

ANKETA
SPOLOČNÉ STRAVOVANIE
FNsP Banská Bystrica



V dňoch 18. až 30. apríla 2017 sa v priestoroch jedálne FNŠP F.D. Roosevelta Banská Bystrica uskutočnila anketa, ktorú vykonala spoločnosť DORA Gastro Slovakia, a.s. v spolupráci so stravovacou komisiou.

Celkovo sa jej zúčastnilo 149 respondentov, ktorí spolu odpovedali na 1321 otázok. Samotný anketový lístok pozostával z 9 otázok v rozsahu poskytovanej kvality stravy a následne s pod otázkou o celkovej spokojnosti s poskytovanými službami DORA Gastro Slovakia, a.s.. Respondentom bol poskytnutý priestor pre vyjadrenie názoru na možné zmeny v službách DORA Gastro Slovakia, a.s.. Zároveň im anketový lístok ponúkal možnosť na iné podnety a postrehy.

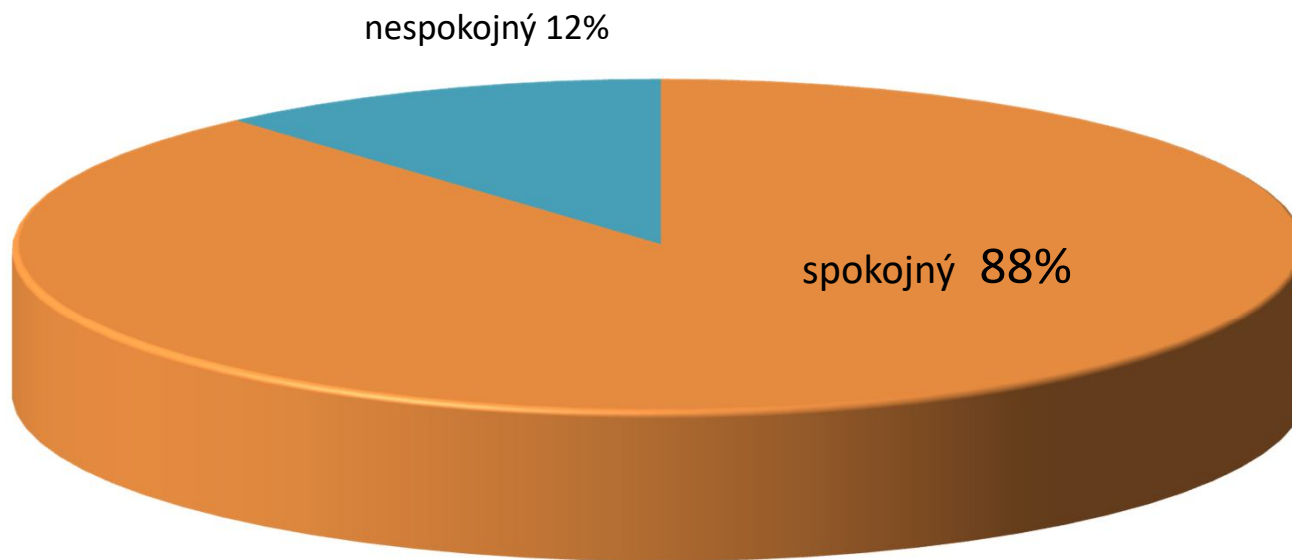
Účastníci, ktorí sa ankety zúčastnili, mali príležitosť vyhrať darčkové koše, darované spoločnosťou DORA Gastro Slovakia, a.s.. Vylosovaní boli traja výhercovia, a to menovite: pani Zuzana Heglesová, pán Rastislav Martinček, pani Monika Mažáryová.



