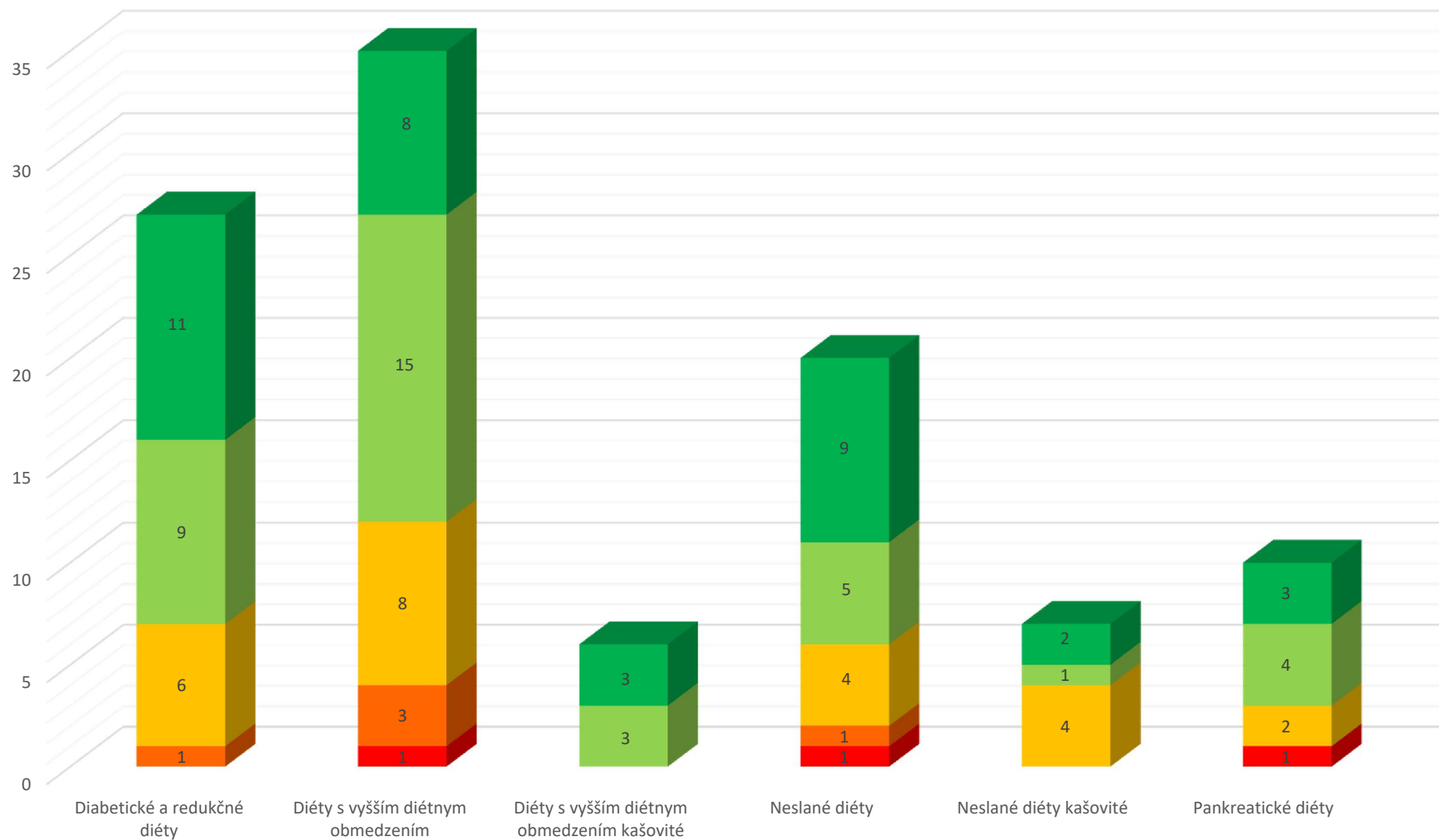
# Pestrosť polievok

■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á



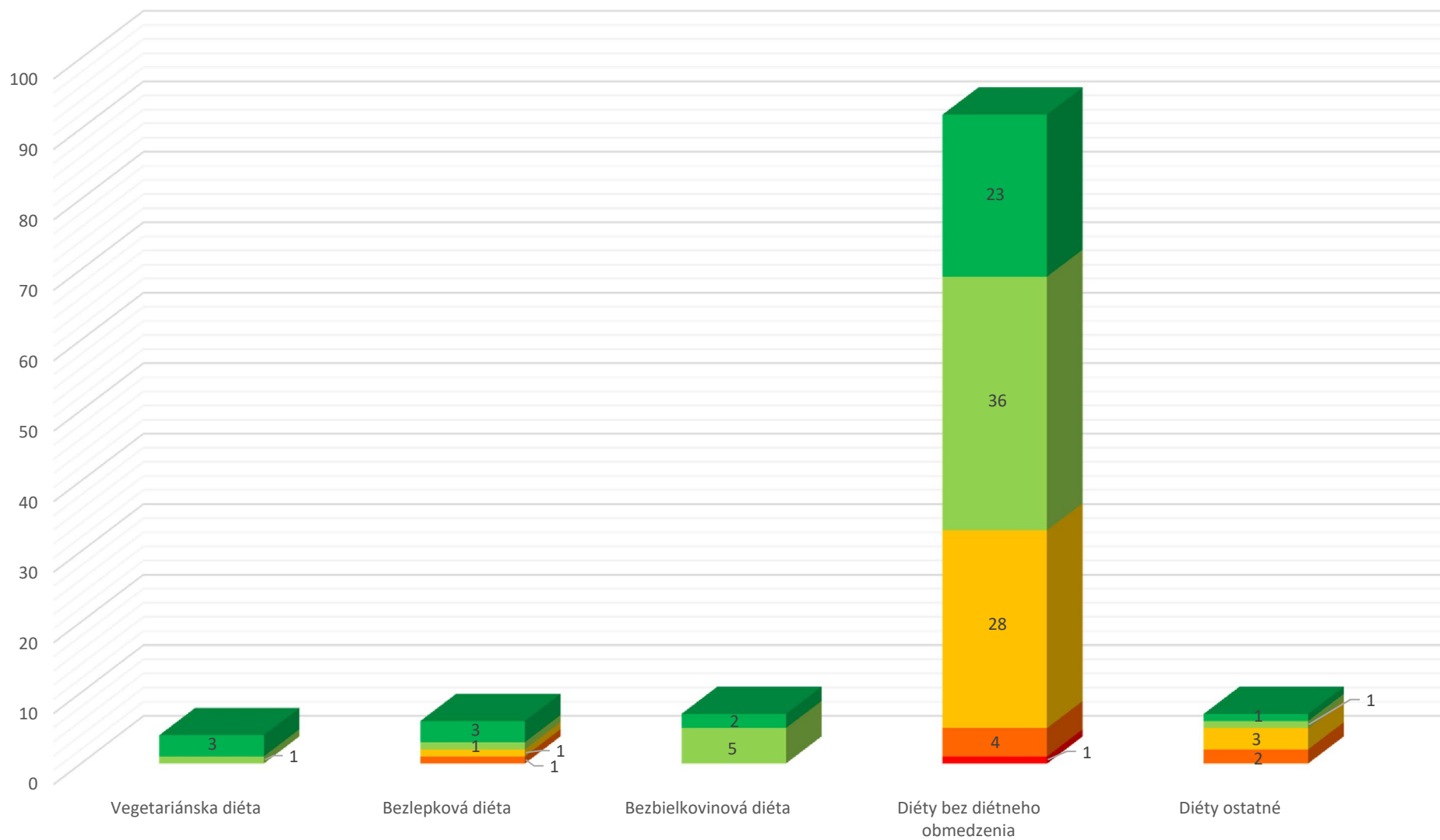
# Kvalita hlavných jedál

■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á



