

Kundenkät för restaurang och café Källan 2023

Datum för rapport	2024-01-15	
Gäller process	Kost	
Utförd av	Caroline Tedestam	
Resultatet omfattar	Restaurang och café Källan Sunderby sjukhus	
Metod	Online-enkät i EvaSys	
Målgrupp	Gäster i restaurangen och caféet	
	Från	Till
Genomfört datum	2023-11-13	2023-12-10
Kontaktperson	Caroline Tedestam	

Syfte

Division Regionstöd 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 kundens intryck av den varma maten, salladsbuffén samt det övriga utbudet som finns att inhandla i restaurangen. Vi ville även ha svar på hur kunden upplever måltidsmiljön och personalens bemötande. Det fanns utrymme för kunderna att skriva egna kommentarer och förbättringsförslag

Metod

Region Norrbottens enkätsystem EvaSys användes för att utforma ett frågeformulär och skapa en online-utvärdering. Det finns filmer och instruktioner på Insidan om programmet.

Enkäterna lades ut online som en länk på Insidans startsida under fliken Sunderby sjukhus. Vi hängde även upp affischer i Restaurangen med QR-kod till enkäten för att nå ut till externa besökare och patienter. Tanken var att svarstiden skulle vara två veckor men på grund av personalbortfall och fördröjning hos kommunikation så låg enkäten ute nästan i fyra veckor, vilket nog inte var en nackdel eftersom antalet svar ökade.

Enkäterna besvarades online och en rapport kunde tas ut från programmet när svarstiden var slut.

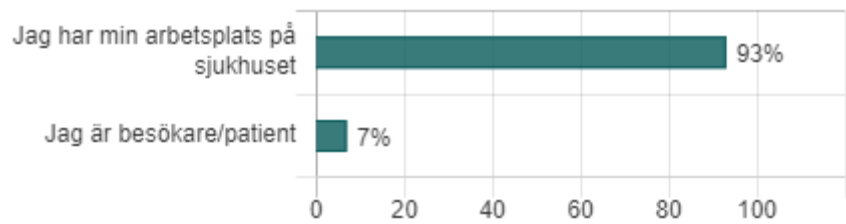
Kostekonomer och kostchef tog tillsammans fram frågorna till frågeformuläret med den regionsgemensamma rutinen, för kundundersökningar inom kostprocessen, som underlag.

Resultat

146 personer besvarade enkäten. Nedan visas resultat för varje enskild fråga i enkäten.

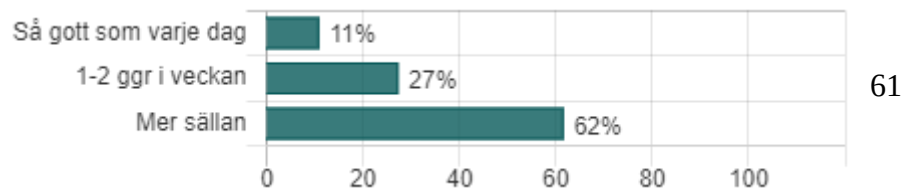
Vem är du?

Antal svar: 144



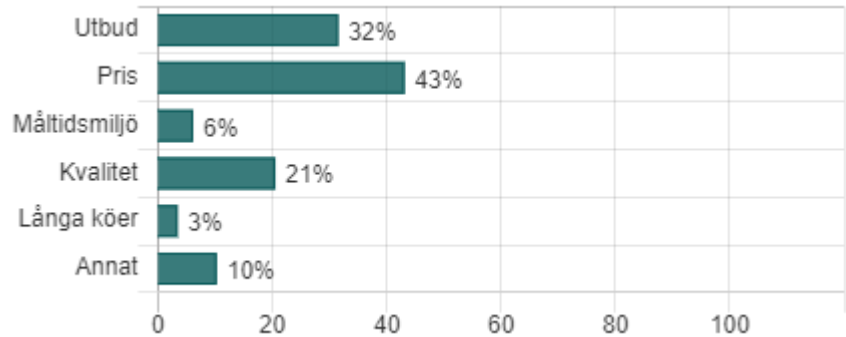
Hur ofta köper du mat/fika i restaurangen/caféet?

Antal svar: 146



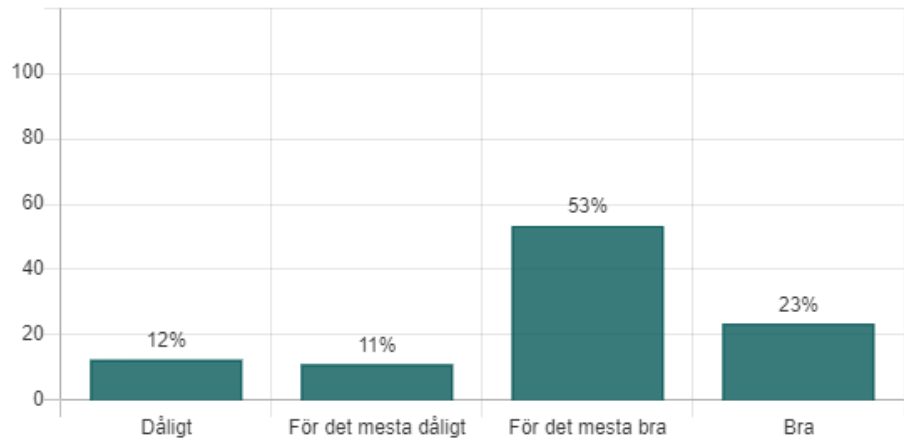
Om du svarat "Mer sällan" på fråga 1.2 och det beror på att du är missnöjd med något av alternativen, markera alternativet/alternativen, max 2 alternativ.

Antal svar: 146

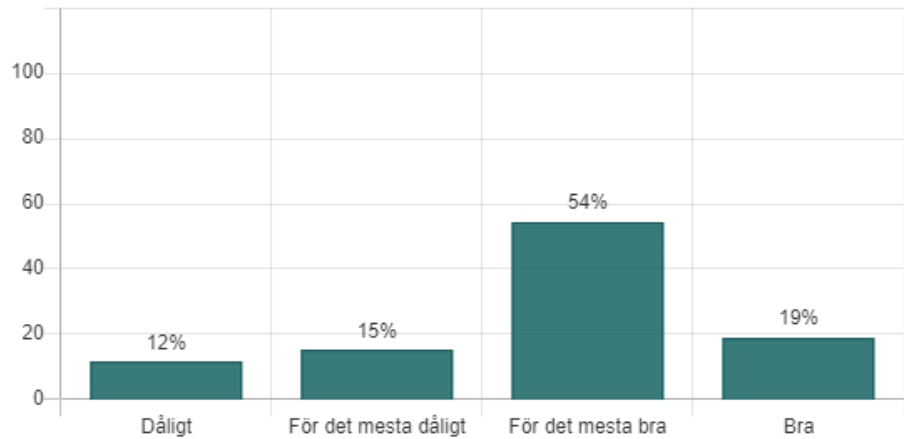


Vad är ditt totala intryck gällande den varma maten (dagen rätt)?