VYHODNOTENIE ANKETY



Celková spokojnosť



ANKETA DORA Gastro Slovakia, a.s. - FNŠP Banská Bystrica

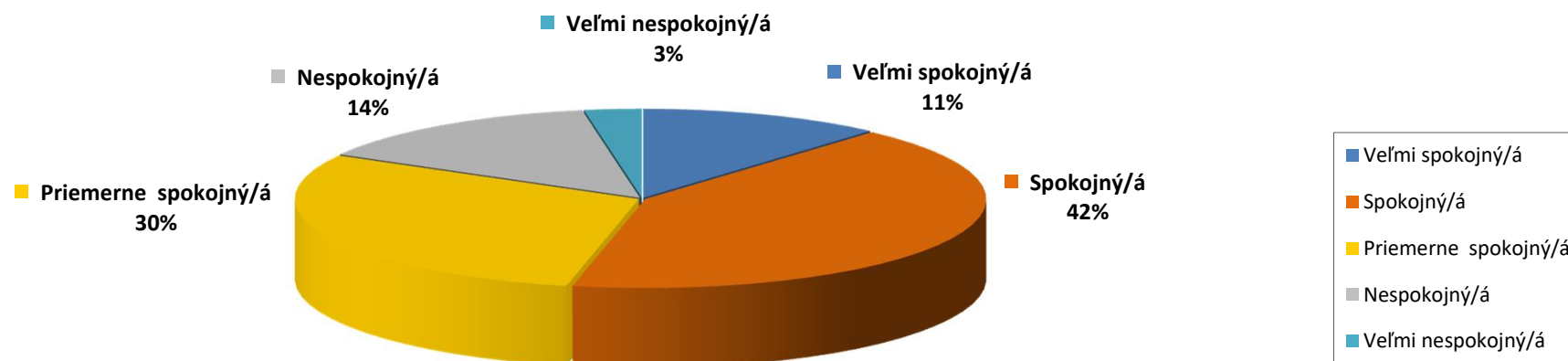
Počet odpovedí:

1321

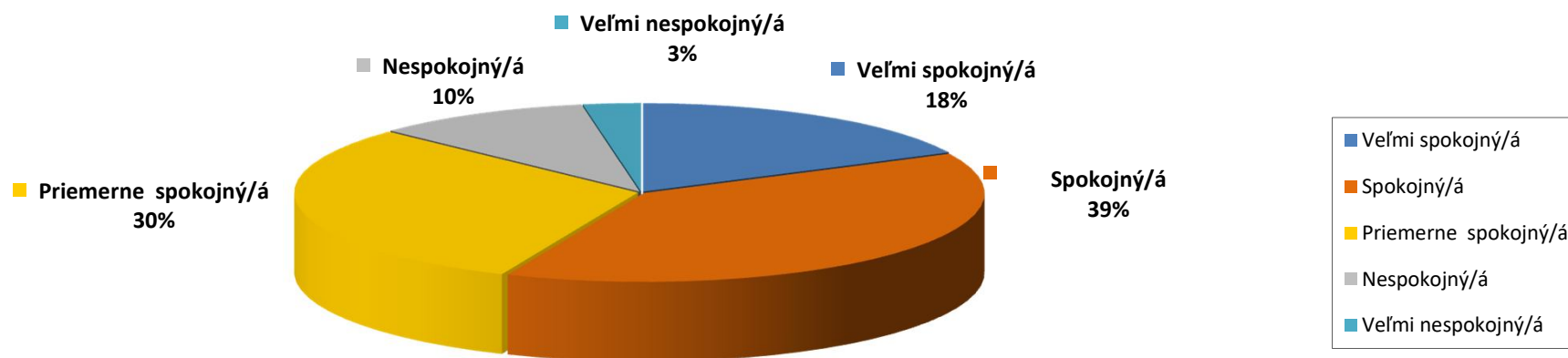
Anketa - spoločné stravovanie

	Veľmi spokojný/á	Spokojný/á	Priemerne spokojný/á	Nespokojný/á	Veľmi nespokojný/á	Nehodnotený
Kvalita polievok	17	62	44	21	4	1
Pestrosť polievok	26	57	45	15	4	2
Kvalita hlavných jedál	13	62	51	15	6	2
Pestrosť hlavných jedál	20	65	53	7	1	3
Teplota podávaných jedál	31	81	26	8	1	2
Prezentácia a úprava jedál	25	74	35	8	3	4
Správanie personálu	39	85	17	5	2	1
Rýchlosť a kvalita obsluhy	41	79	22	2	2	3
Čistota riadu	11	43	45	31	17	2
Celková spokojnosť		88%		12%		
	223	608	338	112	40	