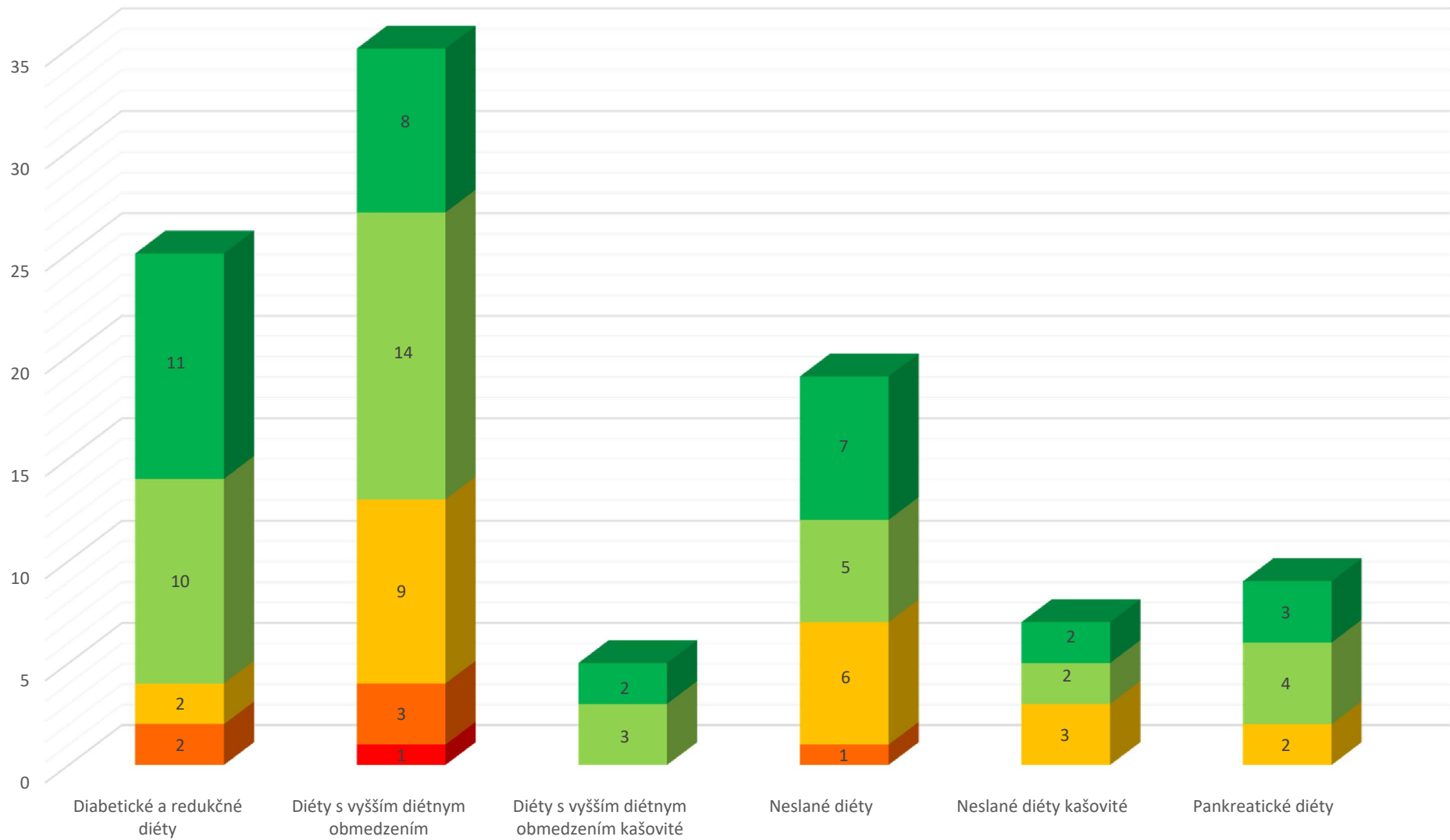
# Kvalita hlavných jedál

■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á



# Pestrosť hlavných jedál

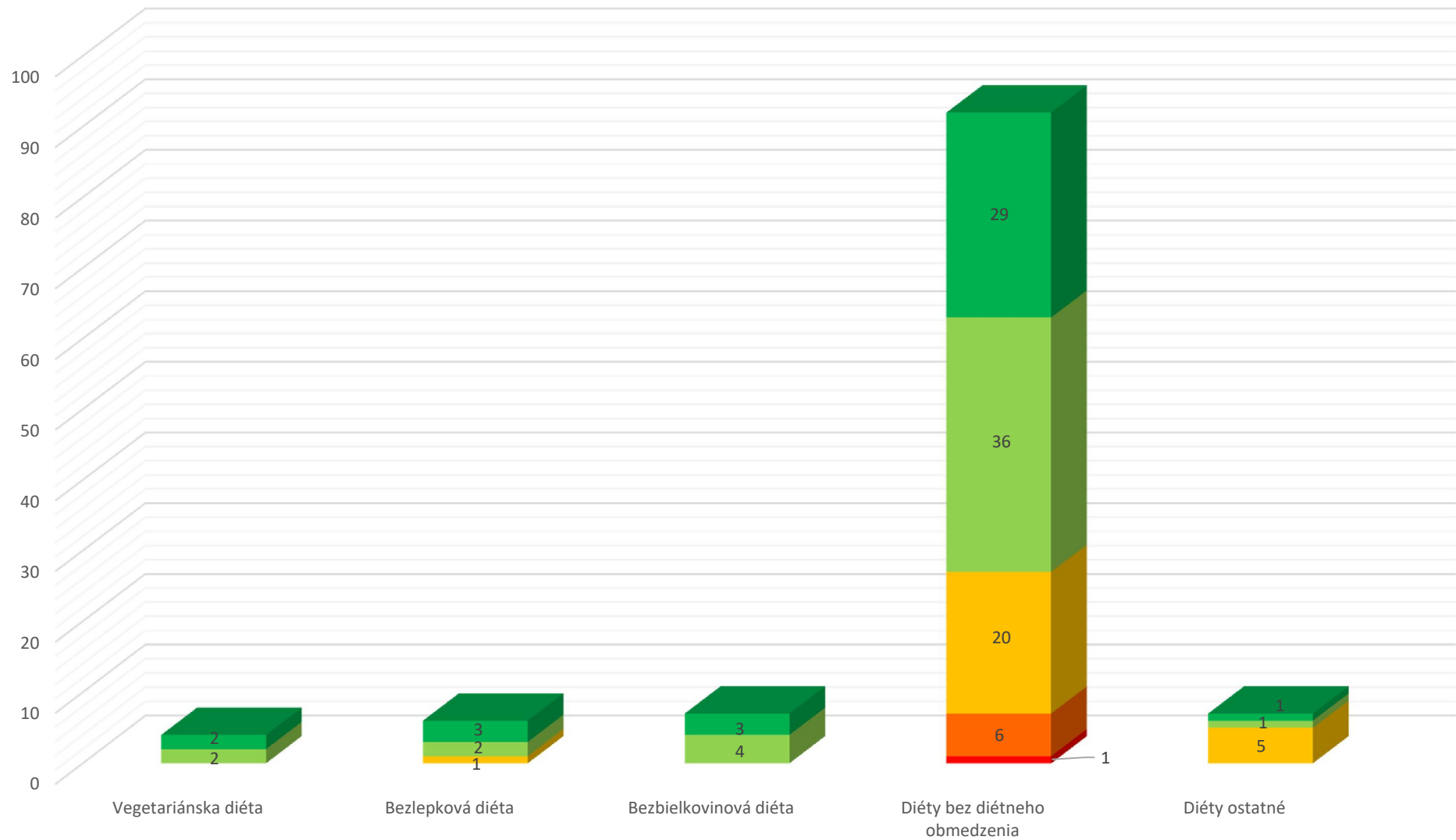
■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á





