

30.11.2016

Ruoka- ja siivouspalvelun asiakaskyselyt 2016

Tausta Ruoka- ja siivouspalvelun sitovana tavoitteena vuodelle 2016 on ollut asiakaskyselyjen järjestäminen eri asiakasryhmille. Asiakaskyselyjen tulostietojen asetettiin, tyytyväisyys palvelutasoon vähintään 3/5.

Toteutuneet asiakaskyselyt ja kyselyn toteutustapa

Henkilöstöravintolan kysely, sähköinen

Oppilasruokailun kysely, sähköinen

Hoivapalvelu- ja ateriapalveluasiakaskyselyt seuraaville asiakasryhmille:

Hopeasilta, Mäntylä, Kanervalan, Päiväkuntoutus sekä Terveystoimen vuodeosasto. Näille ryhmille kysely toteutettiin paperisena kyselynä.

Päiväkotilasten kysely, paperinen kysely

Palvelukysely osasto- ja yksikköpäälliköille, sähköinen

Asiakaskysely ruoka- ja siivouspalvelu toiminnasta koko henkilöstölle, sähköinen

Henkilöstöravintolan asiakaskyselypalautte

Henkilöstöravintolan asiakaskysely järjestettiin toukokuussa 2016. Vastaajia oli 36. Henkilöstöravintolassa ruokailee keksimäärin 60-70 henkilöä päivittäin. Kokonaisarvosana oli 4,09

Vastaajista 82% piti ruokailuajankohtaa sopivana ja noin 54% käyttäjistä pitää ruokailutilaa viihtyisenä.

70% pitää tarjolla olevia aterioita monipuolisena sekä terveellisenä ja 62% pitää ruokaa maukkaana. 70% kertoo ruoan olevan houkuttelevasti tarjolla.

Liki 90% vastaajista kertoo ruokaa olevan riittävästi tarjolla ja 88% mielestä ruoka on lämmintä.

Vastaajista 68% pitää salaatteja monipuolisena ja 59% toivoo ateria vaihtoehtoihin salaattiannosta.



30.11.2016

94% vastaajista pitää keittiöhenkilökuntaa asiantuntevana ja ystävällisenä.

Kehittämistoimet

Palautteissa toivottiin salaattilounasateria vaihtoehtoa, ja toiveitten mukaisesti salaattilounas on sisällytetty ateriovaihtoehtoihin 5.9.2016 alkaen. Salaatti lounaan hinta on 4,50€

Oppilasruokailun asiakaskyselypalautte

Kouluruokakysely järjestettiin, Heinolan peruskoulun ja lukion oppilaille, toukokuussa 2016. Kokonaisarvosana oli 3,72

Vastauksia saimme 645, joka on noin 49% koko oppilasmäärästä. Vastaajista tyttöjä oli 57% ja poikia 43%

Kouluruokaa vastaajista syö joka päivä 78,6% mutta vain 52% vastaajista kertoi syövänsä kaikkia aterian osia eli lämmintä ruokaa, salaatti, leipää ja ruokajuomaa.

Alakoulun oppilaista koko aterian syö 60% ja yläkoulun oppilaista vain 43,7%. Kouluruoan kertoi jättävän kokonaan syömättä noin 2 % vastaajista.

Kouluruokailun ajankohtaa sopivana tai jokseenkin sopivana piti noin 75%. Vastaajista noin 5% piti ajankohtaa epäsopivana.

Kouluruokailutila oli viihtyisä 61% mielestä ja epävihtyisäksi ruokailutilan kokee 17% vastaajista.

Kouluruokaa pitää monipuolisena ja terveellisenä 54% vastaajista. Eri mieltä tai jokseenkin erimieltä on 21% vastaajista. Erimieltä ollaan erityisesti Lyseonmäen oppilaiden keskuudessa.

Kouluruokaa on riittävästi tarjolla 62% mielestä, mutta vastaajista jopa 20% kertoo ruokaa olevan liian vähän tarjolla.