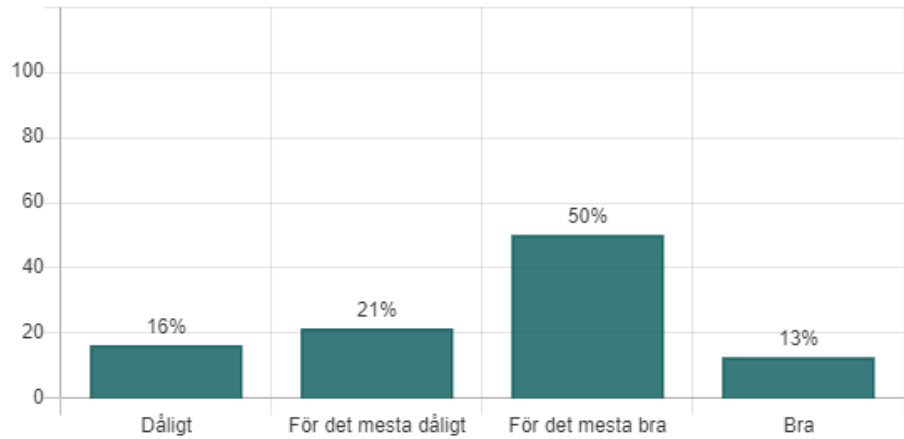
Smak:



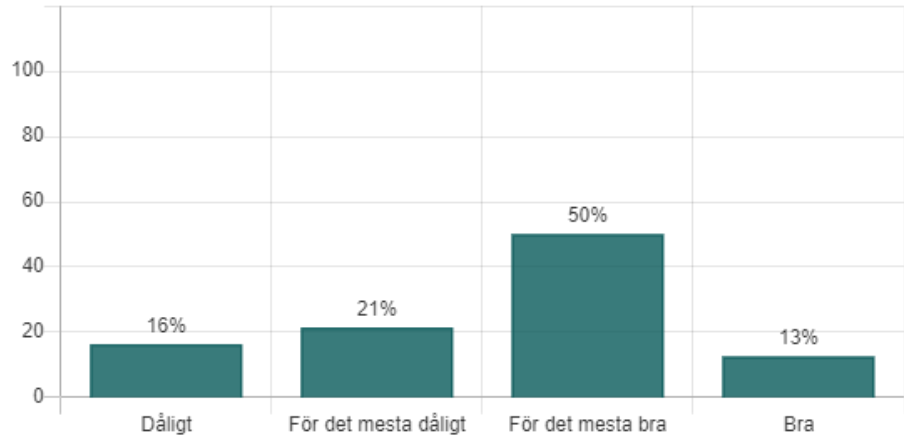
Utseende:



Utbud:

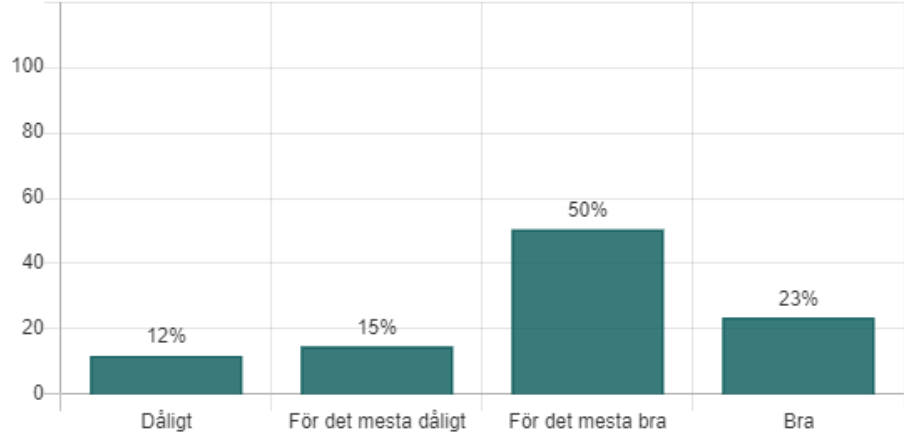


Variation:

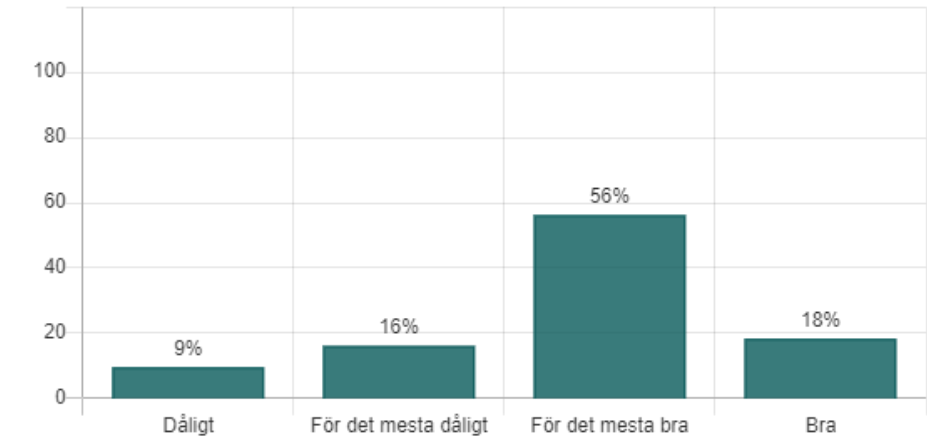


Vad är ditt totala intryck gällande salladsbuffén?

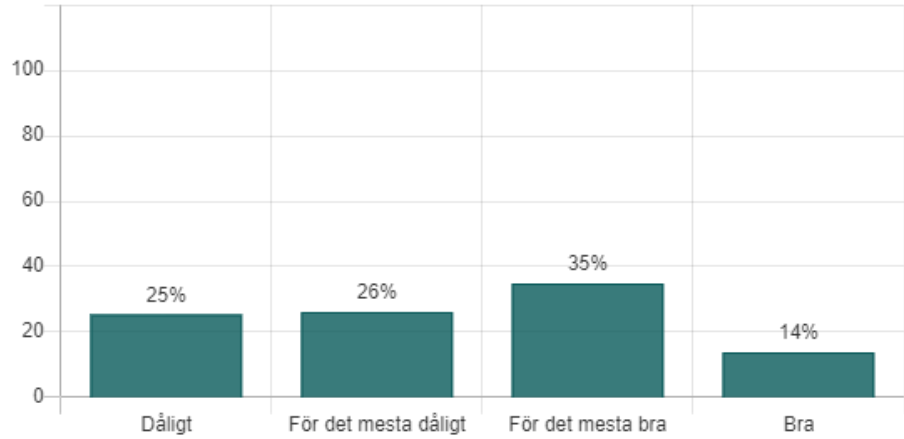
Smak:



