

Vyhodnocení ankety o kvalitě školní jídelny ZŠ Masarova

Zpráva o vnímání kvality školní jídelny žáky

Zpracovala: Školská Rada ZŠ Masarova, září - říjen 2013

Obsah

Cíl a zadání ankety	1
Výsledky ankety	1
Konkrétní připomínky ke kvalitě a fungování ŠJ	2
Konkrétní ocenění ŠJ	3
Výsledek kontrolní návštěvy ŠJ	4
Závěr a doporučení Školské Rady	4

Cíl a zadání ankety

Po několik let se průběžně při jednáních školské rady a sdružení rodičů objevovaly připomínky ke kvalitě jídla ve školní jídelně. Školská Rada se rozhodla vyhodnotit tuto situaci a v případě potřeby se zasadit o zlepšení. Proto byli požádáni rodiče, aby po diskusi se svými dětmi vyjádřili své názory a zkušenost s jídlou v jídelně v rámci ankety, kde mohli vybírat z následujících možností a také přidat vlastní konkrétní připomínku nebo naopak co na ŠJ oceňují.

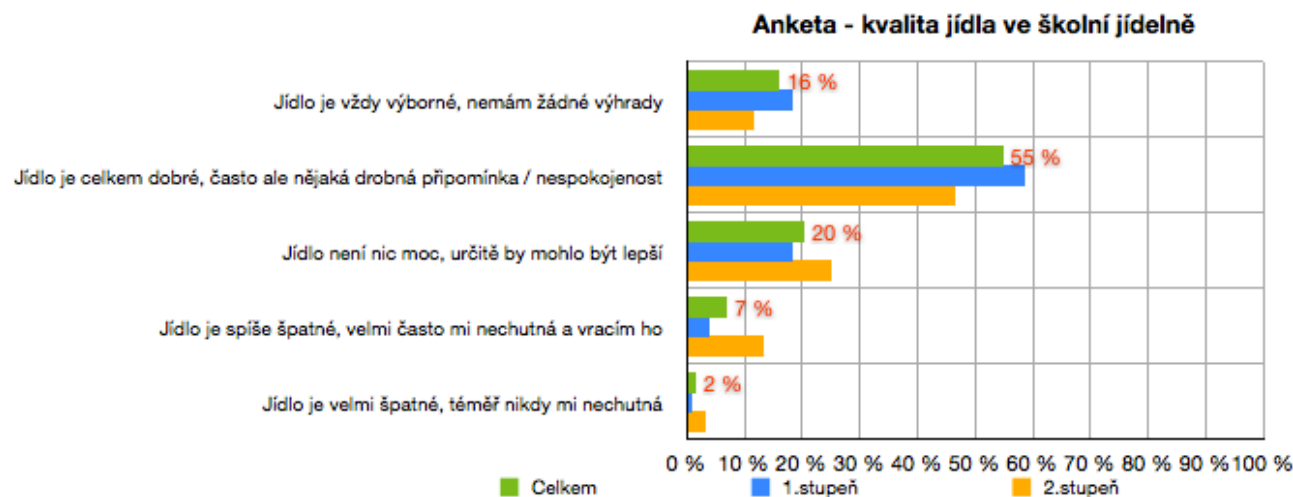
Možnosti ankety:

- Jídlo je vždy výborné, nemám žádné výhrady
- Jídlo je celkem dobré, často ale nějaká drobná připomínka / nespokojenost
- Jídlo není nic moc, určitě by mohlo být lepší
- Jídlo je spíše špatné, velmi často mi nechutná a vracím ho
- Jídlo je velmi špatné, téměř nikdy mi nechutná

Zástupci Školské Rady také provedou kontrolní návštěvu školní jídelny a zjištění z ní zohlední ve vyhodnocení.

