

# Kundundersökning Restaurang Kustsidan Piteå sjukhus 2018

|                            |                                    |            |
|----------------------------|------------------------------------|------------|
| <b>Datum för rapport</b>   | 2018-08-16                         |            |
| <b>Gäller process</b>      | Kost                               |            |
| <b>Utförd av</b>           | Linda Isaksson, Agnes Fjällström   |            |
| <b>Resultatet omfattar</b> | Restaurang Kustsidan Piteå sjukhus |            |
| <b>Metod</b>               | Pappersenkät                       |            |
| <b>Målgrupp</b>            | Gäster i restaurangen              |            |
|                            | Från                               | Till       |
| <b>Genomfört datum</b>     | 2018-05-14                         | 2018-05-25 |
| <b>Kontaktperson</b>       | Agnes Fjällström                   |            |

## Syfte

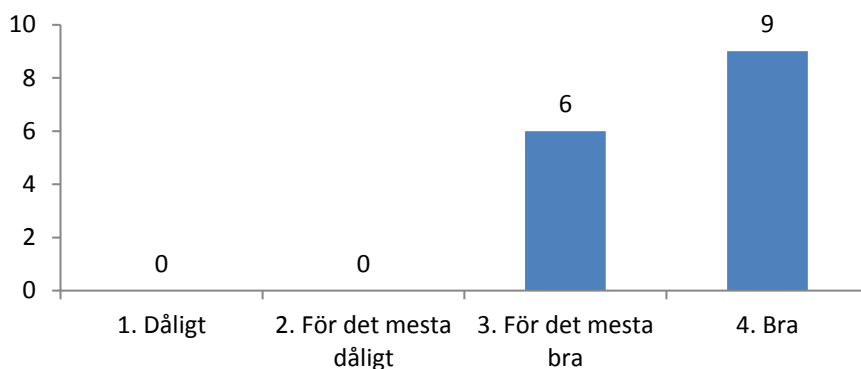
Division Service ska arbeta med ständiga förbättringar för att öka kvaliteten för våra kunder. En viktig del i detta arbete är att ta reda på vad kunderna tycker om de tjänster och produkter vi levererar. I detta fall undersöktes kundnöjdheten hos gästerna i restaurang Kustsidan. Maten tillagas i produktionsköket Piteå sjukhus.

## Resultat

Av 60 utskrivna enkäter besvarades 21. För att möjliggöra att få in många besvarade enkäter fick de ligga framme i restaurangen under två arbetsveckor. Nedan visas resultat för varje enskild fråga i enkäten.

På samtliga frågor med svarsalternativen ”dåligt”, ”för det mesta dåligt”, ”för det mesta bra”, ”bra” fanns även svarsalternativet ”kan inte svara” med i enkäten. I diagrammen nedan redovisas dock inte svarsalternativet ”kan inte svara”. Svarsalternativet ”kan inte svara” räknas heller inte med i ”antal svarande” eller vid uträkning av medelvärde som redovisas under respektive diagram. Istället redovisas det antal som svarat ”kan inte svara” separat under respektive diagram.

### Vilket är ditt totala intryck gällande den varma maten (dagens rätt)?



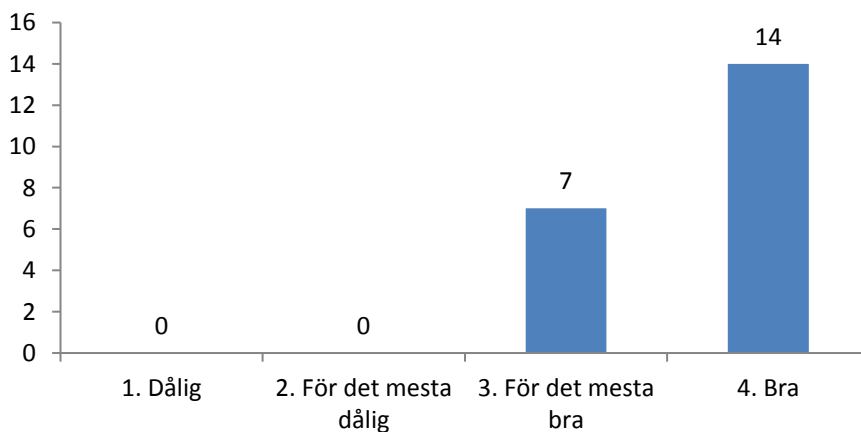
Antal svarande: 15

Medelvärde: 3,6

Antal som svarat "Kan inte svara": 0

15 (100%) svarade att det totala intrycket av dagens rätt var bra eller för det mesta bra.