Tarjolla oleva ruoka on lämmintä 70% mielestä. Vastaajista 12,8% on sitä mieltä, että tarjolla oleva ruoka ei ole riittävän lämmintä.

Kouluruokaa pitää maukkaana 38 % oppilaista, mutta lähes saman verran on niitä, jotka ovat erimieltä ja eivät pidä kouluruokaa maukkaana. Suurin tyytymättömyys kouluruokaan on Lyseonmäen oppilaiden keskuudessa.



30.11.2016

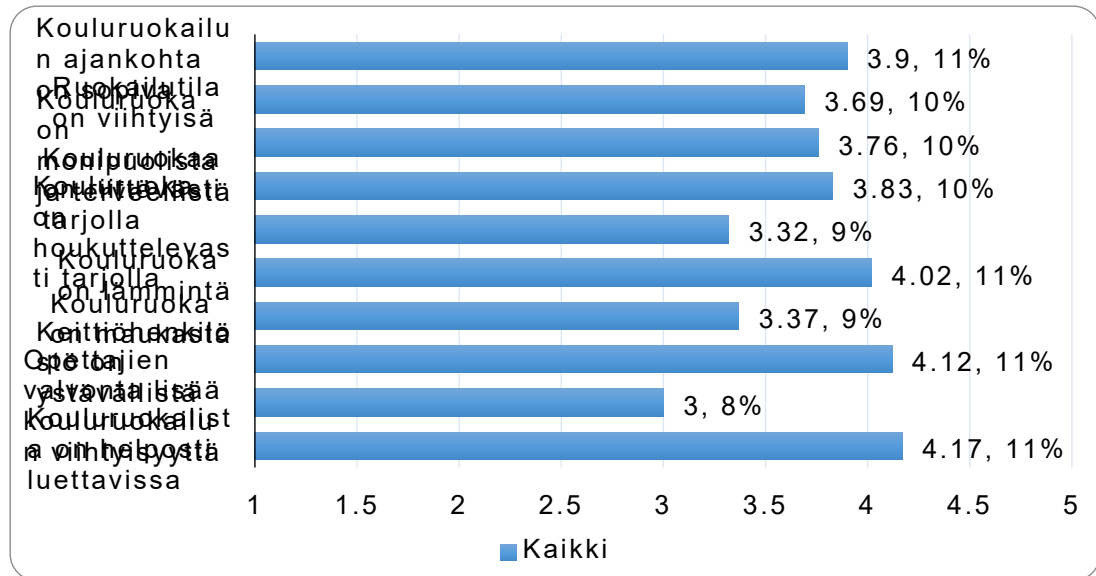
Kouluruoka on houkuttelevasti tarjolla, kertoo 37% vastaajista, mutta 33% kokee asian olevan toisin. Eniten tyytymättömyyttä ruoan esille laittoon on Lyseonmäen oppilaiden keskuudessa.

Vastaajista 74% pitää keittiöhenkilöstöä ystävällisenä. Vastaajista 12% on toista mieltä.

Opettajien valvonnan koetaan lisäävän viihtyisyyttä 36% oppilaan mielestä, mutta liki 45% kokee asian toisin. Vähiten valvonnan ja viihtyisyyden yhteyteen uskoo Lyseonmäen oppilaat.

Kouluruokalista on helposti luettavissa kertovat 67% vastaajista mutta ruokalistan luettavuutta voisi parantaa 19% mielestä.

Oppilaat toivovat ruokalistalle lisää erityisesti jälkiruokia, pasta-, liha- ja broileriruokia. Kasvis-, kala- ja keittoruokia toivotaan vähiten.



Kehittämistoimet

Palautteet antoivat paljon pohdittavaa. Kouluruokailua tulee kehittää yhteistyössä oppilaiden opettajien ja vanhempien kanssa. Yhteistyötä tulee kehittää erityisesti Lyseonmäen kouluruokailun parissa, jotta tarjolla oleva koululounas olisi jokaiselle riittävän houkutteleva. Ruokapalvelun henkilöstö selvittää yhteistyötä koulujen oppilastyöryhmien kanssa.

