

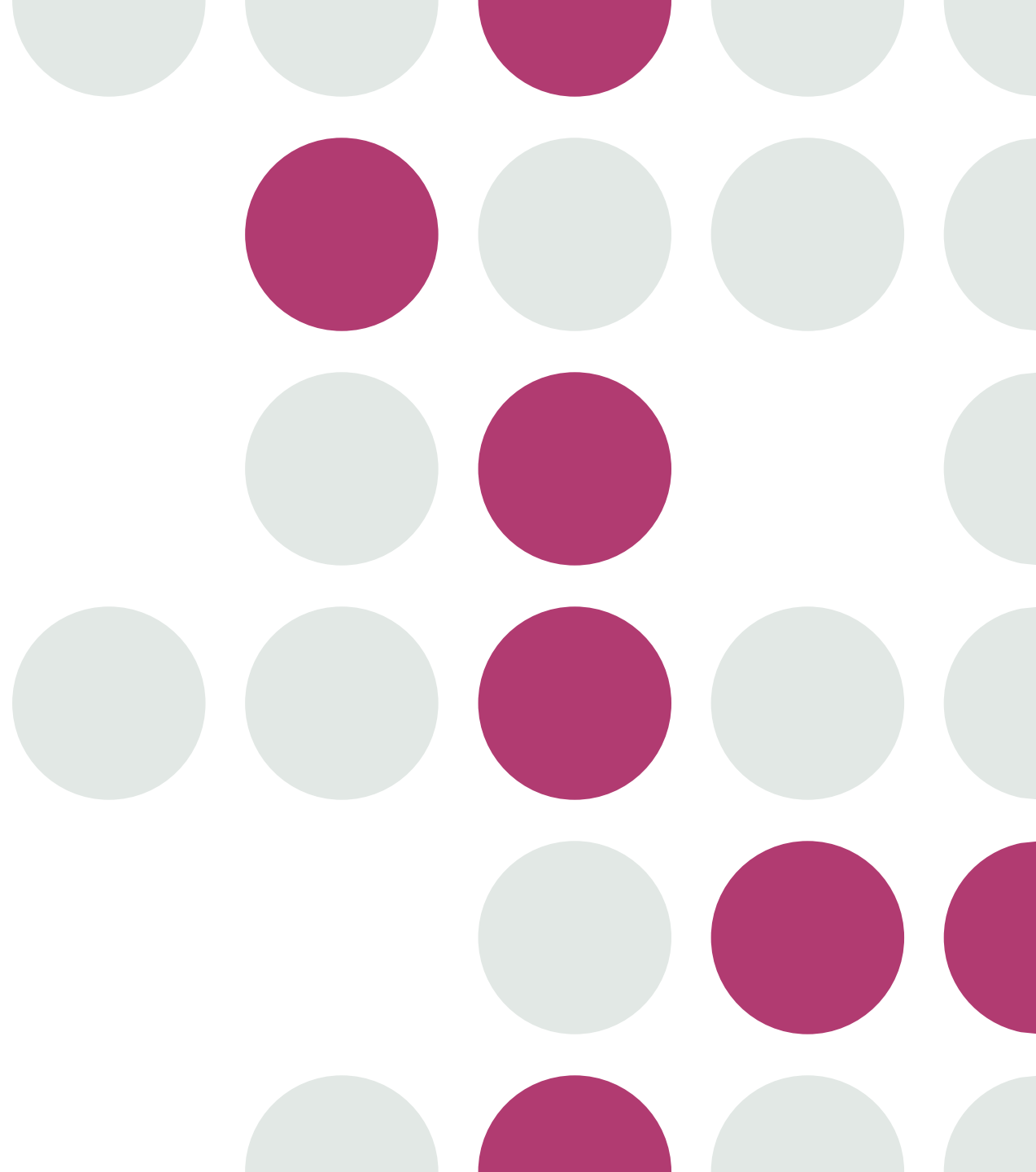
# Ruokapalvelun asiakaskysely

## Hollolan kunta



Helena Simolin, 05/2024

---



# Ruoka- ja siivouspalvelun asiakaskyselyt

- Olemme vuodesta 2018 alkaen toteuttaneet yhteistyökumppanin Damico Oy:n kanssa ruoka- ja siivouspalvelun asiakaskyselyt vuosittain
- Kyselyt olivat nyt avoinna 4.-28.3.2024
- Asiakkaita pyrittiin motivoimaan vastaamaan kertomalla kyselyjen olevan aiempaa lyhyempiä
- Kooste tuloksista on nähtävissä hollola.fi –sivustolla
- Vastaajamäärä oli kokonaisuutena puolet edellisvuotta korkeampi:

Ruokapalvelu	2024
Päiväkodit, lapset	81
Päiväkodit, aikuiset	56
0-2 luokat	134
3-9 luokat	548
Koulut, aikuiset	160
	<b>979</b>

# Tulokset, ruokapalvelu, päiväkodit, asteikko 1-3

## Lapset

<b>Vuosi 2024, ruokapalvelu</b>	<b>2024</b>	<b>2023</b>
Ruoka on maukasta	2,56	2,45
Salaatit ovat hyviä	2,15	2,55
Ruokailutilanne on mukava	2,59	2,78
Minulla on riittävästi aikaa ruokailuun	2,59	2,83

## Aikuiset

<b>Vuosi 2024, ruokapalvelu</b>	<b>2024</b>	<b>2023</b>
Ruoka on maukasta	2,53	2,23
Salaatit ovat hyviä	2,43	2,39
Ruokailutilanne on mukava	2,42	2,55
Minulla on riittävästi aikaa ruokailuun	2,49	2,60



# Tulokset, ruokapalvelu, koulut, asteikko 1-3

## Luokat 0-2

	2024	2023	
Ruoka on maukasta	2,59	2,12	Ruoka on hyvää
Salaatit ovat hyviä	2,37	2,36	Salaatit ovat hyviä
Ruokailutilanne on mukava	2,74	2,68	Ruokailutilanne on mukava
Ruokailuun on riittävästi aikaa	2,80	2,61	Minulla on riittävästi aikaa ruokailuun

## Luokat 3-9

	2024	2023	
Ruoka on maukasta	2,19	2,04	Ruoka on hyvää
Salaatit ovat hyviä	2,14	2,21	Salaatit ovat hyviä
Ruokailutilanne on mukava	2,52	2,62	Ruokailutilanne on mukava
Ruokailuun on riittävästi aikaa	2,37	2,46	Minulla on riittävästi aikaa ruokailuun

## Aikuiset

	2024	2023	
Ruoka on maukasta	2,61	2,40	Ruoka on maukasta
Salaatit ovat hyviä	2,64	2,59	Salaatit ovat hyviä
Ruokailutilanne on mukava	2,47	2,49	Ruokailutilanne on mukava
Ruokailuun on riittävästi aikaa	2,43	2,39	Minulla on riittävästi aikaa ruokailuun

## 0-2-luokkalaisten lempparit

Tortilla 45\*

Spagetti 38\*

Hampurilainen 33\*

## Päiväkoti-ikäisten lempparit

Tortillat 24\*

Spagetti 20\*

Makaronilaatikko 20\*

LEMPPARIT, 3-9 LUOKAT	Vastausten määrä:	LEMPPARIT, 3-9 LUOKAT	Vastausten määrä:
Uunimakkara	293	Hemekeitto	187
Jauheliहतortilla	242	Ohrasuurimopuuro ja marjaisa kiisseli	162
Broilerinugetit	216	Pyttipannu	135
HENKILÖSTÖN LEMPPARIT	Vastausten määrä:	HENKILÖSTÖN LEMPPARIT	Vastausten määrä:
Lohikeitto	55	Pinaattiraejuustonapit	51
Sitruunainen kalaleike	45	Punajuurivuoka	35
Uunimakkara	42	Ohrasuurimopuuro ja marjaisa kiisseli	35

HENKILÖSTÖN LEMPPARIT PK	Vastausten määrä:	HENKILÖSTÖN LEMPPARIT PK	Vastausten määrä:
Sitruunainen kalaleike	27	Pinaattiraejuustonapit	25
Lohikeitto	23	Kasvissosekeitto	18
Broileripastavuoka	18	Pinaattikeitto	12