### Smak



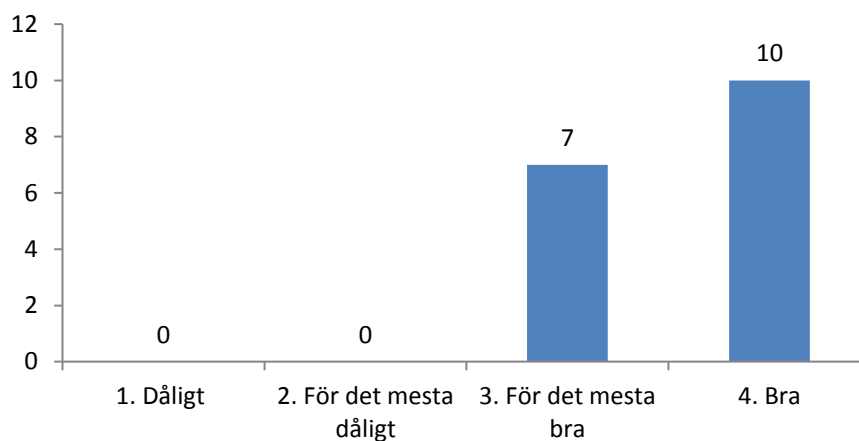
Antal svarande: 21

Medelvärde: 3,67

Antal som svarat "kan inte svara": 0

21 (100%) svarade att smaken var bra eller för det mesta bra.

## Utbud



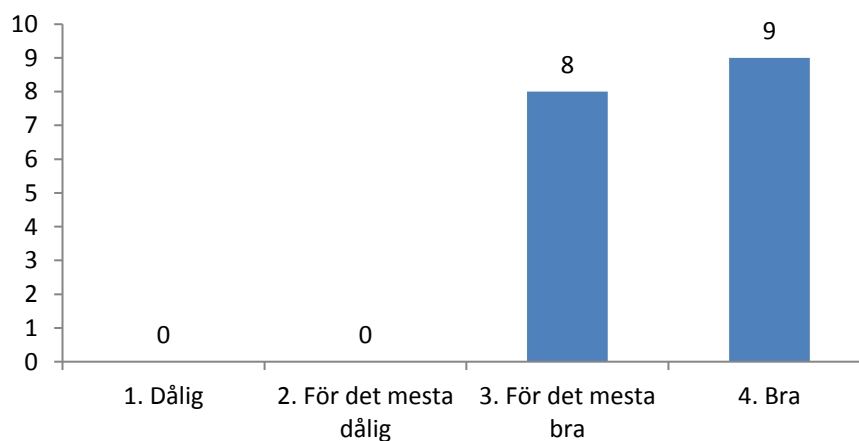
Antal svarande: 17

Medelvärde: 3,59

Antal som svarat "Kan inte svara": 0

17 (100%) svarade att utbudet var bra eller för det mesta bra.

## Variation



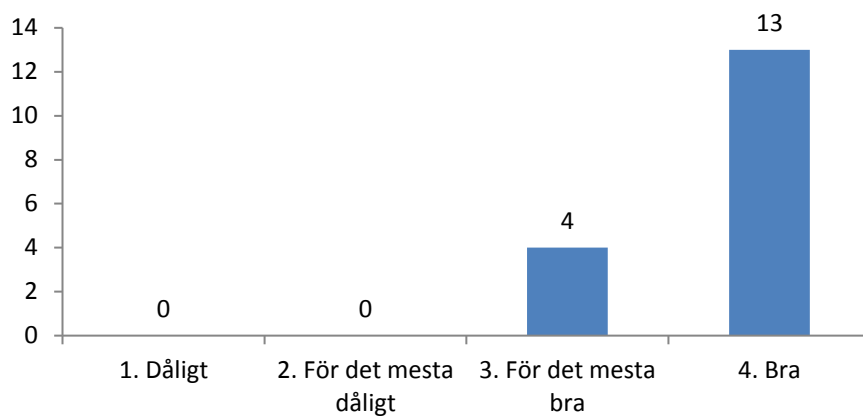
Antal svarande: 17

Medelvärde: 3,53

Antal som svarat "Kan inte svara": 0

17 (100%) svarade att variationen var bra eller för det mesta bra.