Tarjoilulinjastoon lisätään maustevalikoima, jotta oppilaat voivat halutessaan maustaa ruokaa oman makuun sopivaksi.



30.11.2016

Kyselyssä tuli esille, että 20% kokee ruokaa olevan liian vähän tarjolla. Kouluruokaa voi ottaa vapaasti, mutta mielikuvan muodostumiseen vaikuttaneet tekijät tulee selvittää yhdessä oppilaiden ja opettajien kanssa.

Hoivapalveluiden asiakaskyselypalaute

Hoivapalvelu asiakkaille kysely järjestettiin lokakuussa 2016. Kysely laadittiin yhteistyössä hoitohenkilöstön kanssa, jotta se kohdentuisi mahdollisimman hyvin asiakasryhmälle. Kyselyn arviointi oli asteikolla tyydyttävä, hyvä tai erinomainen. Kysely oli paperisena ja se oli samanlainen kaikille hoivapalveluiden asiakkaille.

Hoivapalvelu asiakkaille ruokaa valmistetaan kahdessa tuotantokeittiössä, Hopeasillan- ja Terveystoimen keittiöllä

Asiakkailta pyydettiin mielipidettä ruoan makuun, ulkonäköön, lämpötilaan sekä ruoka-annoksen riittävyteen.

Hopeasillan tuotantokeittiön asiakasryhmät

Hopeasillan vanhainkoti

Vastaajia oli 38 henkilöä. Vastausprosentti on 63,3% ; osa asukkaista ei pysty vastaamaan.

Ruoan maku ja ulkonäköä piti tyydyttävänä 33% ja 67% vastaajista kertoi ruoan olevan hyvää tai erinomaista

Ruoan lämpötilaa ja annoksen kokoa piti hyvänä tai erinomaisen 86% vastaajista ja puolestaan 14% ilmoitti niiden tyydyttävän.

Asukkailta tuli myös lempiruokatoiveita: munakas, peruna-sianlihalaatikko, läskisoossi, enemmän mausteita kastikkeisiin.

Kehittämistoimet

Ruoan ulkonäköön ja lämpötilaan kiinnitetään erityistä huomiota. Huomioitava ruoan ulkonäkö, kun se on annosteltu pienkodin tarjoiluastiaan.

Toiveruoat huomioidaan ruokalista suunnittelussa.

Kotipalvelu ateriat



30.11.2016

Kotipalveluaterioita toimitetaan kylmänä sekä lämpimänä. Tilattavan aterian määrittelee sosterin kotipalvelu. Kylmiä aterioita toimitetaan noin 110 henkilölle ja lämpimiä aterioita noin 25 -35 henkilölle.

Kylmistä aterioista kertoi mielipiteensä 43 henkilö eli noin 39% aterian tilaajista

Lämpimistä aterioista kertoi mielipiteensä 13 henkilöä eli noin 43% aterian tilaajista.

Kylmät ateriat

Ruoan maku ja ulkonäköä piti tyydyttävänä 21% ja 79% vastaajista kertoi ruoan olevan hyvää, erittäin hyvää tai erinomaista

Ruoan lämpötilaa ja annoksen kokoa piti hyvänä, erittäin hyvänä tai erinomaisen 82% vastaajista ja puolestaan 18% ilmoitti niiden tyydyttävän.

Asiakkaiden ateriakuljetukset tuottaa Postin kuljetuspalvelut ja kyselyssä vastaajat ilmoittivat asiakaspalvelun olevan hyvää, erittäin hyvää tai erinomaista (100%)

Asiakkailta pyydettiin myös sanallisia kommentteja kylmäaterioista. Palautteita käsitellään keittiöllä ja otetaan huomioon laadun ja toiminnan kehittämisessä.