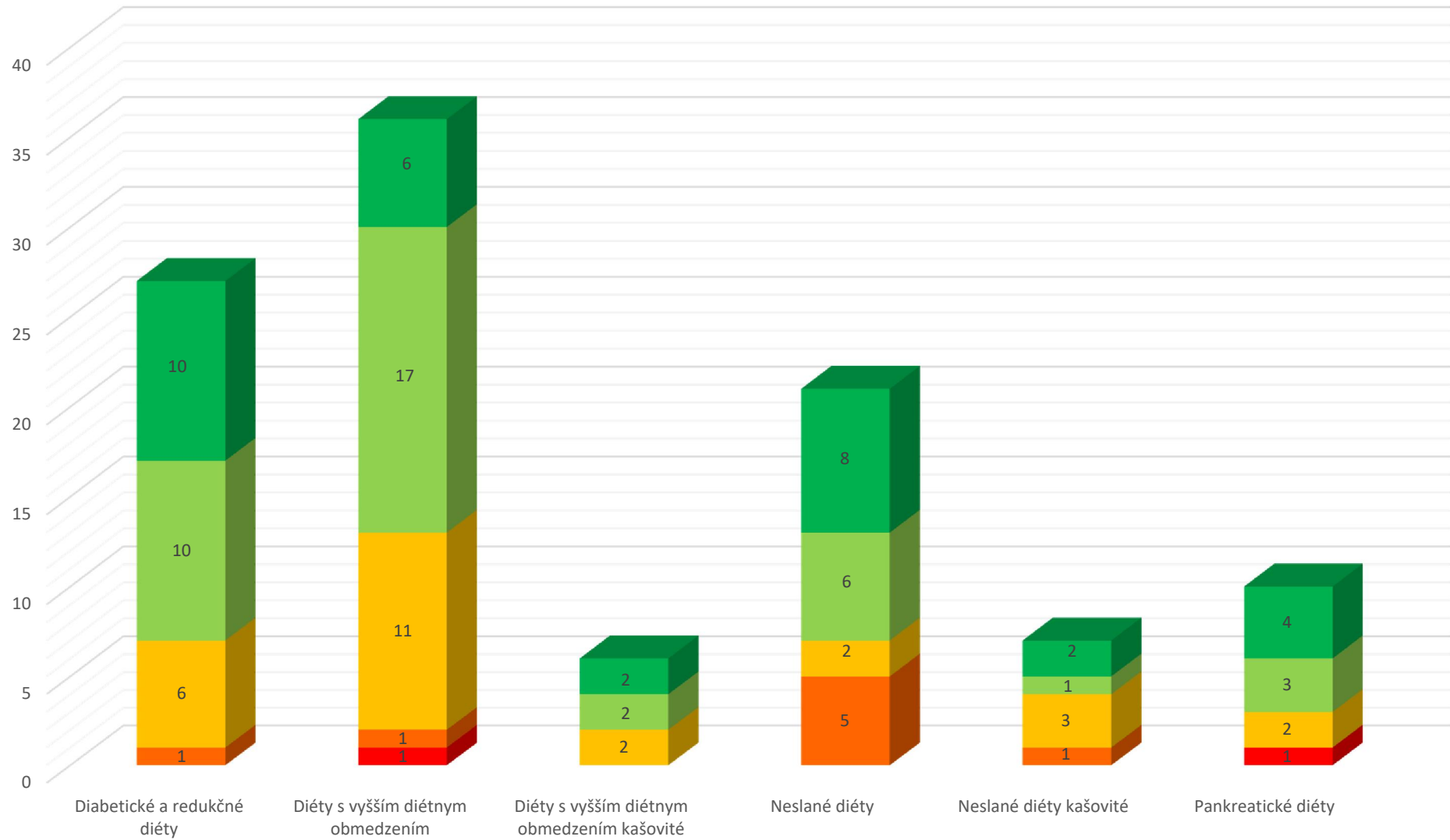
# Pestrosť hlavných jedál

■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á



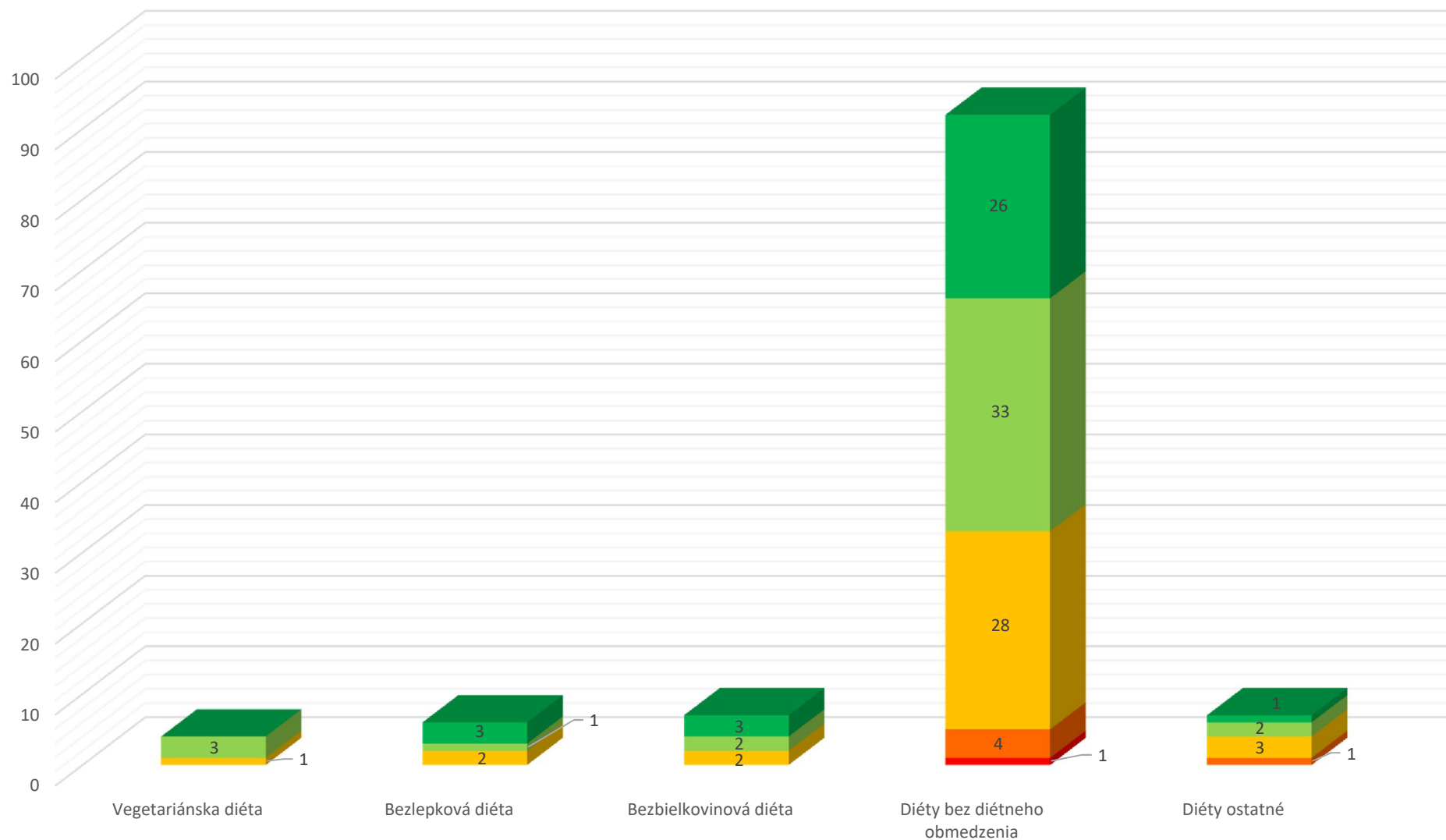
# Kvalita večerí

■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á