Pitsa, nuudelit, lasagne,  
sushi, makkara/nakit,  
ranskalaiset, jälkkärit



# Tiedotettavaa

- Tarjoamme kaksi lounasvaihtoehtoa. Tavoitteena on tarjota vaihtoehtoja, joissa tuotteet poikkeavat toistaan, esim. kinkkupastavuonan kanssa ei tarjota kasvispastavuokaa.
- Puurolounaalle on tarjolla vaihtoehto, toinen vaihtoehtoista ei ole kasvisruoka
- Hävikin minimoimiseksi emme voitele leipiä valmiiksi välipalalle, emmekä pilko kaikkia kasviksia valmiiksi.
- Ylijäänyttä ruokaa jaetaan Kalliolan ja Hämeenkosken kouluilta. Hyödynnämme ylijäänyttä ruokaa myös seuraavana päivänä lounaslinjastoissa aina, kun se on elintarviketurvallisuuden näkökulmasta turvallista.
- Varhaiskasvatuksessa pienimmille asiakkaille tarjotaan tortillapäivänä muusia, jonka kanssa syödään tortillakastiketta.
- Sushia emme pysty tarjoamaan ainakaan vielä. Muita tämän hetken suosikkiruokia tarjoamme toiveiden mukaan.
- Ravitsemussuosituksissa esitetään kuntia sitovasti mm. sokerirajoituksia. Siksi emme juurikaan pysty lisäämään kiisseleitä valikoimaan. Sama minimointivaatimus on suolasta ja kovista rasvoista, siksi niitä pyritään välttämään. Mm. leikkele- ja juustotarjoama on tästä syystä vähentynyt.
- Jälkkärinä tarjoamme mahdollisimman usein hedelmän.
- Tulevan kesän aikana muutamme ruokalistaa soveltuvilta osin ja huomioimme tässä kyselyssä saadut ja muut palautteenne.
  - Uusi lista tulee voimaan viikolla 44/2024



# Reagointimme

- Kasvisvaihtoehdon sijoittelua linjastoon pyritään muuttamaan siten, että olisi helposti ensimmäiseksi otettavissa. Kasvisruuan määrää nostetaan asteittain, jotta se riittää nykyistä paremmin maisteluun ja lisäkkeeksi.
- Tarkastamme reseptit, ettei niissä toistuisi liian usein samat (yrtti)mausteet.
- Olemme etenkin viimeisen vuoden aikana kehittäneet tuorelisäkevalikoimaa ja antaneet toimipaikoille lisävaltuuksia tuunata tarjoamaa. Lisäohjeistamme henkilöstöämme tässä asiassa uudestaan.
- Linjaston, astianpalautuksen ja ylipäätään ruokailutilojen siisteyteen kiinnitämme huomiota, jotta myös viimeisissä ruokailuvuoroissa olisi miellyttävä ruokailla.