Lämpimät ateriat

Ruoan makua piti tyydyttävänä 23% ja 77% vastaajista kertoi ruoan olevan hyvää, erittäin hyvää tai erinomaista.

Ruoan ulkonäköä piti tyydyttävänä 25% ja 85% vastaajista kertoi ruoan olevan hyvää, erittäin hyvää tai erinomaista.

Ruoan lämpötilaa ja annoksen kokoa piti hyvänä, erittäin hyvänä tai erinomaisen 85% vastaajista ja puolestaan 15% ilmoitti niiden tyydyttävän.

Asiakkaiden ateriakuljetukset tuottaa Postin kuljetuspalvelut ja kyselyssä vastaajat ilmoittivat asiakaspalvelun olevan hyvää, erittäin hyvää tai erinomaista (100%)

Kehittämistoimet

Ruoan ulkonäköön ja makuun kiinnitetään erityistä huomiota.

Kirjataan ruoka-aine kieltopyynnöt asiakkaiden tietoihin välittömästi tiedon tultua keittiölle.



30.11.2016

Ollaan yhteydessä niihin asiakkaisiin, jotka ilmoittivat ruoka-annoksen olevan liian pieniä. (ruoka-annos on tarkoitettu yhdelle aterialle)

Välitetään asiakkaiden hyvä palaute Postin kuljetuspalvelulle.

Terveystoimen tuotantokeittiön asiakasryhmät

Terveystoimen tuotantokeittiön asiakaskyselyt järjestettiin seuraaville asiakasryhmille: Mäntylän asumispalvelut, Kanervalan palvelutalo, Terveystoimen vuodeosastot sekä Päiväkuntoutus.

Asiakaskyselyyn vastasi 178 asiakasta.

Ruoan makua piti tyydyttävänä 13,5% ja 86,5% vastaajista kertoi ruoan olevan hyvää tai erinomaista.

Ruoan ulkonäköä piti tyydyttävänä 12% ja 88% hyvänä tai erinomaisena.

Ruoan lämpötilaa piti tyydyttävänä 16% ja 84% hyvänä tai erinomaisena.

Ruoka-annosten kokoa piti tyydyttävänä 10% ja hyvänä tai erinomaisena 90%

Kehittämistoimet

Kyselyssä tuli esille eri asiakasryhmissä toiveruokia, joita tullaan toteuttamaan.

Päiväkahvilleipä tarjoilua monipuolistetaan.

Yhteistyötä asiakasryhmien kanssa lisätään.

Päiväkotilapsien kysely

Päiväkodin lapsille järjestettiin kysely lokakuussa 2016

Kysely laadittiin yhteistyössä päiväkotihoidon henkilöstön kanssa, jotta se kohdentuisi mahdollisimman hyvin pienille lapsille. Kyselyn arvioinnissa mittarina käytettiin kolmea hymynaama –kuvaa.

Kyselylomake laadittiin ruokapalvelussa ja kyselyn toteuttaminen sovittiin tehtävän hoitohenkilöstön toimesta. Kysely oli paperisena, mutta päiväkodeille oli annettu mahdollisuus myös kyselyn sähköiseen käyttöön.

Päiväkodeissa kysely toteutettiin pääsääntöisesti ryhmäkyselyinä, mutta valitettavan vähän päiväkodeissa käsiteltiin kyselyä. 9 päiväkodista kyselyyn

30.11.2016

vastasi vain 4 päiväkotia. Vastaajat olivat 3-6 vuotiaita päiväkotilapsia ja esikoululaisia.

Lapsilta kysyttiin päiväkodissa valitun päivän ruokailusta ja mielipidettä ko. ruokaan. Kyselypäivänä oli ruokana mm. hernekeittoa, makaronilaatikkoa, riisiä ja kanaa, kalaleike ja yrttitarhankastiketta, kalakeittoa tai pyttipannua.

67% lapsista piti päivän ruokaa ”tosi hyvänä”. Tavallisena ruokaa piti 15% ja 17% kertoi että ruoka ei maistunut.