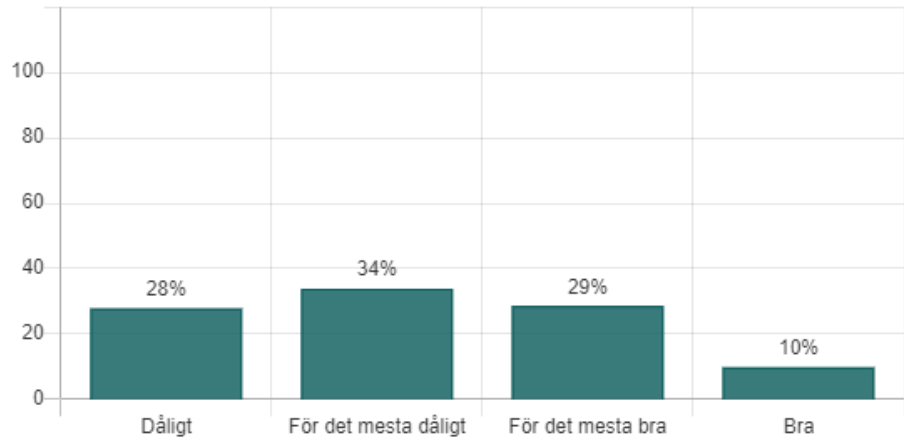
Utseende:



Utbud:

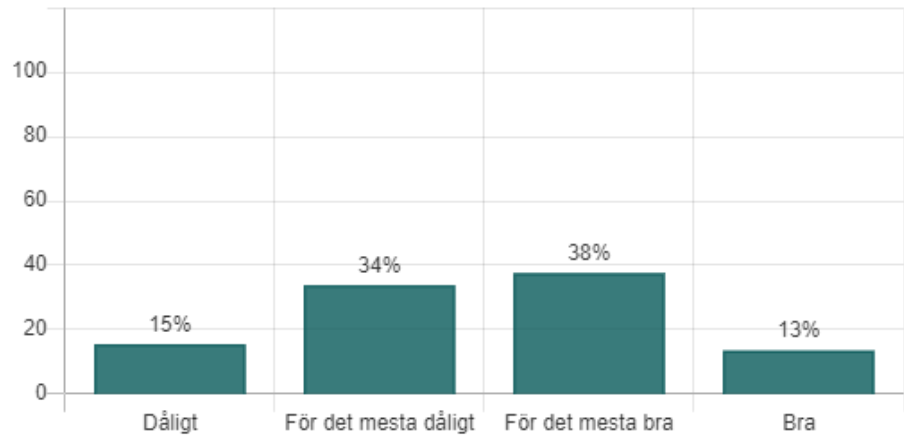


Variation:

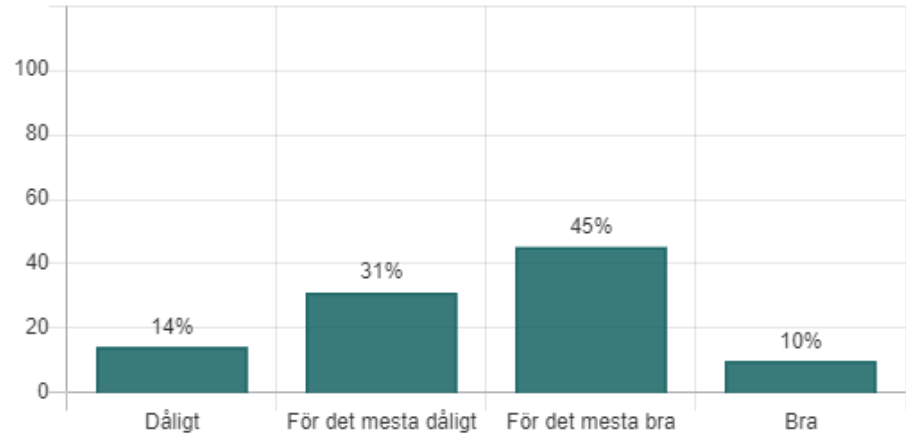


Vilket är ditt intryck gällande utbudet av:

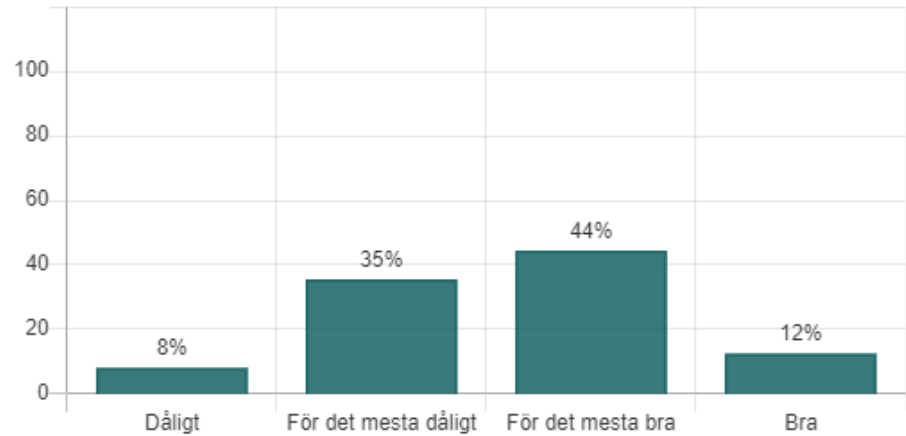
Smörgåsar



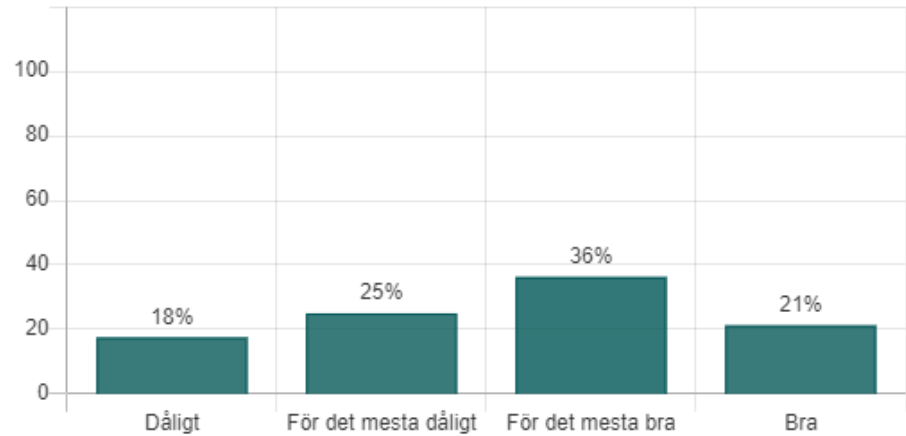
Färdiga sallader



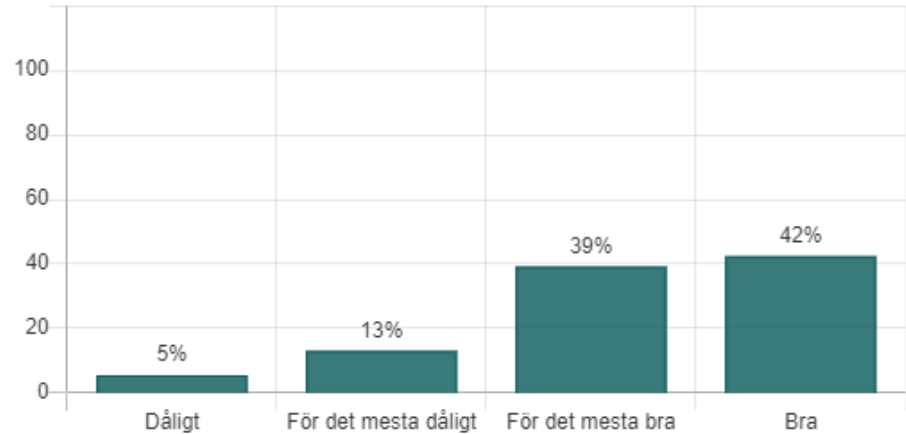
Färdiga matportioner



Fikabröd

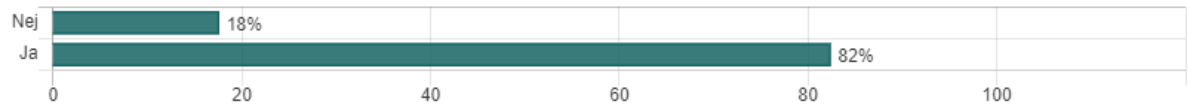


Dryck på flaska/burk/tetra



Finner du allergianpassade/vegetariska/andra specialkostalternativ i restaurangen/caféet efter dina behov?

Antal svar: 125



Om du svarat nej på ovanstående fråga, vad saknar du?

- Glutenfri mat. Och överlag glutenfria alternativ.
- Fler varianter av bröd skulle vara gott. Grovt bröd inte bara vitt.
- Mjölkfri kost, det finns bara laktosfritt men det kan inte vi med mjölkproteinallergi äta.
- Är dåligt med glutenfria alternativ i både fikaväg samt matväg (både varm och kall)
- Vissa gånger finns inget vegetariskt kvar i kyldisken. Det finns otroligt många alternativ med kött, men några få vegetariska. Brukar ta en låda med gårdagens när det finns men det är ofta slut. Oftast finns en vegansk pokebowl vilken är god men man tröttnar. Tänker om man kan få leverantören att ta fram alternativ som både veg och köttätare kan tänka sig att äta, t.ex. tacotallrik med vegofärs. Tänker att man borde ha ett hållbarhetsperspektiv och satsa på det vegetariska utan att det behöver alltid vara en eftertanke.

Det hade ibland varit gott med till exempel en smörgås med bara ägg på eller vegetariska köttbullar.

- Eftersom jag har speciella allergier måste jag varje gång fråga om innehållet. Kan det vara ett alternativ att på insidan på se innehållet i dagens mat. Förstår att det finns många allergier och svårt ta hänsyn så alla är nöjda. Problemet är när jag frågar, innehåller det skaldjur, svaret är nej men jag får en reaktion iaf då visar det sig att det även innehöll tex kräftspad. Kanske en padda på utsidan där man själv kan kolla innehållet och då välja att inte köpa maten som sen kastas när man tagit en tugga eller att man inte törs chansa för man vet aldrig vad det innehåller.

- Bättre mat större utbud bättre priser
- Bättre utbud glutenfritt i färdigmat, mackor exempelvis finns ju inte alls. Finns heller ingen yoghurt+musli, dåligt med sallader.
- ett bra utbud av alternativ kost.
- Har inga behov
- Saknar vegetariska alternativ bland mackorna/salladen. Eller så är de alternativ som finns inte så aptitliga. SLutar ofta med att jag köper en kycklingmacka eller kycklingsallad fastän jag annars är vegeterian bara för att det saknas bra alternativ.
- Veg
- Det är pasta i nästan varenda sallad eller bulgur. Utom Caesarsalladen, men då är det ju med kött.
- Saknar vegansk mat i det varma utbudet
- Oftast slut.
- Fler utbud i salladbuffen. lök i allt.
- Bra diabeteskost
- Mer vegetariska alternativ

Vad tycker du om måltidsmiljön i restaurangen och caféet?

- Skulle behövas nya bord och stolar.
- Tråkiga och slitna möbler. Lokalen skulle kunna fräschas upp betydligt för en mysigare och trevligare måltidsmiljö.
- Ordinär
- Inte suttit där.
- Högljutt, "glammigt", osäkert om det finns plats att sitta om man besöker under "lunchrusningen"
- Bra med platser. Lite "stel" miljö men fungerar absolut.
- Stökig och bullrig (2 Nämna)
- Stökigt, bullrigt och trångt vid lunchtid.
- OK (3 Nämna)
- Bra, förutom att det är väldigt kallt vintertid i restaurangen.
- Stimmigt och högljutt
- Stimmigt, hög ljudnivå.