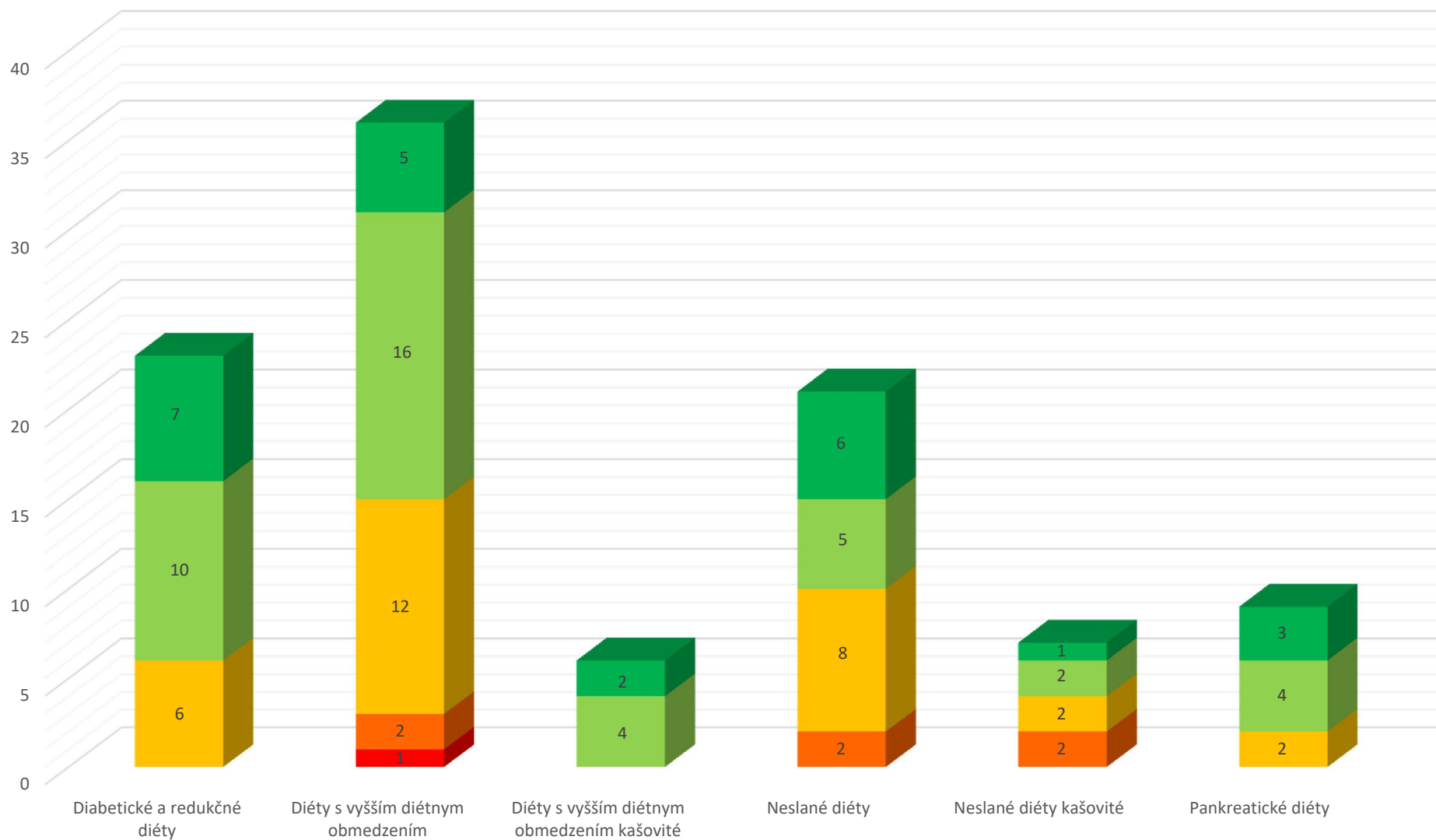
# Kvalita večerí

■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á



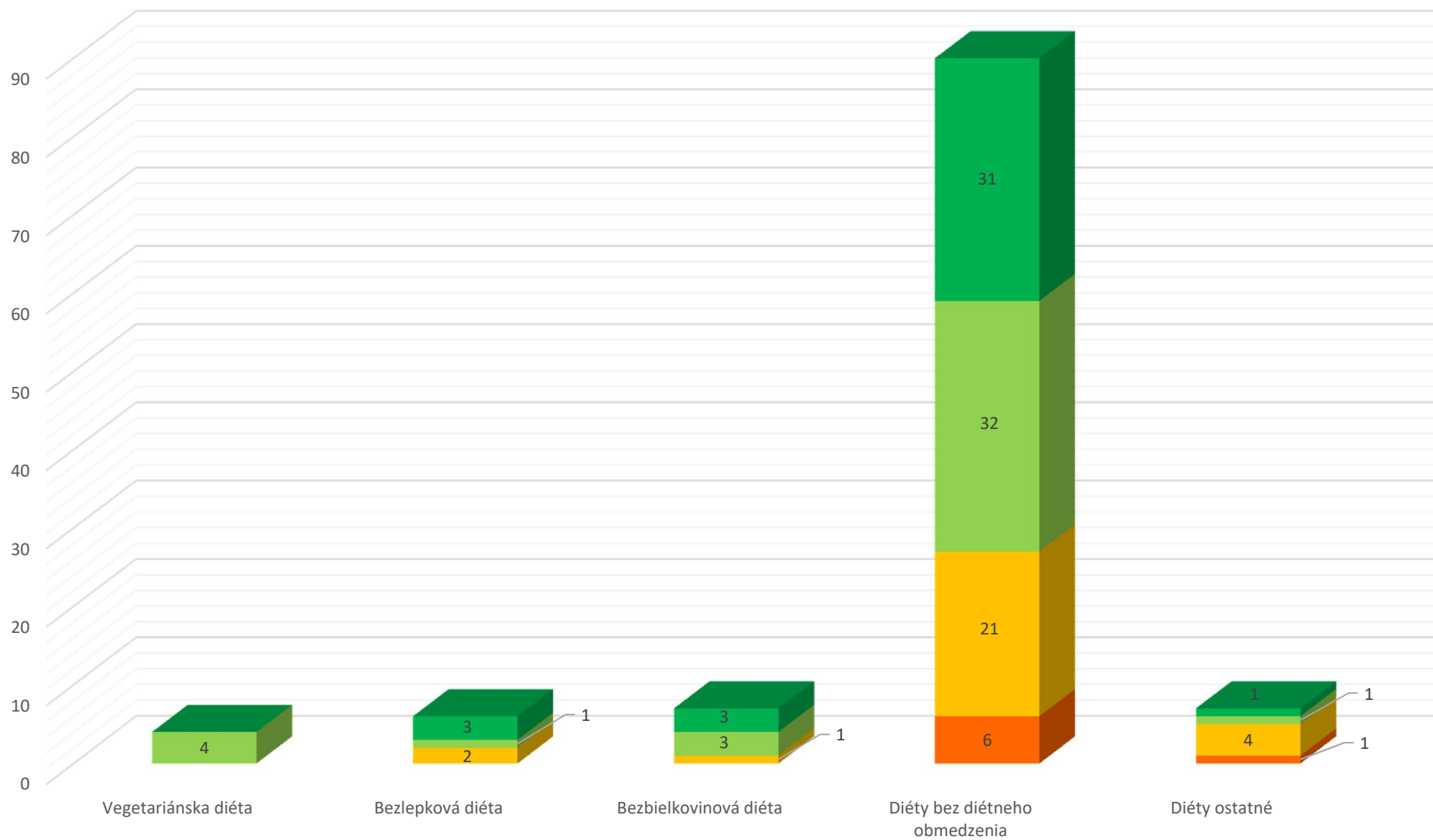
# Pestrost večerí

■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á