Výsledky ankety

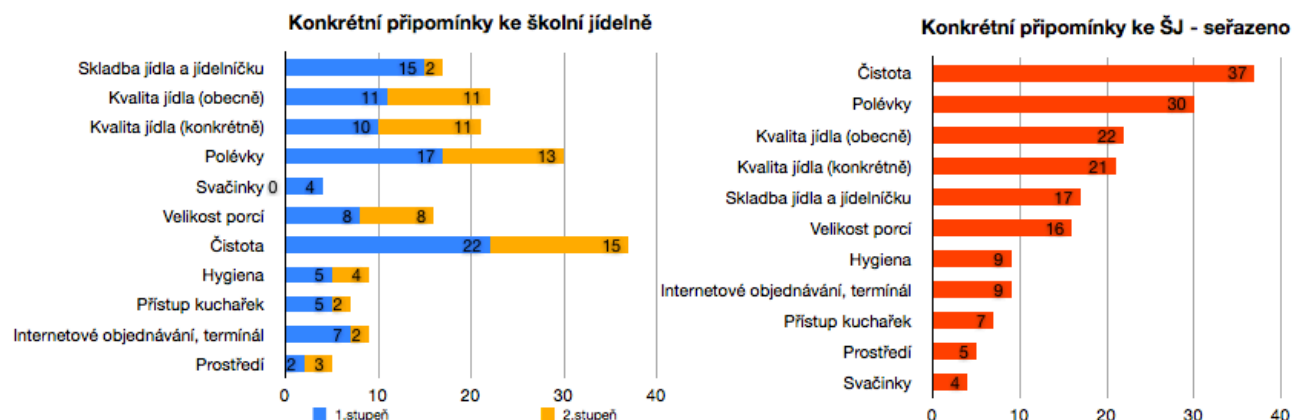
V rámci ankety bylo odevzdáno celkem 186 hlasovacích lístků s názory žáků (126 za 1. stupeň, 60 za 2. stupeň).



	Celkem		1.stupeň		2.stupeň	
Ankety	Počet	%	Počet	%	Počet	%
Jídlo je vždy výborné, nemám žádné výhrady	30	16 %	23	18 %	7	12 %
Jídlo je celkem dobré, často ale nějaká drobná připomínka / nespokojenost	102	55 %	74	59 %	28	47 %
Jídlo není nic moc, určitě by mohlo být lepší	38	20 %	23	18 %	15	25 %
Jídlo je spíše špatné, velmi často mi nechutná a vracím ho	13	7 %	5	4 %	8	13 %
Jídlo je velmi špatné, téměř nikdy mi nechutná	3	2 %	1	1 %	2	3 %
	186	100 %	126	100 %	60	100 %

Konkrétní připomínky ke kvalitě a fungování ŠJ

V rámci ankety bylo dáno 177 konkrétních připomínek a podnětů (na jednom hlasovacím lístku mohlo být více připomínek). Některé připomínky byly stejné nebo velmi podobné, jsou proto ve vyhodnocení a grafech seskupeny do skupin (v levém grafu v členění dle 1. a 2. stupně, v pravém grafu jsou skupiny seřazeny dle počtu od nejčastější). V tabulce jsou pak tyto skupiny rozepsány do konkrétních připomínek tak jak zazněly v anketě, včetně jejich počtu.