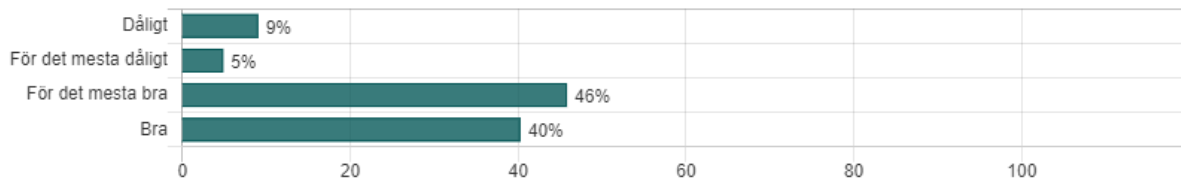
- Hemsk, bullrig, kallt, otrevligt när den ligger vid entrén och mycket människor som springer där.
- Bullrig, opersonlig, steril
- Känns som en skolmatsal men fungerar för en lunchpaus.
- Trångt och inte så mysigt. Bullrig miljö.
- Det är för bullrigt. Det blir ingen avkopplande stund. Miljön är inte så inbjudande.
- Inga åsikter då jag inte äter i restaurangen
- Det är bullrigt och mycket folk, ingen miljö som jag väljer att vistas i.
- Diskinlämningen är inte trevlig. Där man tar mat är lite skolkök.
- Hade önskat personalmatsal
- Bra miljö.
- helt ok för ett sjukhusrestaurangen
- Den är bullrig, steril och tråkig. Möblerna är slitna. Ser ut som en skolmatsal.
Gröna plastväxter i fönsterna och några fler lampor tillsammans med fler gardiner skulle göra mycket, även ljudmässigt. Liksom en tablett/duk (avtorkningsbar) på åtminstone vartannat bord med tex salt- och pep-parhållare + tex en liten vas med en plastblomma/kvist skulle ge mer restaurangkänsla och göra miljön betydligt varmare och trevligare.
- Lite skollunch-känsla med träinredning & mycket ljud, önskvärt om det kunde kändes mysigare/mindre sterilt.
- Helt ok
- Jobbigt att gå dit att äta då det är blandat med andra besökare/anhöriga på sjukhuset. Rörigt trångt och 0 mysfaktor som ger avkoppling på lunchen. Hade varit skönt att gå dit och äta för att komma ifrån ett tag från arbetet istället för att köpa mat och gå tillbaka.
- Okej.
- Stojigt
- Bra. Kunde vara lite mysigare med inredningen. men för övrigt bra
- bra!
- Miljön vid entrén är omysig och det drar kallt. Skärmväggar för att avgränsa mot entrehallen skulle göra det mycket mysigare och avgränsat. På vintern drar det kallt att sitta där. Lite växter, ljusslingor eller annat skulle göra skillnad.
- Miljön känns kall och tråkig. vore trevligt med mysigare belysning och vrår att fika och äta i.

- Lite svårt att förstå vad som är cafe´delen kanske om det ska vara de bord och stolar som står utanför restaurangen vid Pressbyrån och entren?
Inte så kul att sitta bland anhöriga och ev patienter när man har sin lunch som personal. Veldig mycket långbord.
- Tråkig. Blir lätt väldigt hög ljudnivå.
- Trevligt, lugnt o skönt.
Toppen att man kan välja att sitta ute under sommarmånaderna
- Högljutt (2 Nämna)
- Skolmatsalskänsla
- Trevligt!
- Bullrig
- Stimmigt, lite tråkig miljö.
- Ok (3 Nämna)
- Långa köer, slitet
- långa köer
- Skulle kunna byggas om för att få ett bättre flöde, slippa långa köer. väldigt tråkig miljö
- Känns som en gammal trött matsal. Känns omodernt och skulle behöva en renovering. Stolarna och borden känns omoderna också. Lokalen skulle behöva en uppfräschning. Stimmigt i lokalen när det är mycket folk.
- Helt ok i restaurangen.
- Påminner om skolmatssal, så inte jätteinbjudande men helt okej.
- Tråkig, inte inbjudande eller mysig. Varken cafe eller restaurang
- Ganska stökig, hade varit fint med skärmar
- Lite skolmatsal känsla, kan bli bullrigt när det är mycket folk då det är lite textilier som dämpar ljud.
Cafeet är under all kritik, man sitter öppet just vid entren, ingen mysfaktor alls.
- Känns inte särskilt lugnt och fridfullt för att äta. Stressig miljö. Lite otidligt vad som ingår i lunchen, hur många burkar etc.
- Hyfsad
- Kall och ganska bullrig men annars bra.
- Tråkig miljö i restaurangen, känns som en skolbespisning

- Ibland hör ljudnivå, skulle man kunna göra något åt detta? Annan möblering, växter skärmar?
- Lite stökig, hade kunnat vara lite mindre känsla av skolmatsal. Skönare stolar.
- Rätt ok, men inte alltid enkelt för tillfälliga gäster att hamna i rätt kö och hitta sallad och måltidsdryck
- Så trist och tråkig. Ofta smutsigt. Opersonlig.
- Utemiljön är härlig, inomhusmiljön kan upplevas stökig pga mycket folk på kort tid
- Bra
- Ingen tyst miljö att äta i.
- Jag tycker att det är rörigt när man vistas i restaurangen.
- Jag tycker miljön är avslappnad och tilltalande.
- Fula gamla bord och stolar.
- Bullrig och inte så trevligt
- Har ingen åsikt eftersom man inte hinner sitta där och äta när man bara har 30 minuters matrast. Det är även därför som jag inte heller har någon åsikt om dagens maträtter för det finns inte tid för att stå och köa för dem och sedan dessutom hinna äta, utan man köper snabbt någon färdigmat/smörgås.
- Slamrig miljö.
- Mycket folk
- Äter aldrig i restaurangen
- Bra måltidsmiljö.
- Tråkig miljö
- äter inte i där ingen åsikt
- Rörig
- Bra
- Sitter aldrig där, då kan inte svara.
- Lite bullrigt.
- Mer skolmatsal än restaurang, ingen mysfaktor direkt
- Jag hämtar alltid mat, stannar sällan. Få platser och bullrigt
- Tråkig och för litet

- Kan ni inte ha lite musik på som det var förr? Annars tråkig restaurang
- Lite stökig.

Vad tycker du om bemötandet av personalen?



Egna kommentarer och förbättringsförslag:

- Kul att ni börjat med nya rätter. Ibland tar soppan slut tidigt under dagen. Är dessa de varianter som är populära? Kan man göra mer? Och så det som önskas men som kanske inte går; jag vill gärna köpa mat till som blivit över. Kanske till rabbaterat pris?
- Förbättra salladsbuffén. Om man vill ha oliver så sluta med frusna komburkar med oliver, broccoli och rödlök. Titta mot Pressbyrån och se hur fräsch buffet de har. Men ni har jättegod varmmat. Sluta gnälla på folk som äter sin Pressbyrå-sallad i matsalen. Den ägs av skattebetalarna och är för alla matgäster. Så fixa salladsbuffén så tar ni ett stort skutt uppåt!!
- Mjölkfria alternativ. Havremjolk till kaffet.
- Dagens lunch skulle kunna vara billigare för vårdpersonal. Jag har inte råd att betala 100 kr för en lunch. Mvh /ensamstående sjuksköterska
- Upplyft att Pressbyrån kommit så att det finns piccadelisallad att handla till lunch. Handlar sällan lunch i restaurangen på grund av miljön och utbudet. För stöjtigt för min del att sitta där på lunchen och kallt!
- När man köper färdiga matportionslådor så har de högt kalori innehåll och lite/inga grönsaker och de är dyra så det känns för dyrt att köpa till en salladslåda
- Kassakön går nu i hela resturangen när det är mycket folk. Kassan borde vara vid utgången
- Ffa önskas en salladsbuffe typ som finns på regionhuset
- I överlag god mat och trevlig personal!
- Det är lök i nästan alla salladssorter. Sluta med det. Alla gillar inte lök och då är det isbergssallad och morötter att välja på.
- Vegetariska maten var bra i augusti men efter det har något hänt. Ofta smaklös och biffar är stenhårda.
- Saknar stekt sidfläsk, det var väldigt länge sen!
- Om man vill bara äta sallad, borde det finns något val av protein, t.e. tonfisk, kyckling, fetaost, keso. Som det är nu, tänker jag att priset är för

högt för sallad.