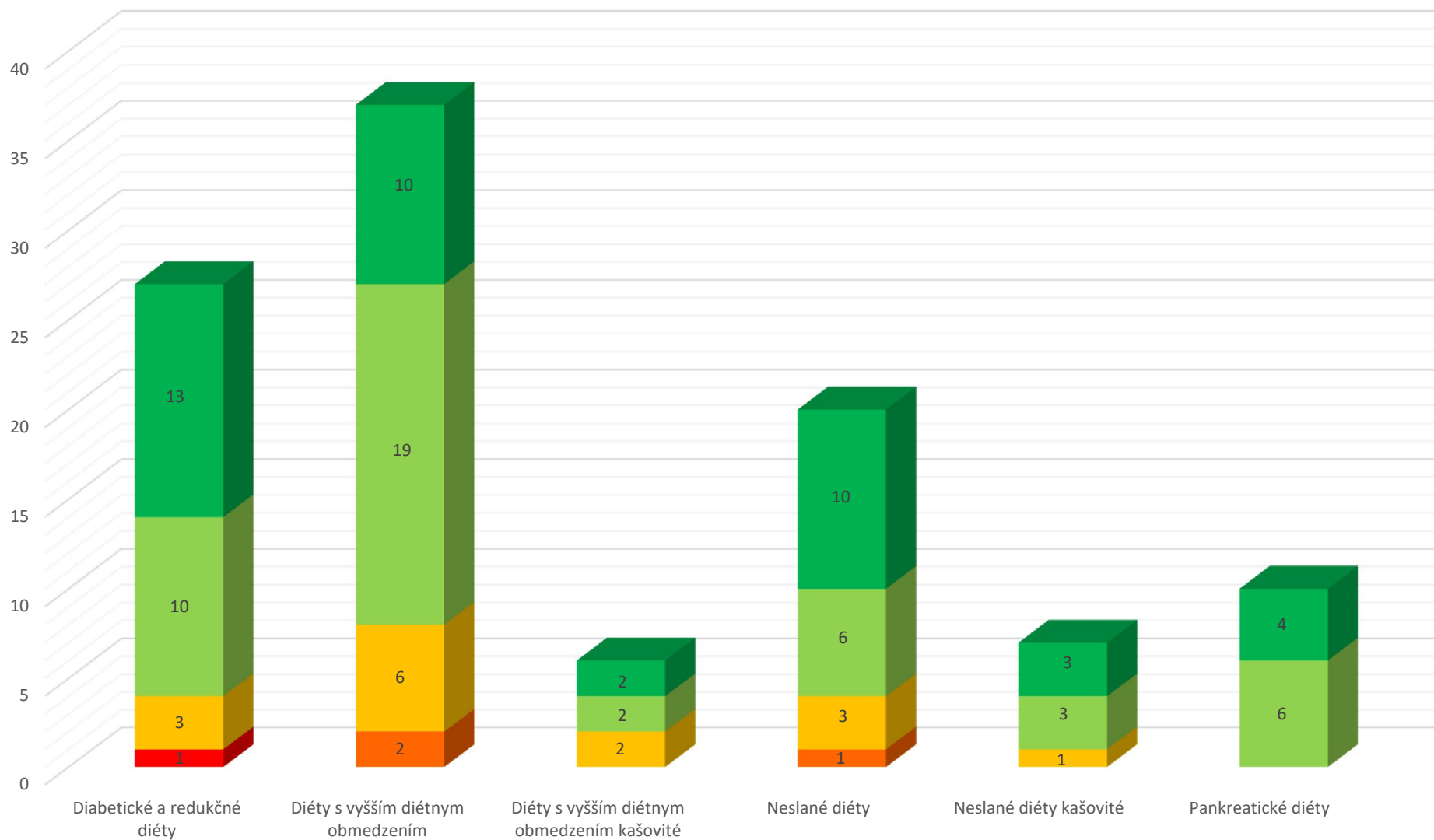
# Pestrosť večerí

■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á



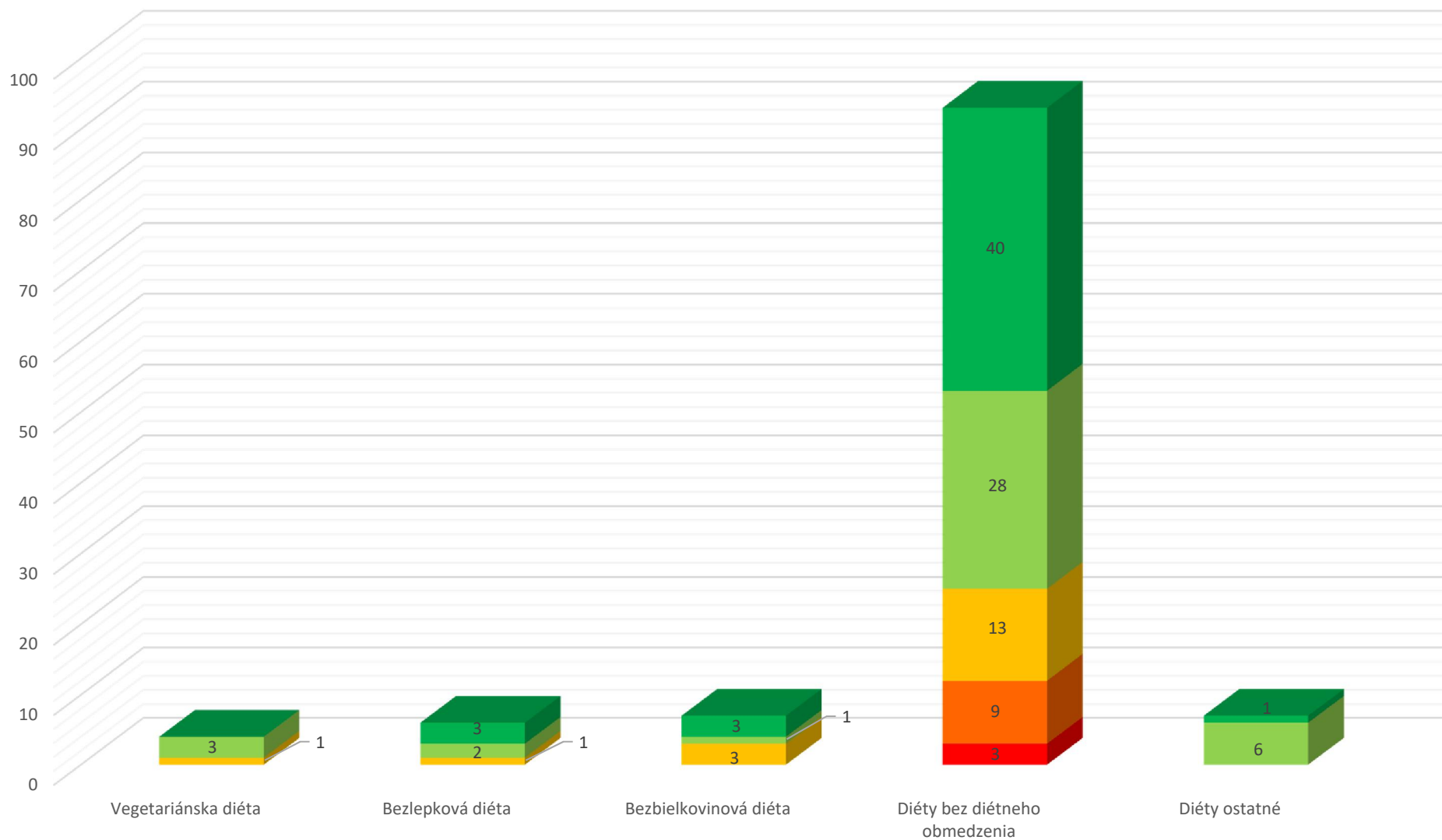
# Teplota podávaných jedál

■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á