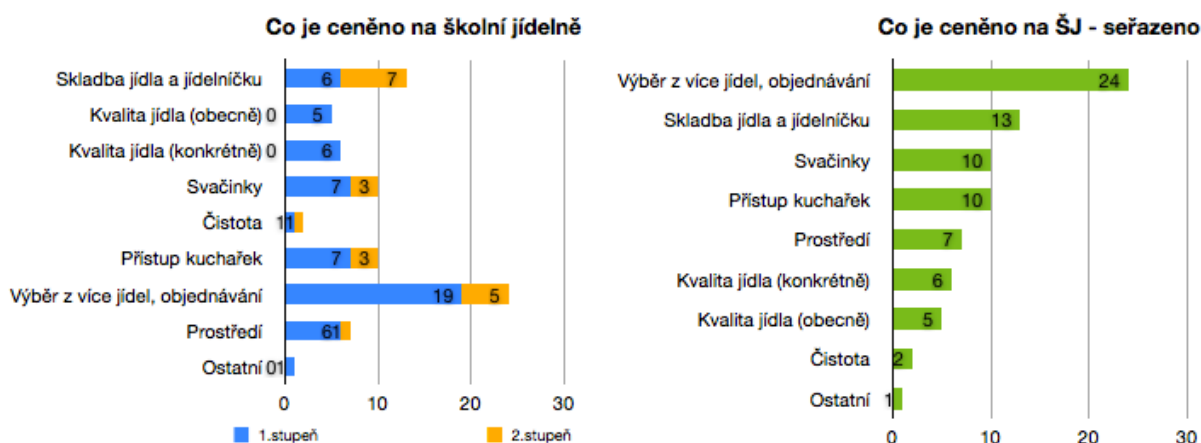


Skupina	Připomínky:	Σ	Σ	1. st.	2. st.
Skladba jídla a jídelničku	Často se jídlo opakuje, Byl by lepší rozmanitější výběr jídel, jídlo je dost jednotvárné, chce to pestřejší jídelníček, modernizace jídelničku, skladba jídla (např. v jeden den podobné 1-zelny list 2-zeli)	17	7	5	2
	Je málo zeleninových příloh a salátů, málo zeleniny, 3. jídlo by mohl být obědový salát (jako např. na ZŠ Novolíšeňská), zařadit saláty, více zeleniny		5	5	0
	Jídla by mohla být jednodušší (pokud je z mnoha částí a dítě jednu nejí, nejí pak ani celé jídlo), jídla příliš komplikovaná (např. ryba v leču, něco jí a něco ne - pak nejí nic, malé děti neocení speciality mezinárodní kuchyně), někdy překombinované (např. maso na houbách - mnoho lidí houby nejí, děti více ocení méně propojených chutí)		3	3	0
	Chtělo by to aspoň 1x týdně smaženou rybu (jinou formu děti nejí)		1	1	0
	Zdravější jídlo - ovoce a zelenina by měla být každý den		1	1	0
Kvalita jídla (obecně)	Jídlo bývá slané, mastné, občas přesolené jídlo, přesolená jídla, někdy přesolené někdy naopak neslané, slanější než v MŠ	22	6	5	1
	Málo solené, Není sůl na dosolení (často málo slané), děti chtějí mít k dispozici sůl, málo slané		4	1	3
	Jídlo chuťově zvláštní a na pohled odrazující (jednou nevýrazné, podruhé výrazné až moc - přidávání vegetky či masoxu což je špatné), některá jídla více kořeněná, jídlo nedochucené		4	0	4
	Jídlo je studené, někdy studené jídlo		3	2	1
	Jídlo někdy dobré někdy ne, některá jídla doma jí (např. ze zeleniny) ale ve škole tvrdí že není k jídlu		2	1	1
	Používání dochucovadel		1	1	0
	Jídelna nesleduje trendy podávání jídel a výběru jídel - jídlo má i vypadat (jídelna jako ze 70 let (omáčky UHO atp.))		1	0	1
	Pítí = čistá chemie		1	1	0
Kvalita jídla (konkrétně)	Maso - krkovičky dětem nechutná, tlusté maso, maso je tvrdé a nechutná, maso tuhé a prorostlé (vůbec si ho nebere), hovězí maso bývá tvrdé, maso = šlachy	21	8	2	6
	Bramborová kaše nedobrá, bramborová kaše je moc sladká, bramborová kaše chutná jako z prášku, nedovařeně brambory		5	3	2