- Hoppas på stor förändring av måltidsmiljön.
- Skapa ett eget id för restaurangen/caféet med ex. röd tråd i inredning/skyltar/stil. Gör det mer "mysigt". Skapa evenemang som ex. "eftermiddagsfika" för personal med specialerbjudande på fika etc för att locka lite mer, sätt ihop "fikakorg" som man kan köpa med till arbetsgruppen.
- Saknar de egna salladerna som fanns ett tag
- När man köper frallor så vore det kul om det fanns smör på bägge, alldeles för snålt med smör blir torrt.

Mer mat av husmanskost typen som köttbullar och makaroner, korvstroganoff och ris, raggmunkar, fläskpannkaka etc
Vi som arbetar på huset borde få mer rabatterat pris på dagens.

- Gärna temaveckor eller temadagar och då gärna kombinera med att servera en "vanlig husmansrätt" samt någon/några rätter utifrån tema/kök. I samband med det även ha samma tema för salladsbuffén
- Mysigare belysning. rum o rummet miljöer. Billigare mackor och fika.
- Matsal för endast personal. Vill inte sitta och äta med övriga patienter anhöriga när/om man väl har rast.!
- Egen avdelning för personal separerad från anhöriga ev patienter och besökande.
Lite mer separerade bord med 4 - 6 platser.
- Mer engagerad personal. Helst lite gladare också. Mer problemlösande fokus. Bättre priser. Ha grillen öppen på helgerna. Att maten ska vara mer tilltalande för ögat.
- Servera mer svensk husmanskost. Tex palt, ugnspannkaka, pölsa, makaronipudding, saltsill med löksås, pyttipanna, lapskojs, isterband, fläsklägg eller bringa med rotmos, järpar osv.
- Det enda jag kan tänka mig är mer variation på smörgåsarna och salladerna
- Det skulle vara trevligt om man slapp FRÅGA efter glutenfritt. Om knäckebrös och liknande stod framme till dagens lunch.
- Mer variation på de färdiga matlådorna.
- Kyckling i massor i grytor inte så bra Om man ser på utbudet på regionhuset så är det en stor skillnad i utbudet. Kanske återinföra lite husmanskost?
- Önskar något matigt inslag i salladsbuffen varje dag, tex couscous, kall pasta, bulgur, matvete, kikärter osv. Vill också tipsa om att bryta ut snöret till brödtången med jämna mellanrum, det ser ut att ha varit med ett bra tag nu. Tack för att ni gör ett jättebra jobb med restaurangen!
- Mindre vinäger smak i egna blandsalladen. Mer variation av färdiga sallader.

- Ej service minded och känner sig iakttagen när man tar sin mat, ibland tråkiga kommentarer från personalen.
- Ni kan ha trevligare personal gäller inte alla, mat som inte är lagad från grunden utan halvfabrikat kokta grönsaker som inte är genomkokta utan stenhårda, Maten ofta slut eller ändrat. väldigt skillnad om du går till regionhuset och äter mat där mat lagad från grunden men i sunderbyn betalar du samma pris för skitmat
- Otrevlig personal, slut mat inte genomkokta grönsaker bla, halvfabrikat på maten dåligt utbud och ofta slut bröd. kanske kakor till kaffet
- Saknar keso i salladsbuffén
Saknar naturella oliver i salladsbuffén, tycker inte marinaden gör dom godare, snarare tvärt om.
Den sprödbakade fisken är inte lika sprödbakad längre, ofta seg eller vattnig (på undersidan).
Saknar en helt sockerfri måltidsdryck.
- Kan inte påstå att personalen är trevliga. finns aldrig tillbehör tex svartvinbärsgele eller riven ost. soppor är ok
- Personalen som jobbar helt underbar, all kärlek till er
- Maten är inte gjord från grunden utan sk färdigmat som är inköpt ,höga priser på lunchen, landstingshuset eller pressbyrån har bättre utbud. torrt fikabröd
- Ofta slut lingondricka, ni kanske skulle beställa så det finns hemma tillräckligt, personalen har inte de bästa bemötandet ofta otrevliga och dryga maten är inte bra man betalar fullt pris för halvfabrikat. okokta grönsaker, slut mat. Kan ju hellre välja pressbyrån
- Uselt kundbemötande otrevliga. Varför ska jag betala för mat som är halvproducerad och dålig kvalitet. Brukar gilla att äta kokta grönsaker men jag har tappat aptiten stenhårda. Kommer man efter 12 så finns knappt någon mat kvar eller så tar man fram något annat haldant som smakar fan som man betalar fullt pris för, beasås finns sällan hade önskat gele till vissa köträtter men finns inte men kan beställas. Hembakade brödet ofta slut, kan man inte ha något pålägg tex ost till? Kanelkakor till kaffe som ingår? Efterrätt när det erbjuds ofta slut eller smakar dåligt som är halvdant. När ni bjuder på tårta kan ni väl göra den själv från grunden med en bärsort och inte en blandning. Plättar på torsdagar? Regionhuset har ju det, ni hade det en gång men dem smakade konstigt några köpes? Hallon eller jordgubbssylt till
- Positivare bemötande av kökspersonalen är önskvärt, upplever att deras arbete är att agera polis vid mathämtning betalningen är ju densamma vid hämtning eller äta i restaurangen, då måste jag ju få sätta vad jag vill i mina 3 byttor.
I övrigt är maten riktigt god.
- Skadar inte att le
- Behov av enkla alternativ för alla som har en kort rast eller får rasten förkortad ofta p.g.a. vad som händer i verksamheten. Förslagsvis färdigpackade matlådor för en rimlig peng. Det är bättre än att som nu packa matlådan själv och vara hänvisad till att betala samma pris som

om man sitter i restaurangen och har tillgång till dryck, kaffe och att hämta mer bröd t.ex.