### Vilket är ditt totala intryck gällande salladsbuffén?



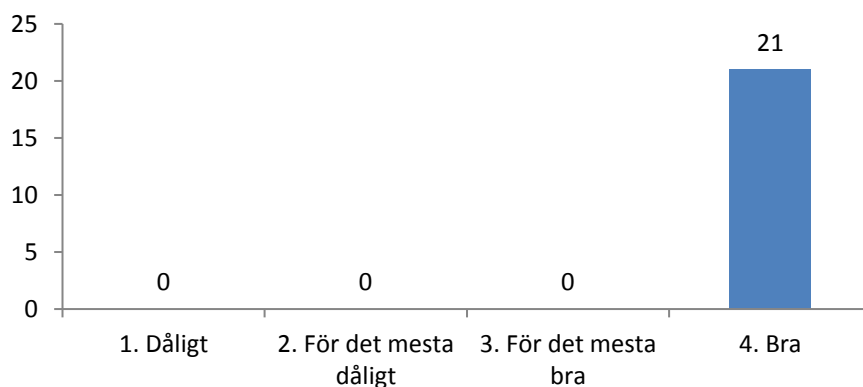
Antal svarande: 17

Medelvärde: 3,76

Antal som svarat ”kan inte svara”: 4

17 (100%) svarade att intrycket gällande salladsbuffén var bra eller för det mesta bra.

### Vad tycker du om bemötandet av restaurangpersonalen?



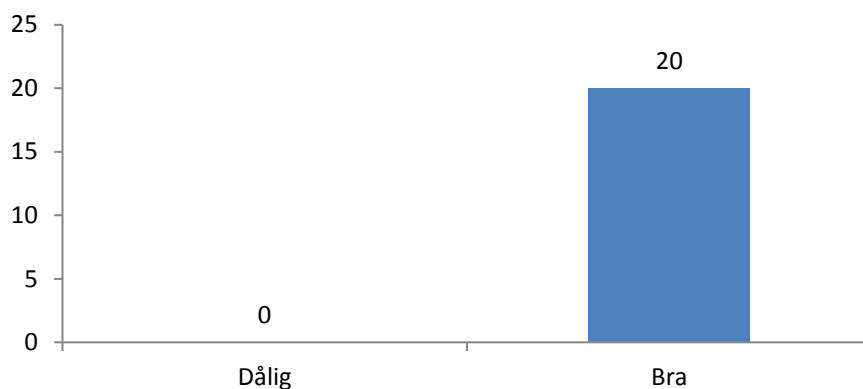
Antal svarande: 21

Medelvärde: 4

Antal som svarat ”kan inte svara”: 0

21 (100%) svarade att bemötandet av personalen var bra.

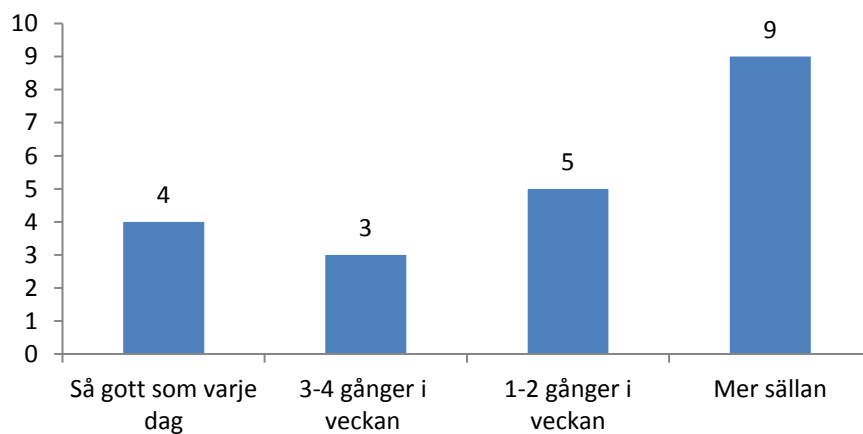
### Vad tycker du om måltidsmiljön i restaurangen?



Antal svarande: 20

20 (100%) svarade att måltidsmiljön var bra.