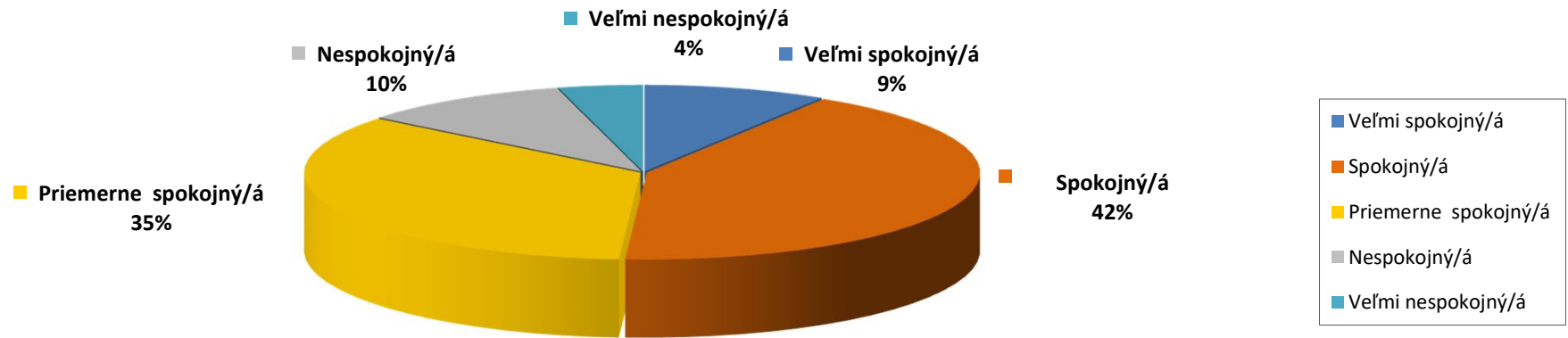
Kvalita polievok



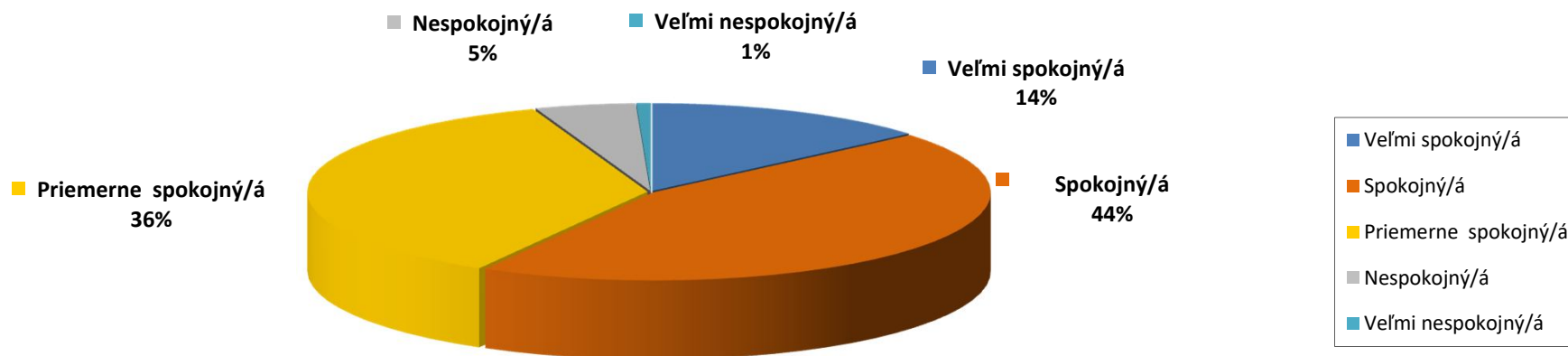
Pestrosť polievok



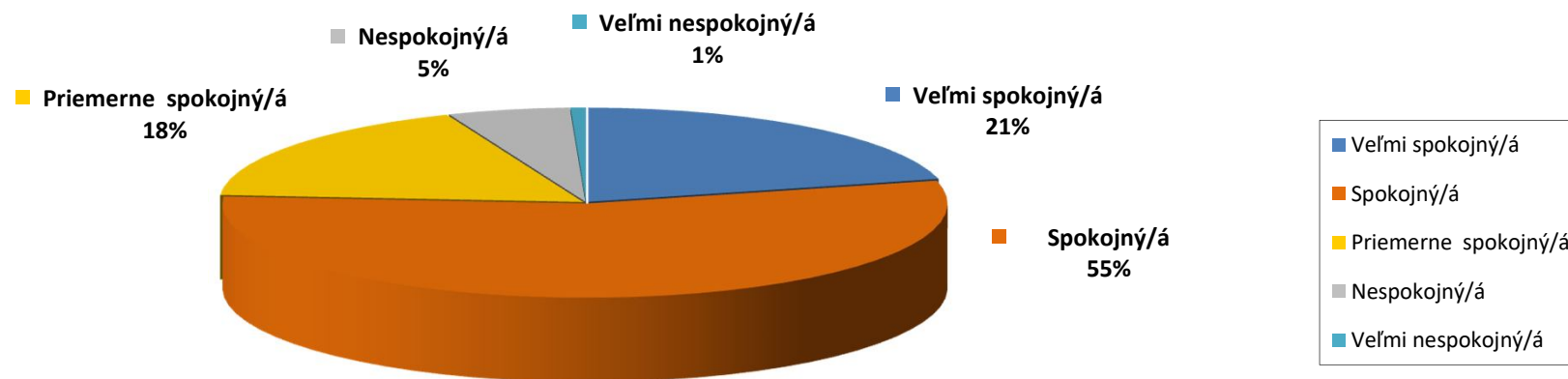
Kvalita hlavných jedál



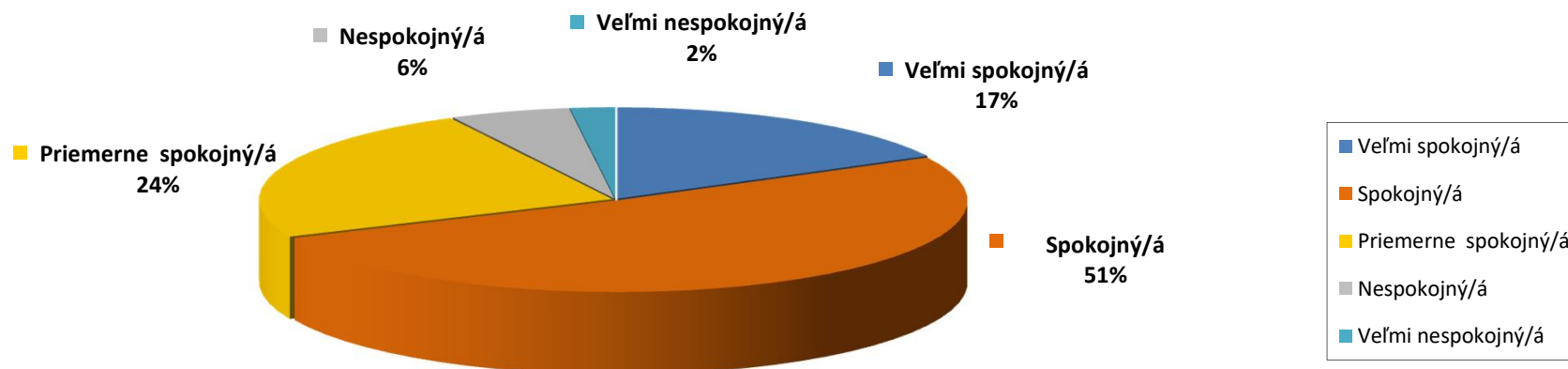
Pestrosť hlavných jedál



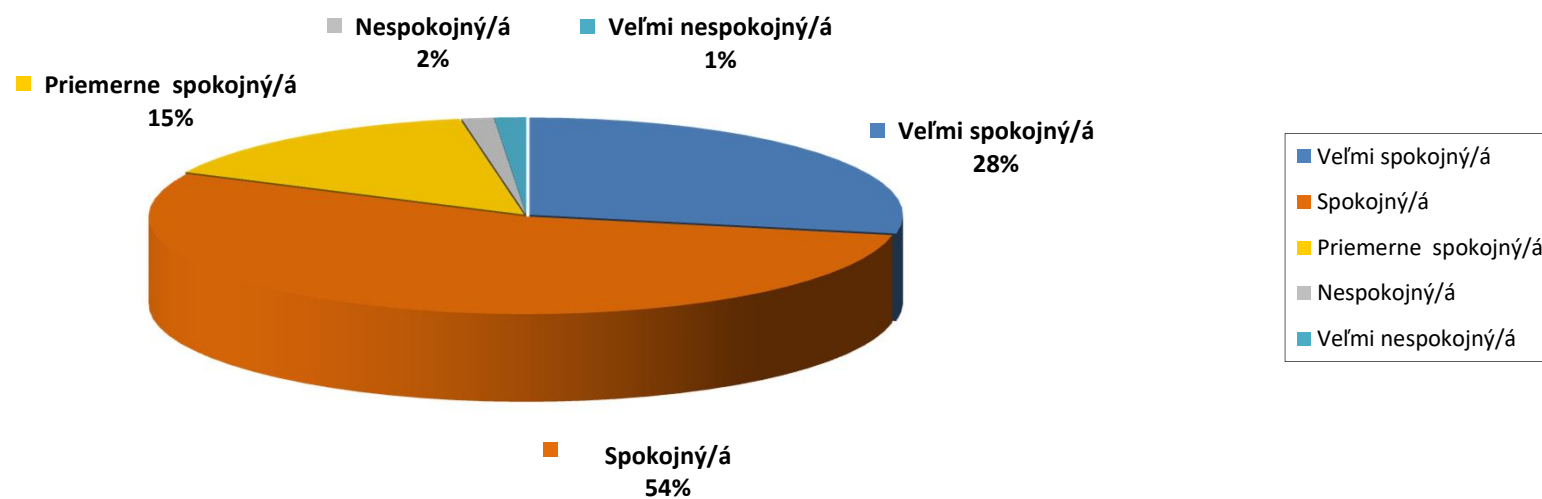
Teplota podávaných jedál



