

## ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY 2017 yhteenveto

### VANHUKSET

#### Tavoite:

Henkilöstökyselyn tavoitetaso: palaute 90% positiivista. Kaikki ”negatiiviset” palautteet (10%) otetaan huomioon kehityksessä.

#### Toteutuminen:

Asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin maaliskuussa 2017. Kysely tehtiin henkilöstölle ja vastauksia tuli 33 kappaletta. Vastaaajista 69,7% kertoo asiakkaiden olevan erityisen tyytyväisiä tai tyytyväisiä ruokaan. Ruoka on 75,8% mielestä monipuolista. Ruoka jää asiakkailta syömättä ei koskaan tai joskus 27 vastaajan mielestä. Yleisimmin tarjotun ruoan syömättä jättäminen johtuu asiakkaan voinnista tai esim. lautaselle on laitettu liian iso annos.

Ruuista useimmin syömättä jää soseruoat, keitot, lisäkkeet tai laatikkoruokat. Kehitystä ruokaan haluttiin erityisesti ruokalistan kiertoon ja vaihtelevuuteen, raaka-aineisiin ja maustamiseen.

Tyytyväisiä ollaan, että tarjoillaan perinteisiä ruokia, juhla-aterioiden tarjoiluun, sekä itse tehtyihin ruokiin. Ruuista kiitosta saavat mm. puurot, kiisselit ja maksalaatikko.

### KOULUT

#### Tavoite:

Tavoitteena 100% (asiakaskysely).

#### Toteutuminen:

Asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin maaliskuussa 2017. Kysely tehtiin oppilaille ja vastauksia tuli 424 kappaletta. Vastauksien asteikko on 1-5. Tyytyväisyys kouluruokaan on 3,7 ja ruoan monipuolisuuteen 3,8. Salaattia ja kasviksia syö 75,2% vastaajista päivittäin ja tyytyväisyys salaatteihin ja kasviksiin on 3,6.

Vastaaajista 40:lle tehdään erikoisruokavalion takia oma ruoka. Tyytyväisyys erikoisruokavalioon on 3,7.

Kouluruokaloiden viihtyisyyden taso on 3,9. Ruokailuaika on 62,7% mielestä riittävä, mutta 29,6% tulee joskus kiire syödä ruoka loppuun. Lautasmalli oli 54,4% tosi tuttu ja vain 6% ei tuntenut lautasmallia.

Kiitoksia sai hyvä ruoka, palveluoltis henkilökunta, erikoisruokavalioiden huomioiminen ja ruokaloiden viihtyisyys.



## PÄIVÄHOITO

### Tavoite:

Henkilöstökyselyyn vastauksia 100%. Ruuan laatu 80% positiivista. Kehitetään asiakaskyselyä niin, että kyselyssä on maks. 10 kysymystä ja selkeät seurattavat kohteet.

### Toteutuminen:

Asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin maaliskuussa 2017. Kysely tehtiin henkilöstölle ja vastauksia tuli 23 kappaletta. Vastaaajista 60,8% kertoo asiakkaiden olevan erityisen tyytyväisiä tai tyytyväisiä ruokaan. Ruoka on vastaaajista 95,7% mielestä monipuolista. Ruoka jää asiakkailta syömättä ei koskaan tai joskus 18 vastaajan mielestä. Marjojen, hedelmien ja vihannesten tarjontaan oli 63,7% tyytyväisiä.