	Nedobré a rozpadající se brambory, neslané brambory, nechutnají brambory		3	1	2
	Kuře by mohlo být lepší často je nedochucené, kuřecí stehna nejsou dobrá - málo osolená		2	2	0
	Často nedopečená kuřecí stehna		1	1	0
	Omáčky - "běžovka"		1	1	1
	Ovoce je často nahnílé		1	1	0
Polévky	Některé polévky jsou divné, zlepšit polévky, polévky jsou často příliš zahuštěné, polévky nejsou dobré, příliš mnoho mouky, zahuštěná voda bez chuti, polévky jsou pořád stejné "hrozné", nechutná mu bílá polévka, polévka = katastrofa, moc nechutnají (kromě koprové a gulášové) a často tam plavou velké kusy zelené zeleniny, občas kyselé nebo přesolené, polévky nechutné (děti si je ani neberou), polévky přesolené, polévky bez chuti (moučné)	30	25	17	8
	Polévky neustále / někdy / často přesolené		5	0	5
Svačinky	Nechutnají svačinky, nechutnají pomazánky	4	2	2	0
	Svačiny by mohli být až o velké přestávce (o malé se nestačí děti najíst)		1	1	0
	Svačinka - pečivo rozdělené na půl		1	1	0
Velikost porcí	Někdy malé porce ve srovnání s ostatními, malé porce masa, málo masa, malé porce, malé porce (hlavně masa), nestejně (často menší) porce, malé porce masa, nepřiměřená gramáž	16	16	8	8
Čistota	Špinavé tácky, zbytky jídla na umytých táčcích, tácky smrdí, špatně utřené, na tácech brambory, tácky mokré a někdy špinavé	37	26	16	10
	Špinavé přibory, skleničky, špinavé vidličky od rýže, špinavé nádoby		7	3	4
	Špinavé stoly od jídla		4	3	1
Hygiena	Různé předměty v jídle, vlasy v jídle, vlas v jídle	9	7	3	4
	Časté opary v druhé polovině školního roku (květen, červen)		2	2	0
Přístup kuchařek	Kuchařky jsou hezké ale někdy málo milé, Některé kuchařky u výdeje velmi neochotné a podrážděné, personál je nepříjemný a neochotný a v 13.45 často odmítá vydat jídlo	7	4	3	1
	Problém si přidat - odpověď: musí vystačit na ostatní děti, odmítají přidat		2	1	1
	Kuchařky na žádost dítěte nedají maso - na takovou žádost "malého" dítěte by neměly brát ohled - vše je placeno a vše MUSÍ dostat na talíř		1	1	0