### Hur ofta äter du i restaurangen?



Antal svarande: 21

7 (33,3%) av de svarande besökte restaurangen så gott som varje dag eller 3-4 gånger i veckan. 9 (42,9%) av de svarande besökte restaurangen mer sällan än 1-2 gånger i veckan.

## Analys och åtgärder

Denna kundundersökning visar att gästerna på restaurang Kustsidan Piteå sjukhus är nöjda. På samtliga frågor där ett medelvärde kan räknas ut blev resultatet medelvärden mellan 3,53 och 4. När det gäller frågan om bemötande av restaurangpersonalen var medelvärdet 4, vilket är det bästa möjliga resultatet, och samtliga som besvarat frågan om måltidsmiljön svarade att de tycker den är bra.

Även när det gäller de egna kommentarerna var det övervägande väldigt positivt. Exempelvis berömdes den vegetariska maten samt bemötandet av restaurangpersonalen.

Två gäster menade att priset var högt samt att öppetiderna var för korta. Priset är lika inom alla Region Norrbottens restauranger och är därmed inte något som Restaurang Kustsidan kan påverka själva. När det gäller öppetiderna så tar produktionsköket med sig synpunkterna för vidare diskussion.

Bland de förbättringsförslag som framkom i kommentarerna handlade två om att måltidsmiljön borde ses över, exempelvis genom att pryda väggarna med tavlor för att bidra till dämpad ljudnivå och en mindre avskalad miljö. Detta är sedan tidpunkten för enkätundersökningen åtgärdat. Nu hänger det fler tavlor samt lampetter på väggarna i restaurangen.

## Utvärdering arbetsätt och verktyg

Fungerar bra med pappersenkät, men vid nästa undersökning kommer enkätverktyget EvaSys att användas.

## Kommunikation

Resultatet kommer att publiceras på Restaurang Kustsidans sida på norrbotten.se samt presenteras för personalen i produktionsköket på Piteå sjukhus.

## Uppföljning

Resultatet kommer, tillsammans med bland annat övriga inkomna avvikelser och förbättringsförslag, att tas i beaktande vid planering av förbättringsarbete i produktionsköket i Piteå.

## Bilagor

### Bilaga 1: Egna kommentarer

| <b>Egna kommentarer</b> |  |
|-------------------------|--|
| 1.                      | Jag skulle önska att man kunde servera dagens soppa. Den vegetariska maten är jättebra och god! Miljön i matsalen behöver ses över. Ljudnivån är för hög. Sätt upp tavlor på väggarna för att dämpa ljudet. Lite nya utbyten av maträtter, nya influenser vore trevligt. |
| 2.                      | Nackdel: Dyrt + snåla öppettider   |
| 3.                      | Smak, utbud, variation samt salladsbuffén: Utmärkt! Bemötandet av restaurangpersonalen: Toppen! Måltidsmiljön: Mindre bra, kala väggar, "avskalad" inredning. Går att göra "mysigare" mer restaurangmiljö, mindre skolmatsal.  |
| 4.                      | Den varma maten (dagens rätt): Utmärkt! Smak: Delikat! Utbud: För alla tycken! Variation: Strålande! Salladsbuffén: Imponerande! Bemötandet av restaurangpersonalen: Mkt välvilligt! Måltidsmiljön: Ljust & trevligt!  |
| 5.                      | Skilj gärna på nötkött och fläskkött (alla kan inte äta fläskkött). Märk köttgrytor med typ av kött. Helst inte mjölmat samtidigt som t.ex. pasta, plättar eller palt samma dag. I övrigt mycket nöjd med mat och trevlig personal.                                      |
| 6.                      | Mindre sallad, mer efterrätt!  |
| 7.                      | Mycket bra bemötande och service.  |
| 8.                      | Det är inte bra när maten tar slut på 30 min matrast.  |
| 9.                      | Större variation på efterätterna! Det är mousse/någon form av mousse och/eller inlagda frukter. Större tallrikar, maten är så god så måste gå så många gånger!   |
| 10.                     | Saknar ofta kryddning som sätter smak så det känns.  |
| 11.                     | Priset är högt och öppettiderna är alltför korta/snåla.  |

---

| <b>Egna kommentarer</b> |   |
|-------------------------|---|
| 12.                     | Önskar köttfärslasagne tillbaka.  |
| 13.                     | Bra salladsbuffé  |
| 14.                     | Supergott oftast! Mycket goda vegetariska alternativ! Sprid gärna de recepten till Sunderbyn! |