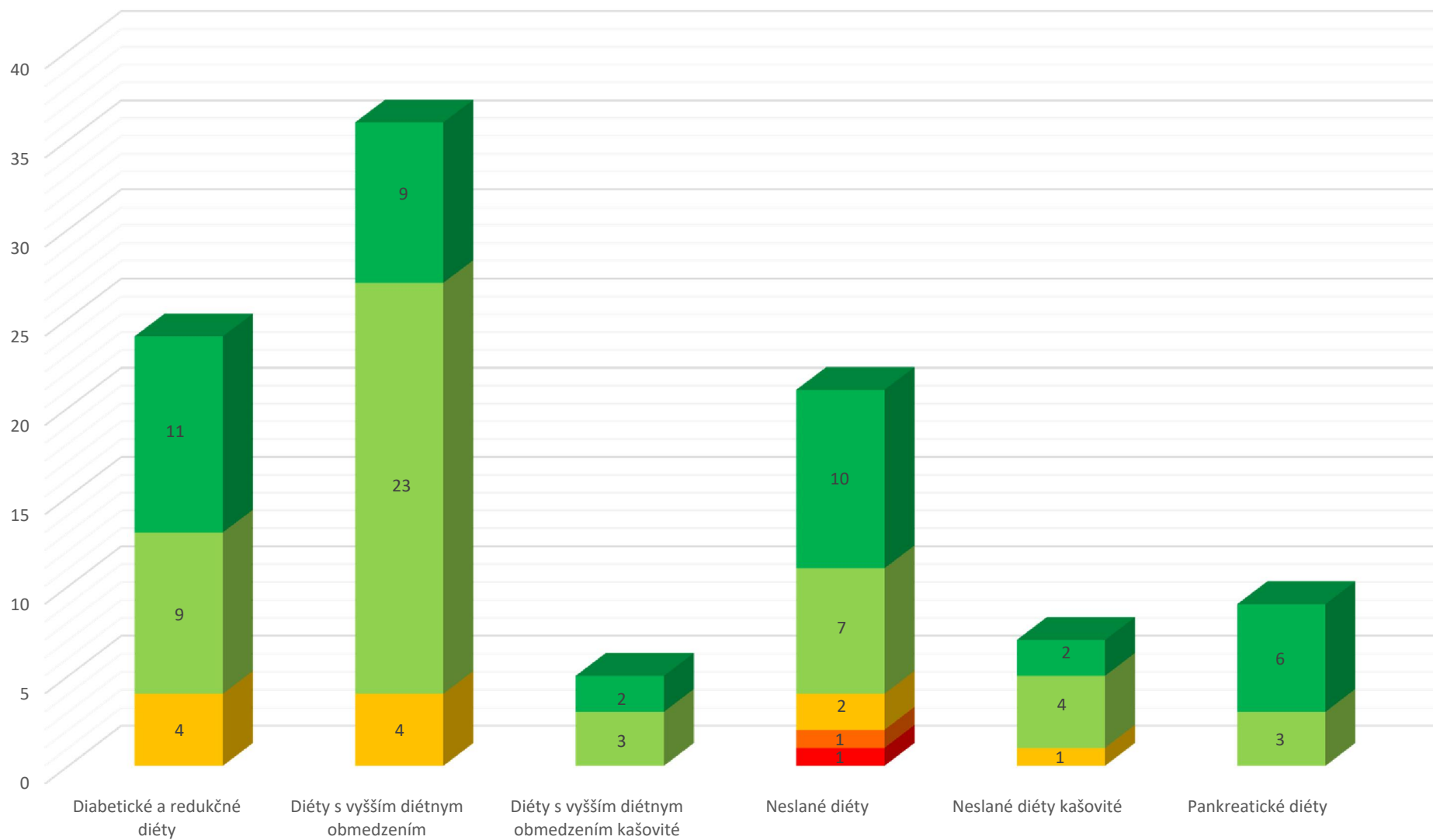
# Teplota podávaných jedál

■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á



# Čistota riadu

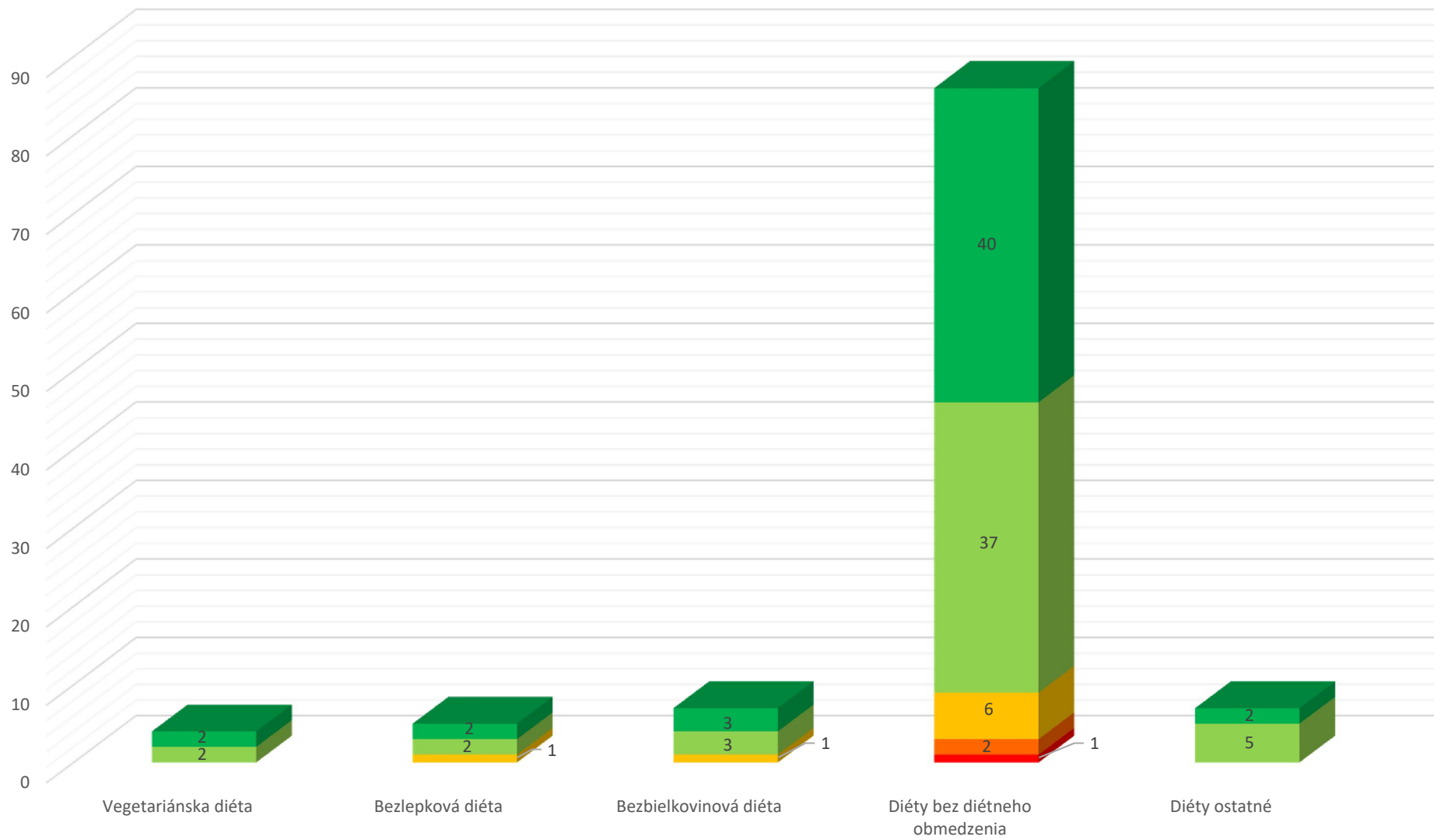
■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á