Skupina	Připomínky:	Σ	Σ	1. st.	2. st.
Internetové objednávání, terminál	Často / někdy dostává jiné jídlo než má objednané, stalo se při předvolení jídel na celý měsíc že se pak v průběhu samo změnilo z 2 na 1	9	6	6	0
	Někdy nefunkční terminál (špatné info o odběru stravy), syn tvrdí že jídlo vyzvedl ale na internetu je napsáno nevzvednuto				
	Zavést systém informace, že už je třeba zaplatit (např. email), aby dítě nezůstalo bez oběda				
Prostředí	Časté fronty	5	2	0	2
	Špatný vzduch - více větrat				
	Když dítě rozbije talíř, mělo by dostat kromě lopatky i smetáček na úklid (1 pořezení)				
	Celkový stav jídelny je nevyhovující				

Konkrétní ocenění ŠJ

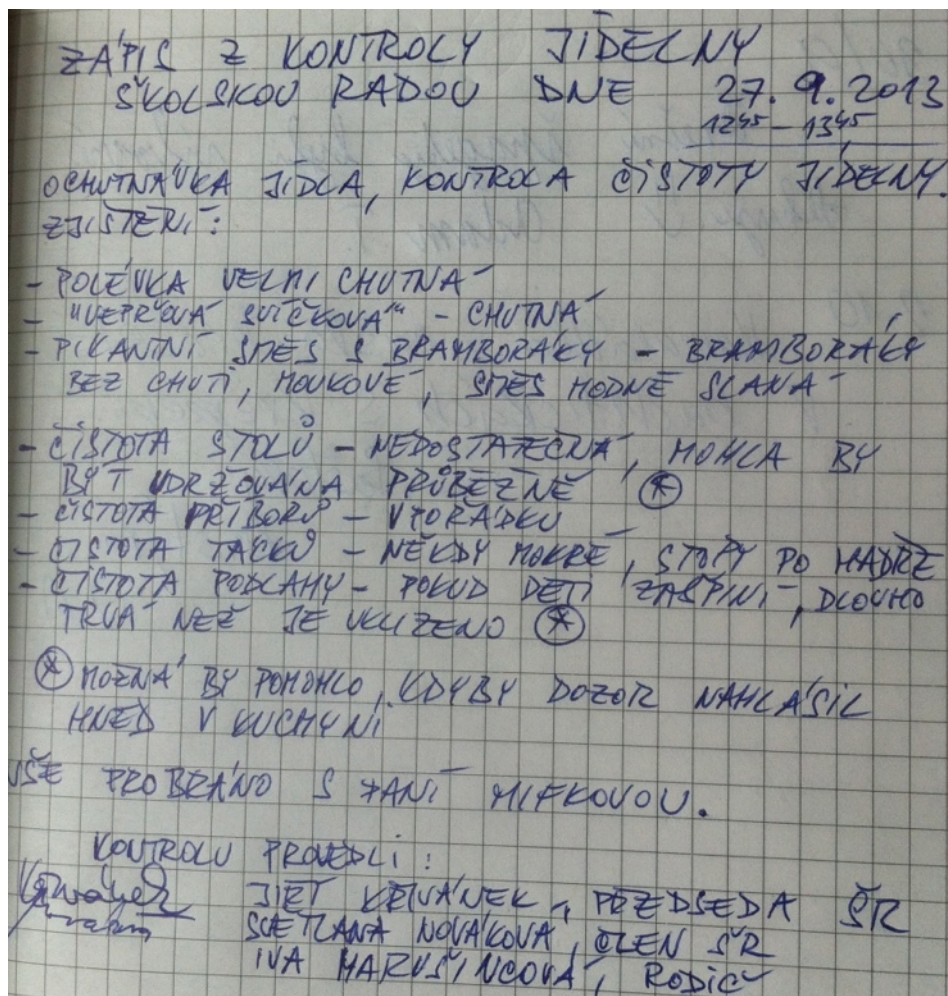
V rámci ankety bylo dáno 78 konkrétních názorů, co žáci a rodiče na ŠJ oceňují (na jednom hlasovacím lístku mohlo být více ocenění). Některá ocenění byla stejná nebo velmi podobná, jsou proto ve vyhodnocení a grafech seskupeny do skupin (v levém grafu v členění dle 1. a 2. stupně, v pravém grafu jsou skupiny seřazeny dle počtu od nejčastější). V tabulce jsou pak tyto skupiny rozepsány do konkrétních ocenění tak jak zazněla v anketě, včetně jejich počtu.



Skupina	Ocenění:	Σ	Σ	1. st.	2. st.
Skladba jídla a jídelničku	Výběr a pestrost jídla, pestrost a vyváženost jídla	13	3	3	0
	Bezpečková strava, jídla žlučnickové diety či celiakie				
	Dobře sestavený jídelniček, tématické zaměření				
	Často ovoce				
	Vstřícnost personálu s přípravou jídel s větším dietním omezením				
	Zařazování nevšedních jídel				
	Zařazování zel. salátů a jako dezert ovoce nebo jogurty				
	Ostatní				
Kvalita jídla (obecně)	Dobré jídlo, vaří lépe než maminka, hlavní jídlo je chutné	5	3	3	0
	Jídla jsou chuťově velmi dobrá				
	Samostatný přístup k pití				
Kvalita jídla (konkrétně)	Polévky a kuře s bramborem, kuřecí maso (stehno) s rýží	6	2	2	0
	Buchty z předešlého dne				
	Dobré jsou polévky koprová a gulášová				
	Dobrá fontána s čokoládou a ovocem				
	Nejlepší je rizoto a buchtičky s krémem				
Svačinky	Svačinky, dobré svyčinky za rozumnou cenu	10	10	7	3
Čistota	Čistota je dobrá, čistota jídelny	2	2	1	1
Přístup kuchařek	Některé příjemné kuchařky, Přístup kuchařek, příjemné kuchařky, hodný personál, ochota personálu	10	6	5	1
	Pí. Stavělová - velmi ochotná, vstřícnost paní vedoucí ŠK				
	Oceňuji vše - práci kuchařek i dozoru				
	Pružná komunikace s p. vedoucí				
Výběr z více jídel, objednávání	Možnost výběru ze 2 jídel, výběr ze 3 jídel	24	16	13	3
	Objednávání přes internet, on-line přístup				
	Placení v hotovosti				
	Možnost platby přes internet i osobně				
Prostředí	Umístění jídelny přímo ve škole a zařízení jídelny, pěkné prostředí jídelny, prostředí jídelny	7	3	2	1
	Jídelna je skvělá				
	Obrazy				
	Školní jídelna není moc velká, trochu systém dětí v jídelně				
	Líbí se poskládané židle				
Ostatní	Malá společenská konverzace u jídla	1	1	1	0