Lapset kertoivat lempiruokana olevan mm. nuudelit nugetit, liha- ja nakkikeitto, makaroni, spagetti, jauhelihakastike, pyttipannu, lihapullat, pizza, jopa hirvipaistikin mainittiin lempiruuuksi.

Lapsilta kysyttiin myös ruokailutilanteeseen liittyviä asioita. 86% lapsista piti ruokailutilannetta mukavana, osa ei osannut kertoa ja kukaan ei kokenut ruokailutilannetta epämukavana.

Mukavaksi ruokailutilanteen teki hiljaisuus, kaverit, kun saa itse ottaa ruoan, aikuisen seura, hyvä ruoka, kun saa ruokailla koululaisten kanssa (esikoululaiset).

Kehittämistoimet

Päiväkodeissa tullaan järjestämään toiveruokapäivä kuten kouluilla. Ajankohtaa ja toteutusmallia pohditaan yhdessä päiväkodinhenkilöstön kanssa.

Lasten kokemus yhteisestä ruokailusta vahvistaa ruokailutilanteen sosiaalista merkitys.

Ruoka- ja siivouspalvelun palvelukysely

Tämä kysely kohdennettiin tulosaluejohtajille, osasto- ja yksikköpäälliköille. Kyselyn tarkoituksen oli saada selville palvelua tilaavan asiakkaan tyytyväisyyttä ja ruoka- ja siivouspalvelun toimintaan.

Vastaajia oli 21, joista 42% sivistystoimesta, 29% sosiaali- ja terveystoimesta sekä 29% teknisestä toimesta.

Vastaajat pitivät palvelunlaatua hyvänä ja toiminnalle annettiin kokonaisarvosanaksi 4,37.

30.11.2016

Ruoka- ja siivouspalvelun veloituskustannuksista oli tietoisia 43%, mutta 57% vastaajista kertoi, että oli osittain tietoinen tai ei lainkaan veloituksen perusteista.

Kehittämistoimet

Saimme palautetta lähinnä siivoukseen liittyvistä palveluista. Siivouspalvelussa kiinnitetään siivouksen laatuun erityistä huomiota. Siivoushenkilökunnan ohjeistus päivitetään. Siivousmitoituksia tarkistetaan.

Esimiehet ohjaavat siivoushenkilöstöä oman työn laadunvalvontaan.

Ruoka- ja siivouspalvelun asiakaskysely

Tämä kysely kohdennettiin koko kaupungin henkilöstölle. Kysely oli sähköinen ja se järjestettiin 17.10-30.10.2016 sekä 1.11-11.11.2016.

Kysely aikaa jatkettiin ja kyselystä tiedotettiin henkilöstöä uudelleen, koska ensimmäinen aikataulutus ei tuottanut kuin muutaman vastauksen. Kyselyn kohdentaminen koko henkilöstölle mittaa ruoka- ja siivouspalvelun toimintaa sisäisen asiakkaan kokemana.

Vastaajia oli 156. Vastausryhmä jakona oli toimipaikka. 38% terveystoimesta, 18% kouluista, 18% kaupungin talolta, päiväkodeista 9%. Muista toimipaikoista vastauksia tuli vain vähäisiä määriä.

Vastaajat pitivät palvelunlaatua hyvänä ja toiminnalle annettiin kokonaisarvosanaksi 4,37.

Kysymykset oli ryhmitelty siivous-, ruokapalveluhenkilöstön sekä työnjohdon toimintaan. Lisäksi käsiteltiin eritilojen puhtautta siivouksen jälkeen.

Siivouspalvelu

Siivoushenkilöstön toiminnasta arvioitiin palveluosaaminen, ulkoasu, vuorovaikutustaidot, työn sujuvuus, joustavuus ja aikataulutus, tavoitettavuus, siivoustyön jälki sekä palautteen vastaanottotaito.