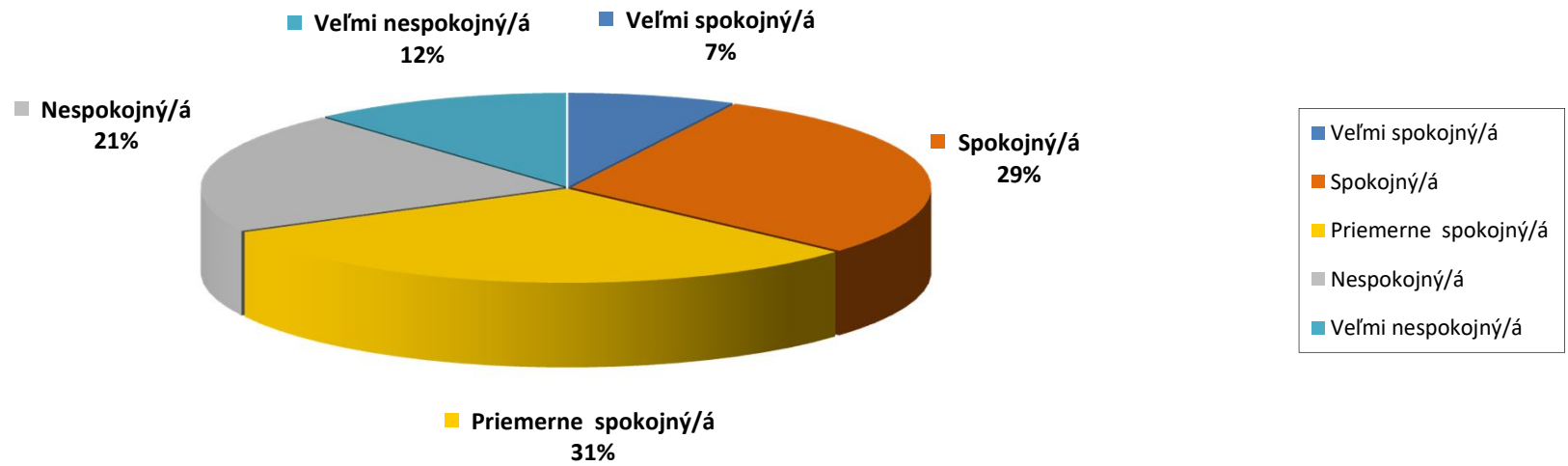
Prezentácia a úprava jedál



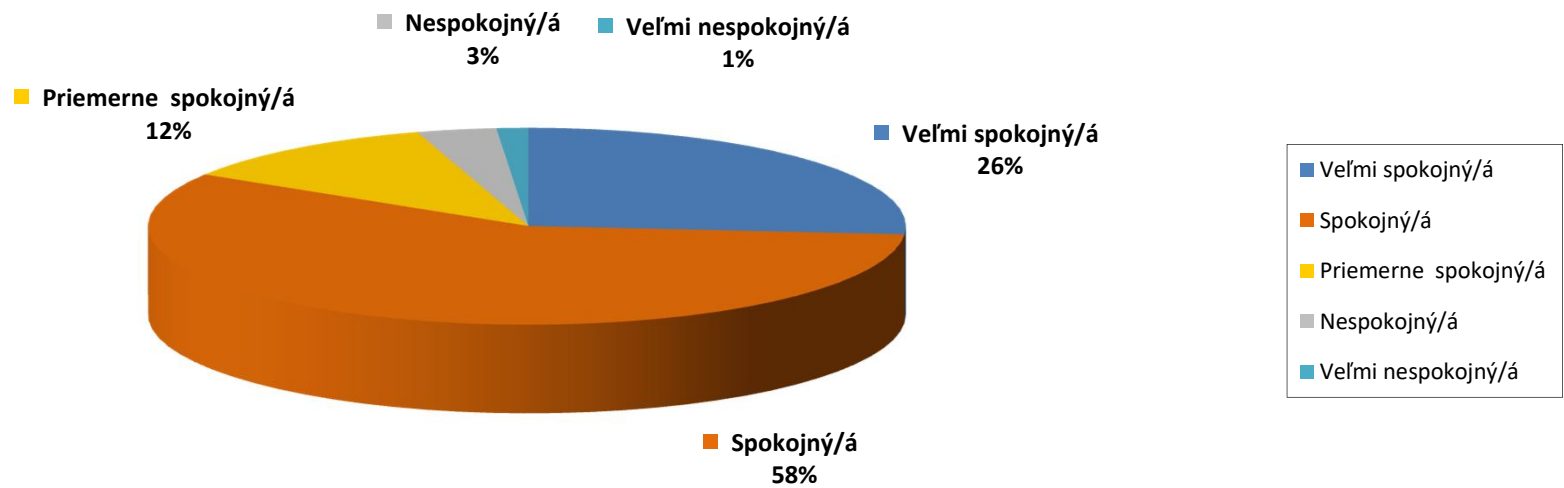
Rýchlosť a kvalita obsluhy



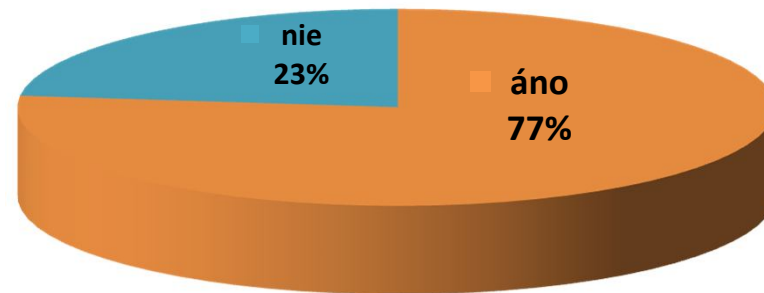
Čistota riadu



Správanie personálu



Ste celkovo spokojný so službou DGS ?



Všetkým respondentom, ktorí sa ankety zúčastnili sa týmto chceme poďakovať za postrehy a reakcie. Ako pozitívne, tak aj negatívne podnety sú našou spoločnosťou DORA Gastro Slovakia, a.s. vnímané ako inšpiratívne a motivujúce k poskytovaniu kvalitnejších služieb a k ešte väčšej spokojnosti zákazníka.

Nárast vydaných porcií oproti roku 2015 je viac ako 80 porcií denne. Celkovo odpovedalo kladne na otázku spokojnosti s poskytovanou službou 77% respondentov, podľa jednotlivých kritérií až 88% stravníkov.

Oproti roku 2015 došlo k navýšeniu spokojnosti u väčšine kritérií. V nižšie uvedenej tabuľke sme pri porovnaní brali do úvahy sumár hodnôt „veľmi spokojný“ a „spokojný“ pri jednotlivých kritériách, ktoré sme následne porovnali s rokom 2015.