Výsledek kontrolní návštěvy ŠJ

Dne 27.9.2013 v době od 12:45 do 13:45 byla provedena kontrolní návštěva ŠJ, která zahrnoval ochutnávku jídla (polévka i oba druhy 2. jídla) a kontrolu čistoty v jídelně (podlaha, stoly, tácy, přibory, skleničky). Kontrolu provedli Jiří Křivánek (předseda Školské Rady), Světlana Nováková (člen Školské Rady) a Iva Marušincová (zástupce rodičů). Průběh a výsledek kontroly byl přímo na místě prodiskutován s vedoucí ŠJ paní Miřkovou a také byl učiněn zápis do "knihy přání a stížností" ŠJ - viz foto zápisu. Zjištění z kontroly zohlednila Školská Rada v závěrečném vyhodnocení (viz Závěr a doporučení Školské Rady).



Závěr a doporučení Školské Rady

Celkem 71% (16% + 55%) názorů je pozitivních (jídlo je celkem dobré nebo výborné), **celkem 29%** (20% + 7% + 2%) názorů je negativních (jídlo není nic moc nebo je špatné až velmi špatné). Tento výsledek ukazuje, že **školní jídelna funguje spíše dobře** (což je podpořeno i konkrétními skutečnostmi, které lidé na ŠJ oceňují), **je zde ale významný prostor pro zlepšení** (vyjádřený i konkrétními připomínkami), na který by se vedení ŠJ mělo zaměřit.

Poznámka: Konkrétní způsoby nápravy a zlepšení jsou plně v kompetenci školní jídelny. Doporučení v tomto textu jsou názorem Školské Rady vycházející ze zjištění z ankety, pro definici konkrétních nápravných opatření nemá Školská Rada ani dostatek informací o pracovních postupech v ŠJ ani kompetence! Školská Rada věří, že tato anketa podpoří vzájemnou komunikaci se školní jídelnou a pomůže ke zlepšení kvality a spokojenosti při stravování v ŠJ.

Na základě připomínek doporučuje Školská Rada školní jídelně zaměřit se v rámci zlepšování zejména na následující oblasti, které se objevovaly nejčastěji:

Čistota

- Zejména čistota tácků

Chápeme, že umývání vrácených tácků je náročná činnost, kterou je potřeba zvládnout v krátkém čase. Přesto ale doporučujeme, aby se této činnosti věnovala větší pozornost, případně se i upravil postup, aby se předešlo zbytečné nekvalitě a negativním projevům. Např. otírat tácky z obou stran (otírá se jen vrchní, přičemž spodní část může být znečištěná od zbytků jídla a toto se přeneso na čistý tácy), častěji prát hadr (tácky smrdí), na tácech zůstávají viditelné stopy po utření nebo jsou ještě mokré (působí negativně), atp.

- Čistota příborů

Doporučujeme věnovat větší pozornost vizuální kontrole příborů při jejich doplňování do nádob a v případě nálezu špinavých příborů je ihned odebrat a vzít zpět na umytí.