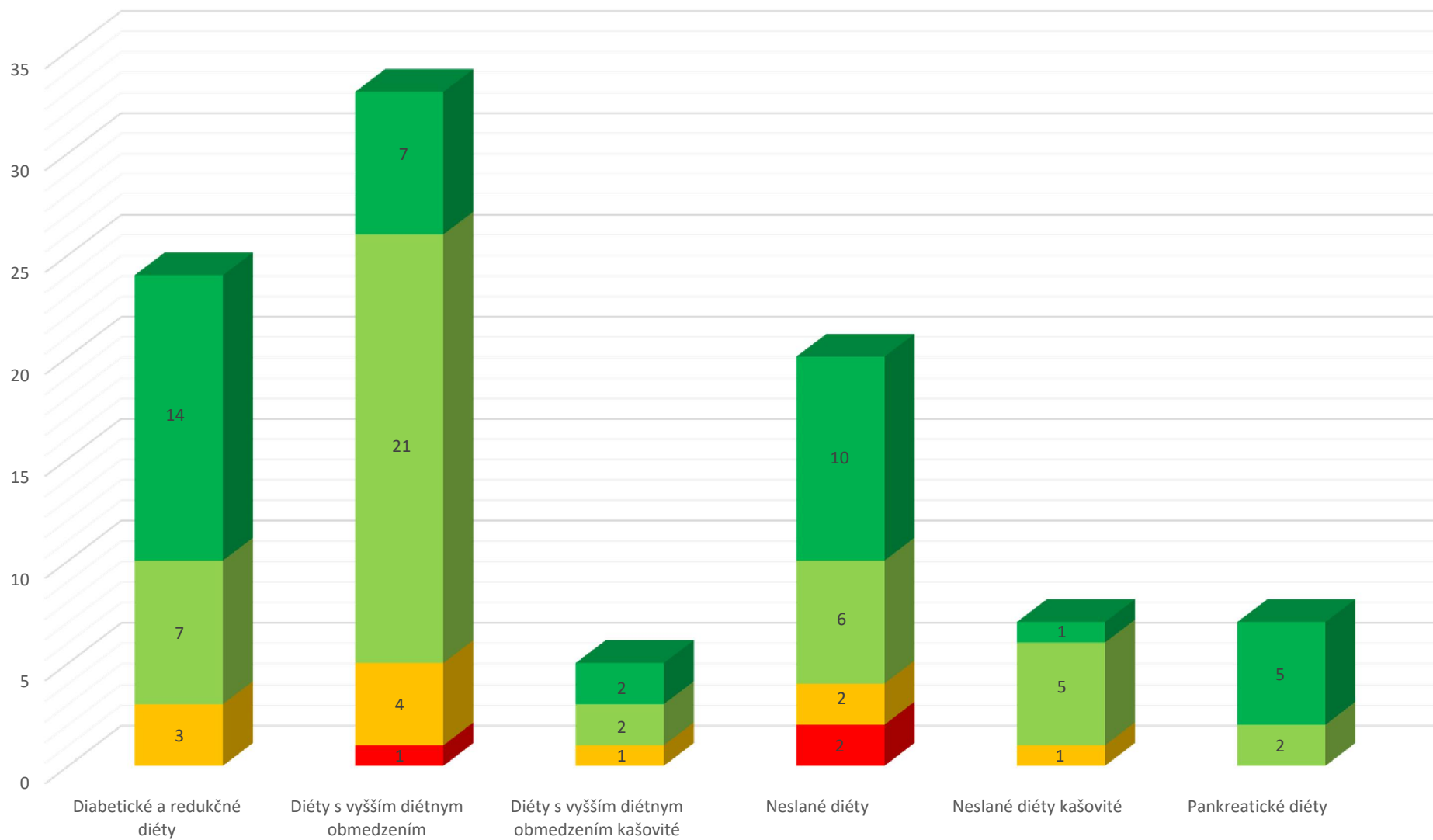
# Čistota riadu

■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á



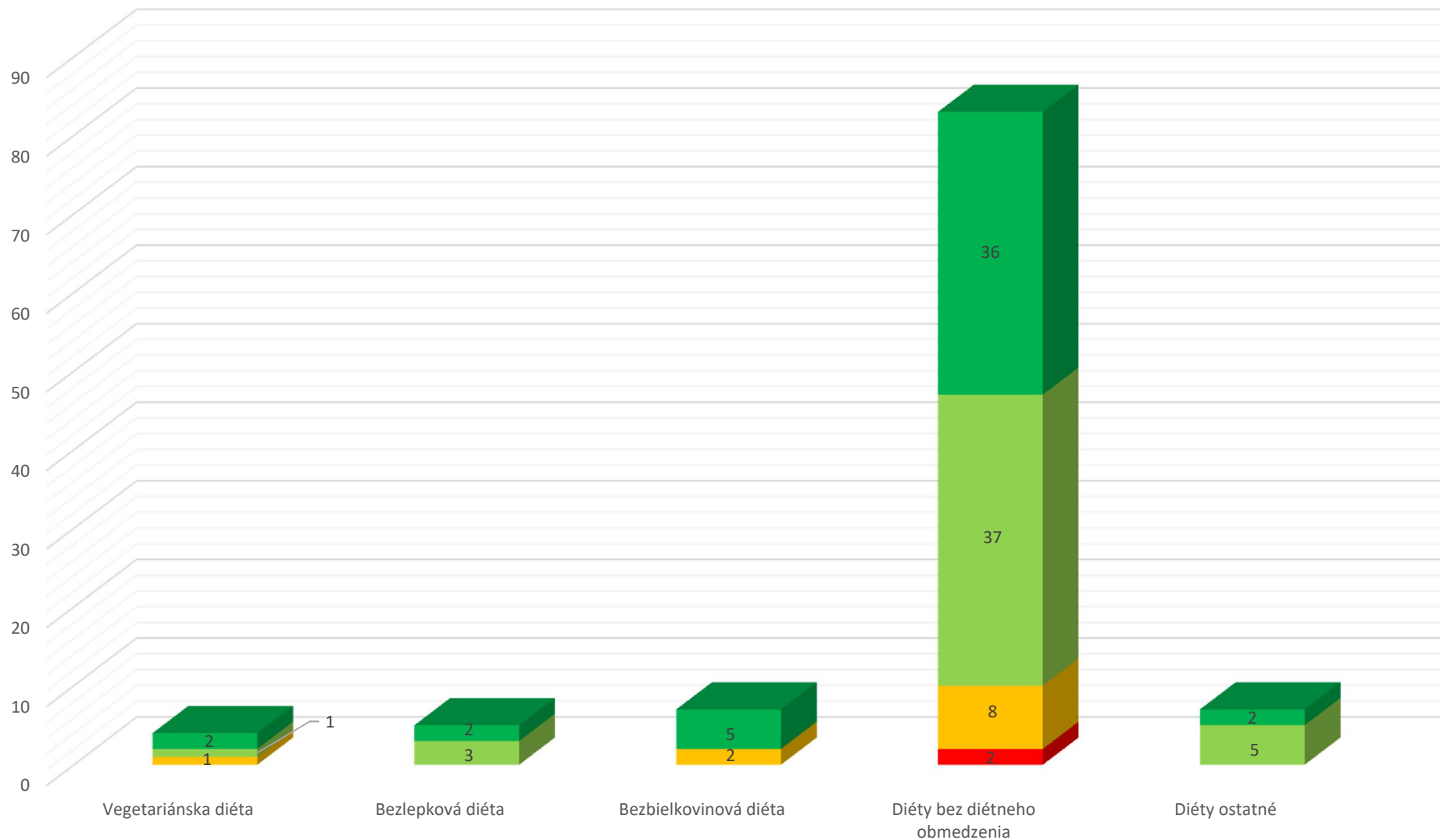
## Spôsob podávania stravy

■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á



# Spôsob podávania stravy

■ Veľmi nespokojný/á   ■ Nespokojný/á   ■ Priemerne spokojný/á   ■ Spokojný/á   ■ Veľmi spokojný/á



Všetkým pacientom a zamestnancom FNsP F. D. Roosevelta Banská Bystrica, ktorí sa ankety zúčastnili sa týmto chceme poďakovať. Pacientom za ochotu aj v čase hospitalizácie trpezlivo odpovedať na anketové otázky a takisto aj za ich cenné postrehy a reakcie. V neposlednom rade naša vďaka patrí aj zamestnancom na oddeleniach za ich flexibilný a profesionálny prístup, ktorí venovali tejto ankete. V súčinnosti so všetkými zúčastnenými sme mohli zhromaždiť ako pozitívne tak aj negatívne názory, ktoré sú pre spoločnosť DORA Gastro Slovakia, a.s. nesmierne dôležité, aby mohla svoje služby i naďalej zlepšovať.

Z dôvodu sprehlľadnenia a následného lepšieho vyhodnotenia ankety sme vykonali spojenie do niekoľkých skupín a to:

- Diéty s vyšším diétnym obmedzením
- Diabetické a redukčné
- Diéty s vyšším diétnym obmedzením kašovité
- Neslané
- Neslané kašovité
- Pankreatické
- Vegetariánske
- Bezlepkové
- Bezbielkovinové
- Bez diétného obmedzenia
- Diéty ostatné

Z dôvodu prehľadnejšieho hodnotenia a zníženia štatistickej odchýlky boli pre potreby vyhodnotenia niektoré oddelenia zlúčené do logických celkov a to nasledovne:

- Psychiatria a Protihráčske oddelenie
- Chirurgia, Neurochirurgia a Plastická chirurgia
- Šestonedelie a Gynekológia
- Oddelenie Otorinolaryngológie a Oddelenie pracovného lekárstva



Celkom vyjadriilo spokojnosť s poskytovanými službami 84% respondentov. **Dosiahnutý výsledok je možné hodnotiť ako nadpriemerný.** Vďaka systému distribúcie stravy tabletovým systémom a označovaním jednotlivých porcií je medzi pacientami takmer 70% povedomie o predpísanej diéte. Avšak menej ako polovica z nich má znalosť o špecifikácii a obmedzení samotnej diéty.