- Bubbelvatten hade varit toppen 😊
Det är super när ni har tillbehör ex koriander, olika salsa ex mango
- Det är en restaurang med buffé, så det borde rimligtvis vara upp till kunden att avgöra vad man vill äta till vad. Inte kökspersonalen som ska styra vilka såser som man får ta till vilken rätt, oavsett om det finns begränsad mängd av såsen.
- Finns det bara fisk o kyckling i alla varianter och mest helfabrikat. Var har alla bra måltider tagit vägen. Verkar som ni inte vill ha några matgäster. Ni ser ju att det är ganska tomt i matsalen För det mesta
- Oengagerad personal i restaurangen
- Ofta dålig kvalite på maten. Bla, Potatis ej färdigkokt, ägg rinnande trots att man säger "mellan hårdkokt och löst" maten ofta kall, panerad fisk segt. Ofta smaklöst. Således äter jag väldigt sällan då jag alltid betalar mycket pengar för dålig kvalite så ej prisvärt.
- Ibland är soppan för salt eller för stark. Vore trevligt med palt någon gång eller ärtsoppa/pannkakor.
- Wraps har försämrats kraftigt i smaker. När de tillverkas är det bra om innehållet sprids bättre i brödet. Brukar få öppna och röra om själv då allt ligger i grupperingar.
Salladen har ofta mest av, gamla, bruna salladsblad samt dålig dressing. Kan inte mäta sig mot pressbyråns utbud
Baguetterna har inte ett gott bröd
Mat automaterna i entrén måst gå att ha ett ordentligt utbud i på helger och kvällar. Såväl för personal som för tex patienter och anhöriga som sitter många timmar på akuten eller på patientensal
- Otrevlig personal. Slut lingondricka, ofta slut mat efter 12.00 finns ingen vinbärsgele till köttträtter halvfabrikat till högt pris.Finns aldrig färskt bröd
- Lite trevligare bemötande och mindre stress från personalen. Dom är dock aldrig otrevliga men känns inte som att dom vill vara där. Bröd till dagens/salladen är ofta slut om man kommer efter tolv vilket är tråkigt då ni har väldigt gott bröd.
- Återinför bubbelvatten i dryckesmaskinerna. Det finns på Regionhuset och jag saknar det på sjukhuset.
Tycker att ett basutbud av sallad alltid ska finnas i form av enkel råkost-sallad (helst mixad men annars rena morötter, vitkål e dyl). Ibland saknas det helt vilket jag tycker är synd. Jag har även en känsla av att det ibland är "tre goda rätter" och ibland "tre dåliga". Förstår att det är svårt att förstå vad jag/andra ser som gott respektive dåligt, men jag skriver det ändå. Jag tycker att sopporna är ett utmärkt tillskott på senare år. Ofta jättegoda (förutom fisksoppa som är för salt och ospännande).
- Sätt mera färg och växter. Finare bord och stolar. Separera tydligare för personal matsal och patienter. Städa borden oftare.
- Jättegod mat och trevlig personal

- Dåligt med öppet tider, spec på helgerna.
Ingen information på helgerna om ni stänger tidigare.
- Jag tycker att grillen borde ha öppet på helgerna.
Mer rabatterat pris på buffén till personalen än nuvarande 10kr.
Sälja buffén billigare när restaurangen närmar sig stängning.
- Bättre öppetider, kanske inte just köket/ tillagad mat, men iaf fiket och färdiga maträtter!
- Låt oss ta hur mycket vi vill i våran matlåda tack utan att kommentera.
- Stressade. Trötta.
- Önskar personalen en bra dag
- Gärna mer utav färdigrätterna, ibland är det helt slut. Gärna även öppet i alla fall 1 timme längre på vardagar samt även helgöppet.
- Önskar öppen grill på helgen. öppet längre på dagen.
- Ett bättre prisförslag för oss som arbetar så hade nog fler handlat mat då det är bra mat och tillgängligt.
- Önskar gärna att ni utökar salladsbuffén med brukar med kyckling, skinka, råkor, varmrökt fisk eller dyligt för att salladen ska bli mer matig. Annars är utbudet av grönsaker variationsrikt och gott.
Tack.
- Ofta slut måltidsdricka beställs inte tillräckligt, viltskaven smakar torrt varför inte riktig renskav? Husmanskost som är lagad från grunden det tror jag ni vinner på i längden. Potatis som är hård, varma grönsaker som inte är ordentligt kokta. Kan ni inte titta på vad coop storhedens restaurang har? Dem har ju bättre utbud och maten smakar hemlagad. Plättar som är hemlagade med vispgräddde och jordgubbssylt på Torsdagar? Sluta ha halvfabrikat och laga maten från grunden
- Dåliga öppen tider.
Dåligt utbud.
Grillen behöver uppdateras fler utbud.
Väldigt dyrt.
Pizza skulle kunna vara något som skulle locka fler kunder.
Mycket trevlig personal dock bra service.
- Köp in en Convini automat för oss som jobbar så vi kan få tag på mat och mellis när ni inte har öppet.
- Varför inga frågor alls om grillmaten? Det är där förbättringspotentialen är som störst, både när det gäller variation och utbud.
- Tror det ska vara en rabatt till personal av dagensrätt. OM det var typ 80kr, då skulle jag äta den då och då. Ha köpt personal frälle ibland, men kvalitet är lite svängande, engång det var 25kr och hade bara två skivor gurka på den. då slutade jag köper. låter snål, men kostnad är den som ska göra den bättre för mig.

Vill också bara ta chansen att medger att restaurang personal är alltid trevlig och hjälpsam.

- Ofta trångt vid disken, kassan. Svårt för tillfälliga besökare att förstå hur man ska gå.
- För mycket vitlök i många rätter - Inte så trevligt när man som personal kommer nära sjuka patienter och luktar vitlök. Många med magbesvär har svårt att tåla vitlök.
- Bättre mat av bättre kvalitet känns som halvfabrikat maten ofta slut och lingondrika slut. Öppettiderna på kvällen och helgen kunde varit bättre. Finns inte plats på viset att sitta. Öppna på helgen och gör rätt från början med maten mer husmanskost.
- Kan ni inte titta på coop storhedens restaurang det är ett framgångsrecept. Dit åker man även om man inte har ett ärende för maten istället för att äta på källan för att maten smakar dåligt. Fler rätter bättre öppettider och kvaliteten är bättre på maten. Ni måste bättra er om ni ska behålla gäster
- Mer husmanskost och variation och bättre kvalitet på maten saknar det där hemlagade känns om man betalar för skräpmat. Hemlagade Plättar och jordgubbssylt på Torsdagar? Bemötande av vissa i personalen är uselt otrevliga. ofta slut måltidsdryck, beställ hem mer. Sopporna är oftast goda men visst undantag. Fika efter maten? Men gör hemlagat
- Jag köper oftast endast sallad som komplement till det jag själv har med mig hemifrån. Den har blivit betydligt sämre jämfört med för flera år sedan, dåligt utbud framförallt. Tomma lådor där det förut fanns olika varianter. Det behöver inte vara så stor variation på "favoriterna" när det gäller sallad, men att det alltid finns många alternativ. Jag tänker exempelvis bönsallad, majs, ärtor, rivna morötter, coleslaw, gurka tomat feta-ost pastablandningar olika dressing m.m.
Även brödet som ingår har blivit sämre. Om det ingår 1 brödskiva som är 3*5 cm lång känns det inte ok! Här finns det totalt sett stor förbättringspotential.
- Gör mat som går att äta liksom!? Det måste ju vara hur lätt som helst att göra den bättre!? Helt allvarligt

Analys, diskussion och åtgärder

Senaste gången restaurangen utförde en kundenkät var år 2017, då i pappersformat. Några frågor är likvärdiga denna enkät och går därför att jämföras.