Vastaajat arvioivat nämä tekijät kokonaisarviolla 3,97. Kyselyn heikoimmaksi kohdaksi arvioitiin siivoustyön jälkeä, joka sai arviokseen 3,73.

Tilojen puhtaus siivouksen jälkeen arvioitiin olevan kokonaisarvolla 3,77. Vastaajat kokevat, että paras puhtaus on wc-tiloissa 3,91. Heikoimman arvion saa potilas- ja asuinhuoneet sekä toimenpidetilat 3,4 ja 3,53.

Kirjallisissa palautteissa erityisesti Terveystoimen siivouksen osalta tuli kriittistä palautetta.

30.11.2016

Kehittämistoimet

Siivouksen laatua Terveystoimenterveyskeskuksissa tullaan tarkistamaan ja siivoushenkilöstön ohjeistuksia tullaan päivittämään.

Tarvittaessa henkilöstölle annetaan lisäkoulutusta, jotta osaaminen varmistetaan.

Siivouksen mitoitus tarkistetaan.

Sairaala-apulaisille on pidetty palaveri siivoukseen liittyvistä palvelukuvauksista ja ohjeistuksista. Tätä tiedottamista jatketaan.

Yhteistyötä hoitohenkilöstön kanssa parannetaan, jotta epäkohdat saadaan oikaistua riittävän nopeasti. Hoitohenkilöstölle on järjestetty yhteistyöpalaveri, jossa on kerrattu palvelunkuvaus ja käsittely esille tulleita epäkohtia.

Yhteistyötä jatketaan ja siivouksen laatua tarkkaillaan.

Ruokapalvelu

Ruokapalveluhenkilöstön toiminnasta arvioitiin palveluosaaminen, ulkoasu, vuorovaikutustaidot, ystävällisyys, tavoitettavuus, tietämys tarjolla olevasta ruoasta sekä palautteen vastaanottotaito.

Vastaajat arvioivat nämä tekijät kokonaisarviolla 4,19. Kyselyn heikoimmaksi kohdaksi arvioitiin palautteen vastaanottotaitoa, joka sai arviokseen 4,04.

Kirjallisissa palautteissa kiitettiin salaattiannoksen ostomahdollisuudesta.

Kehittämistoimet

Palautteiden käsittelyyn ja asiakkaan kohtaamiseen liittyviä hyviä käytänteitä tullaan kertaamaan keittiöiden palaverissa. Yhteistyötä asiakkaan kanssa tullaan lisäämään.

Ruoka ja siivouspalvelun työnjohto

Ruoka- ja siivouspalvelun työnjohdon/esimiesten toiminnasta arvioitiin palveluosaaminen, vuorovaikutustaidot, ystävällisyys, tavoitettavuus sekä palautteen vastaanottotaito.

Vastaajat arvioivat nämä tekijät kokonaisarviolla 3,75. Kyselyn heikoimmaksi kohdaksi arvioitiin palautteen vastaanottotaitoa, joka sai arviokseen 3,62



30.11.2016

Kirjallisissa palautteissa koettiin esimiesten työnjohtotaitojen olevan heikkoja. Palautteiden vastaanottoon toivottiin rakentavampaa otetta ja yhteistyön lisäämistä.

Kehittämistoimet

Ruoka- ja siivouspalvelussa tullaan järjestämään yhteistyöpalavereita, johon voi osallistua koko asiakkaan henkilöstö. Yhteistyöpalavereissa selvitetään palvelukuvaukset ja sopimuksen piiriin kirjatut tehtävät. Palautteisiin reagoidaan lyhyellä aikavälillä ja epäselvyydet selvitetään niin että kaikilla osapuolilla syntyy yhteinen näkemys ruoka- ja siivouspalvelun tehtävistä ja laadusta.

Kaikki kirjalliset palautteet käsitellään henkilöstöpalavereissa ja toiminnan laatua tullaan parantamaan esille nousseissa kohteissa ja toiminnoissa.

Elsi Lääveri
palvelupäällikkö
Ruoka- ja siivouspalvelu