Avšak touto anketou boli zistené niektoré drobné nedostatky, na ktoré nás respondenti upozornili. Zo získaných výsledkov sme dospeli k nasledovným zisteniam a navrhovaným opatreniam, ktoré povedú k zvýšeniu spokojnosti v daných oblastiach.

Jedna z pripomienok vyplývajúcej z ankety pacientov FNsP F. D. Roosevelta Banská Bystrica súvisí s pestrosťou raňajok. Pri tomto ukazovateli bola celková nespokojnosť vo výške 7%. Aj keď toto číslo nie je vysoké, určite má svoju váhu, a preto rozšírime sortiment podávaných raňajok a to konkrétne takto:

- T2, utorok – maslo + syr Eidam za párky s kečupom
- T1, pondelok – džem + paštéta za syrovo-brokoliovú nátierku
- T3, sobota – pridať jarnú cibuľku
- T3, streda – pridať uhorku
- T4, sobota – pridať reďkovku

Druhá z pripomienok vyplývajúcich z ankety sa týkala kvality polievok, kde nespokojnosť dosiahla percentuálne hodnotu vo výške 9 %. V tejto veci vykonáme opatrenia, súvisiace so zamenou menej obľúbených polievok, ako napr.: vložková so zeleninou, polievka rascová s nočkami, polievka pórová s cestovinou atď., ( tieto informácie boli uvedené v priestore pre vyjadrenie na anketových lístkoch ) pričom do jedálneho lístka budú zaradené nové polievky, ako napr. brokoliová, sedliacka s mrveničkou, paradajková a podobne.

Zo všetkých hodnotených oddelení bola najväčšia nespokojnosť na oddelení internom a HEGO a to vo výške 10,8 % . Nakoľko typologicky sú v zmysle diét tieto oddelenia úplne odlišné, dospeli sme k názoru, že zvýšená nespokojnosť nesúvisí s podávaným jedlom ako takým. Na základe toho sa pokúsime na báze zvýšeného osobného kontaktu zistiť dôvody



zvýšenej nespokojnosti. Preto navrhujeme v ankete na týchto dvoch oddeleniach pokračovať v priebehu marca a apríla 2017, aby sme mohli vylúčiť prípadné štatistické odchýlky.

Vyhodnotenie ankety spokojnosti, následné prijatie nápravných opatrení bolo súčasťou marketingového plánu na zistenie kvality stravovania na jednotlivých oddeleniach ako podklad k pripravovaným zmenám vedúcim k skvalitneniu poskytovaných služieb a k zvýšeniu spokojnosti hospitalizovaných pacientov.

S pozdravom

DORA Gastro Slovakia, a.s.