- Čistota stolů a podlah

Je náročné při velké obrátce žáků na obědě uhlídat průběžně čistotu stolů a podlah. Opět ale doporučujeme věnovat tomuto větší pozornost. Cestou může být např. lepší komunikace s učitelským dozorem (informovat kuchařky o potřebě utřít stoly nebo podlahu) nebo vizuální kontrolou kuchařkou během doplňování příborů a následného úklidu apod. Zajímavé by také bylo zapojit do úklidu samotné děti (aby po sobě utřely) - bylo by nutné vymyslet způsob provedení.

Připomínky na čistotu podporuje i zkušenost z kontroly jídelny, kdy znečištěné stoly i podlaha (zbytky jídla po zemi) byly ponechány dost dlouhou dobu, než došlo k jejich úklidu.

Čistota určitě ovlivňuje i celkový pocit z jídla (a tedy i názor chutná / nechutná). Věříme, že stojí za to věnovat této oblasti větší pozornost a že mírně zvýšené úsilí na zlepšení se násobně projeví v celkové spokojenosti strávníků.

Polévky

- Hodně připomínek se týká polévek (např. že jsou příliš zahuštěné, jsou bez chuti, někdy přesolené apod.), proto doporučujeme věnovat výběru druhů polévek a její přípravě a dochucení více pozornosti. Na druhou stranu během kontrolní návštěvy jídelny byla polévka naprosto v pořádku a velmi dobrá.

Kvalita jídla (obecně)

- Nemálo připomínek se týká obecně chuti a vzhledu jídla (mastné, přesolené / nedosolené, zvláštní chuť, přílišné používání dochucovadel atp., resp. jídlo někdy studené, vzhledově odrazující). Opět doporučujeme věnovat dochucování a vzhledu jídla na talíři více pozornosti. Objevily se i návrhy dát dětem k dispozici sůl, ale nejsme si jisti, zda by toto nevedlo spíše k nadměrnému užívání soli, což rozhodně není zdravé. Lepší je asi ponechat současný stav, kdy na požádání dítěte je mu sůl u okénka poskytnuta.

Kvalita jídla (konkrétně)

- Maso - nejvíce připomínek ke konkrétnímu jídlu bylo k masu (tvrdé / tuhé, tlusté / prorostlé, krkovice dětem nechutná atp.). Pokud je to možné, více se zaměřit na kvalitu dodávaného masa, resp. při jeho zpracování na oddělení a vyřazení horších částí a šlach.
- Bramborová kaše, brambory - další konkrétní připomínky (kaše nedobrá, moc sladká, brambory nedovažené, rozpadající se, neslané). Pokud je to možné, upravit postup přípravy tak, aby se chuť zlepšila.

Myslíme si, že tato zjištění nejsou kritického charakteru a že opatření k jejich zlepšení nemusí být nijak složitá. Věříme, že stojí za to věnovat všem těmto oblastem (podobně jako je zmíněno u čistoty) větší pozornost a že i mírně zvýšené úsilí na zlepšení se násobně projeví v celkové spokojenosti strávníků.

Na školní jídelně také děti a rodiče oceňují mnoho pozitiv, mezi nejčastější patří:

Výběr z více jídel, objednávání

- Možnost výběru ze 2 jídel
- Objednávání přes internet, on-line přístup

Skladba jídla, jídelníčku

- Výběr, pestrost a vyváženost jídla
- Bezlepková strava, jídla žlučnickové diety či celiakie

V rámci ankety také zazněly podněty, kterými se může školní jídelna inspirovat. Jedná se o:

- aby systém objednávání upozorňoval, že se mají doplatit peníze (např. email) a dítě nezůstalo bez oběda
- sledovat trendy soutěže školních jídelen
- zavést papírové ubrousky

Vyhodnocení zpracoval: Jiří Křivánek, předseda Školské Rady

Projednáno na Školské Radě dne 15.10.2013