Vem är du?

Vi kan se att det är färre besökare/patienter jämfört med personal som svarat denna gång (7% besökare/patienter jämfört med 25% förra gången) och man ska gissa är det möjligt att många föredrar att svara på pappersenkäter i stället för att skanna en QR-kod och fylla i enkäten digitalt.

Besöksfrekvens

De personer som kryssade i att de besöker restaurangen mer sällan har fått uppge anledningar till varför de inte besöker restaurangen oftare. Största anledningen var priset (43%) till följt av utbudet (32%). Priset är dock något som är lika inom alla Region Norrbottens restauranger och är inte något som restaurang Källan kan påverka själva. Utbudet kan vi dock jobba vidare på för att tillgodose våra gästers önskemål.

Dagens varma rätt

2017 svarade 78 % att intrycket av dagens rätt är bra eller för det mesta bra. 2023 delade vi upp frågan i fler parametrar, se tabell nedan. Svartalernativ "för det mesta bra" och svartalernativ "bra" slås ihop på grund av att vi anser det som ett okej svar att få på en enkät och därför vill vi se hur många procent som är "nöjda".

Intrycket av den varma maten	Svar 2023
Smak	76 % svarade "för det mesta bra" eller "bra"
Utseende	73 % svarade "för det mesta bra" eller "bra"
Utbud	63 % svarade "för det mesta bra" eller "bra"
Variation	63 % svarade "för det mesta bra" eller "bra"

Salladsbuffén

2017 svarade 69 % att intrycket av salladsbuffén var bra eller för det mesta bra. 2023 delade vi upp frågan i fler parametrar, se tabell nedan.

Intrycket av salladsbuffén	Svar 2023
Smak	73 % svarade "för det mesta bra" eller "bra"
Utseende	74 % svarade "för det mesta bra" eller "bra"
Utbud	49 % svarade "för det mesta bra" eller "bra"
Variation	39 % svarade "för det mesta bra" eller "bra"

Utbudet och variationen på salladsbuffén verkar många uppleva som "dålig" eller "för det mesta dålig". Salladsbuffén rullar på en veckas matsedel så det gäller för oss som planerar salladsbuffén att förnya och byta ut sallader lite då och då för att kunderna ska uppleva en större variation. I och med denna enkät har ett arbete kring uppdatering av salladsbuffén startat. Inkomna kommentarer kring salladsbuffén tas i beaktande. Nya sallader och ett större utbud kommer gästerna att få ta del av inom kort.

Utbud i caféterian

Intrycket av nedanstående utbud	Svar 2017	Svar 2023
Smörgåsar	59 % svarade "för det mesta bra" eller "bra"	51 % svarade "för det mesta bra" eller "bra"
Färdiga sallader	66 % svarade "för det mesta bra" eller "bra"	55 % svarade "för det mesta bra" eller "bra"
Färdiga portionslådor	73 % svarade "för det mesta bra" eller "bra"	56 % svarade "för det mesta bra" eller "bra"
Fikabröd	86 % svarade "för det mesta bra" eller "bra"	57 % svarade "för det mesta bra" eller "bra"
Dryck på flaska/burk/tetra	-	81 % svarade "för det mesta bra" eller "bra"

Vi kan se att kunderna verkar tycka att utbudet har försämrats sedan 2017. Det är något som restaurangen kommer att se över snarast.

18% har svarat att de inte finner allergianpassade/vegetariska/andra specialkostalternativ i restaurangen/caféet efter deras behov. Restaurangen kommer att se över detta också.

Måltidsmiljön

2017 hade vi frågan "vad tycker du om måltidsmiljön i restaurangen?". 69% svarade att de tyckte att måltidsmiljön var bra eller för det mesta bra, medan 31% tyckte att den var dålig eller för det mesta dålig. 2023 ställde vi frågan som en öppen fråga där de svarande kunde lämna egna kommentarer kring måltidsmiljön.

Det har kommit in väldigt många kommentarer (89) om måltidsmiljön där de flesta verkar uppleva miljön som icke tillfredsställande. 28 kommentarer handlade om att måltidsmiljön är stökig, högljudd och bullrig. Restaurangen ska undersöka möjligheterna att sätta upp ljudabsorbenter i restaurangen och ev. skärmar mot diskinlämningen.

Många kommentarer handlar om att möblerna är slitna och att miljön är trist, steril och omysig. Restaurangen har redan med små medel dekorerat bord för ett trevligare och mer ombonat intryck. Men vi ser att det skulle behövas en rejäl investering för nya bord och stolar. De nuvarande möblerna har stått sedan invigningen av sjukhuset år 1999 och har därför sett sina bästa dagar. Vi tror att nya möbler tillsammans med några ommålade väggar hade varit ett stort lyft för restaurangen. Några kommentarer handlar om att restaurangen ser ut

som en skolmatsal och vi tror att väggprydnaderna båtar, fyrar osv som hänger uppe i restaurangen bidrar till just den känslan. Dessa skulle restaurangen vilja plocka ner omedelbart. Konst/målningar på väggarna hade bidragit till ett mer modernt intryck.

Bemötandet av personalen

86 % svarade att bemötandet av personalen var bra eller för det mesta bra. 2017 var motsvarande siffra 91%. Detta är något som restaurangen tillsammans ska diskutera.

Egna kommentarer och förbättringsförslag

76 personer har valt att lämna egna kommentarer och förbättringsförslag, dessa kommentarer är väldigt användbara i restaurangens förbättringsarbete av kvalité och service. Kommentarererna ska behandlas under en APT där åtgärder ska diskuteras.

Utvärdering arbetssätt och verktyg

Online-enkät är ett väldigt enkelt sätt att utföra en kundundersökning, speciellt när det kommer till svarinsamling. Vi slipper att hantera papper, enkäter som fylls i felaktigt och vi behöver inte skicka in enkäterna till inskanning utan vi ser svaren direkt i Evasys. Men om man jämför med föregående kundundersökning som utfördes på papper år 2017 så kan man se att det är många fler besökare/patienter som fyllt i enkäten på papper tillskillnad från online-enkäten 2023. Det är en faktor att ta hänsyn till om man vid nästa enkättillfälle ska göra en kombinerad online och pappersenkät.

Kommunikation

Resultatet kommer att publiceras på Restaurang Källans sida på Insidan samt presenteras för personalen i Restaurangen och produktionsköket på Sunderby sjukhus. Resultatet kommer även att skickas till Region Norrbottens FM chef samt till processutvecklare inom kost.

Uppföljning

Resultatet kommer, tillsammans med bland annat övriga inkomna avvikelser och förbättringsförslag, att tas i beaktande vid planering av förbättringsarbete inom kost Sunderby sjukhus.