KRITÉRIUM	spokojnosť v %	
	rok 2015	rok 2017
Kvalita polievok	32	53
Pestrosť polievok	30	57
Pestrosť hlavného jedla	50	58
Teplota podávaných jedál	69	76
Prezentácia a úprava jedál	65	68
Rýchlosť a kvalita obsluhy	80	82
Správanie personálu	72	84

Naopak pri dvoch hodnotiacich kritériách, a to pri kvalite hlavných jedál a čistote riadu nebolo zaznamenané navýšenie spokojnosti. A preto tieto oblasti budú predmetom ďalších návrhov na zlepšenie kvality.

Ďalej by sme chceli uviesť, že nárast kritéria pestrosť hlavných jedál považujeme za nedostatočné s ohľadom na skutočnosť, že v medziobdobí bol sortiment jedál rozšírený o ďalší druh polievky, o jeden druh zeleninového jedla a výberového jedla pripravovaného priamo pred stravníkmi.



Z uvedeného vyplýva, že stravníci hodnotia pestrosť hlavného jedla iným spôsobom ako samotný počet druhov jedál na výber.

V roku 2016 sme začali 1x mesačne zaraďovať do sortimentu novinky. O zaradení noviniek do ponuky jedál v stálom jedálnom lístku je možné hlasovať. Z hlasovania je ale zatiaľ zrejmé, že o novinky nie je dostatočný záujem. Preto budeme do jedálnych lístkov zaraďovať viac tradičných jedál pri menšej rotácii tak, aby sa jedlo neopakovalo viac ako 1x za 45 dní, doteraz bola hranica 30 dní.

V anketových lístkoch sa opakovane vyskytovali tieto podnety a postrehy:

1. Kvalita a rozsah ponuky polievok
2. Pestrejšie prílohy
3. Presolené polievky
4. Nízka kvalita jedál
5. Väčší výber bezmäsitých jedál, používať viac čerstvej zeleniny, orechy mávajú škrapinu, viac šalátov k hlavnému jedlu, nie kyslú uhorku
6. Malé porcie, zvýšiť kontrolu nad hotovými jedlami, či sú jedlá na výdaj dovarené, vždy kuracie stehno krvavé, prachové polotovary
7. Zle umyté šaláty, surové zemiaky, viac zeleninových šalátov, ovocia, jedlo je veľakrát surové, nedovarené mäso
8. Kvalitnejšie suroviny
9. Upraviť receptúry na prípravu polievok, obmedziť polotovary
10. Zatiernenie okien v jedálni
11. Hygiena – čistota príborov, tácock

Vážime si všetky postrehy a námety. O výsledku ankety boli oboznámení všetci zamestnanci spoločnosti DORA Gastro Slovakia, a.s. podieľajúci sa na príprave stravy pre zamestnancov nemocnice. Individuálne boli s nimi prekonzultované výsledky ankety, vyššie



uvedené nedostatky a následne boli prijaté opatrenia, aby sme mohli pokračovať v zlepšovaní sa v poskytovaných služieb. Zvýši sa ako kontrola vydávaných pokrmov, tak aj kontrola dodávaných surovín. V najbližšom období nastane úprava jedálnych lístkov. Nakoľko kvalita niektorých dodávaných surovín je ovplyvnená sezónnosťou týchto surovín počas roka, spolupracujeme s dodávateľmi na tom, aby nám dodávali počas celého roka kvalitné suroviny.

V nadväznosti na stále sa opakujúci problém s čistotou riadu bol zakúpený prístroj na leštenie príborov. Pre zvýšenie komfortu boli v apríli namontované interiérové rolety zabezpečujúce tienenie okien v jedálni.

Uskutočnenie a vyhodnotenie ankety spokojnosti, následné prijatie nápravných opatrení bolo súčasťou marketingového plánu na zvýšenie stravovania v zamestnaneckej jedálni, ktoré bolo zo strany spoločnosti DORA Gastro Slovakia, a.s. predstavené vedeniu FNSP Banská Bystrica vo februári 2017.

Ďakujeme za využívanie našich služieb a veríme, že aj naďalej budete minimálne rovnako spokojní ako doteraz.

S pozdravom

DORA Gastro Slovakia, a.s.