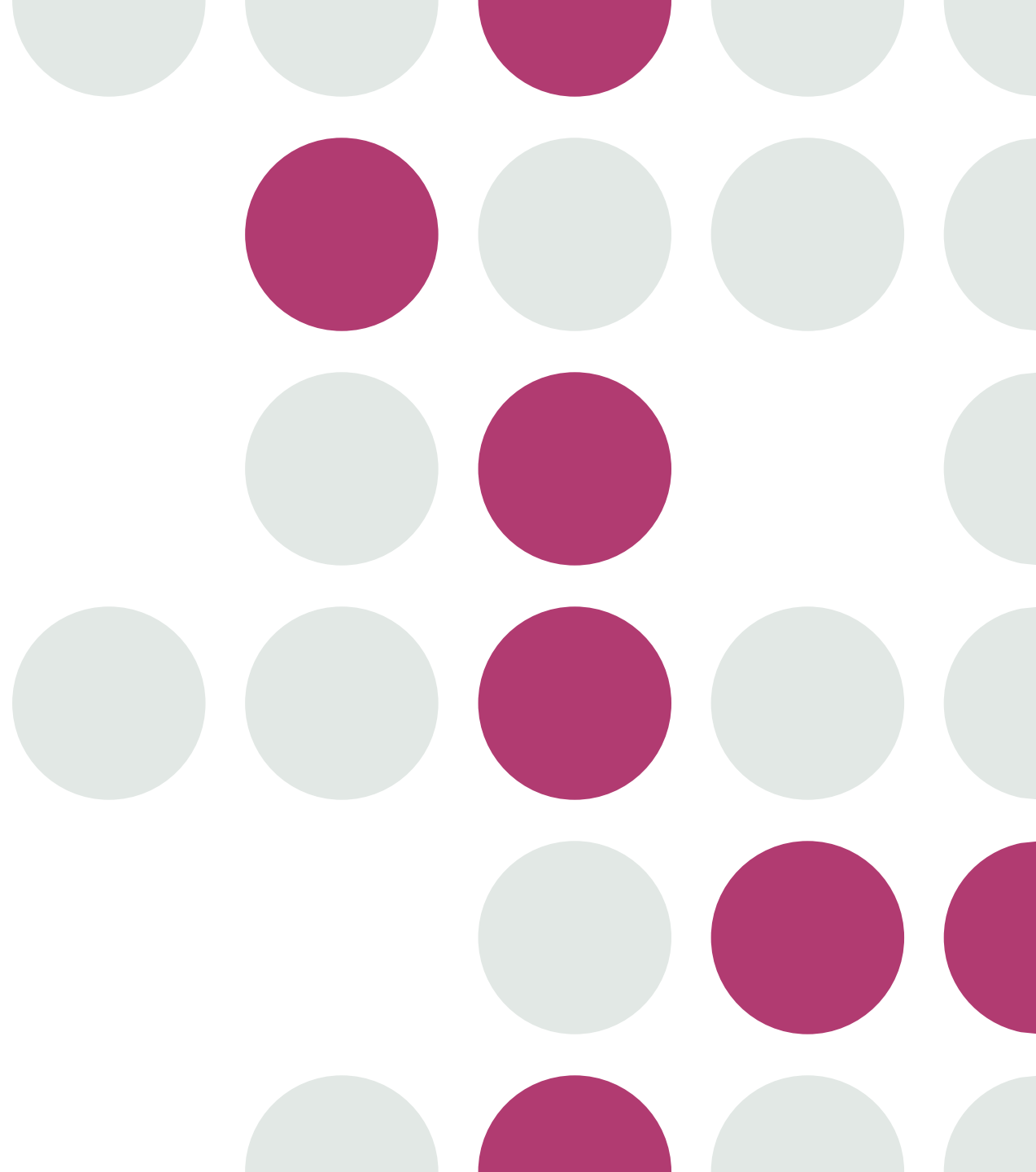


# Siivouspalvelun asiakaskysely

**Hollolan kunta**

Helena Simolin, 05/2024

---





# Tulokset, asteikko 1-4

Kirjastot	Pääkirjasto	Hämeenkosken kirjasto
Tilat ovat siistit ja miellyttävät asioida	3.6	3.67
Siivoushenkilöstö on ystävällistä ja palveluultista	3.8	3.67
Palautteisiin ja toiveisiin on reagoitu	3.75	3.67

## Päiväkodit, henkilöstö

	2024
Siivoushenkilöstö on ystävällistä ja palveluultista	3,36
Palautteisiin ja toiveisiin on reagoitu	3,04
Tilat ovat siistit ja miellyttävät asioida	2,78
	<b>3,06</b>

## Koulut, henkilöstö

	2024
Siivoushenkilöstö on ystävällistä ja palveluultista	3,13
Palautteisiin ja toiveisiin on reagoitu	2,69
Tilat ovat siistit ja miellyttävät asioida	2,26
	<b>2,69</b>

## Viirikukko

Tilat ovat siistit ja miellyttävät asioida			
Täysin eri mieltä	0	0%	
Eri mieltä	0	0%	
Samaa mieltä	8	73%	<div style="width: 73%;"></div>
Täysin samaa mieltä	3	27%	<div style="width: 27%;"></div>
Keskiarvo	3,27	11	
Siivoushenkilöstö on ystävällistä ja palveluultista			
Täysin eri mieltä	0	0%	
Eri mieltä	0	0%	
Samaa mieltä	6	55%	<div style="width: 55%;"></div>
Täysin samaa mieltä	5	45%	<div style="width: 45%;"></div>
Keskiarvo	3,45	11	
Palautteisiin ja toiveisiin on reagoitu			
Täysin eri mieltä	0	0%	
Eri mieltä	0	0%	
Samaa mieltä	7	64%	<div style="width: 64%;"></div>
Täysin samaa mieltä	2	18%	<div style="width: 18%;"></div>
Keskiarvo	3,22	9	

# Kohdekohtaisesti

## Oma ja ulkoinen toiminta:

	Heinsuon koulu	Herralan koulu	Hämeenkosken k	Kalliolan koulu	Kankaan koulu	Nostavan koulu	Paimelan koulu	Pyhäniemen koulu	Salpakankaan ko	Tiilikankaan koulu
	Keskiarvo	Keskiarvo	Keskiarvo	Keskiarvo	Keskiarvo	Keskiarvo	Keskiarvo	Keskiarvo	Keskiarvo	Keskiarvo
N=	12	1	2	5	2	2	0	3	5	0
Siivoushenkilöstö on ystävällistä ja palveluallista	2,78	4,00	3,00	3,60	4,00	4,00	0,00	4,00	3,40	0,00
Palautteisiin ja toiveisiin on reagoitu	2,50	4,00	3,00	3,00	3,50	3,00	0,00	3,67	3,20	0,00
Tilat ovat siistit ja miellyttävät asioida	2,33	0,00	3,00	2,20	3,50	3,00	0,00	3,67	3,20	0,00
	<b>2,54</b>	<b>4,00</b>	<b>3,00</b>	<b>2,93</b>	<b>3,67</b>	<b>3,33</b>	<b>0,00</b>	<b>3,78</b>	<b>3,27</b>	<b>0,00</b>

## Oma toiminta:

	Herralan koulu	Hämeenkosken k	Kankaan koulu	Nostavan koulu	Pyhäniemen koulu	Salpakankaan koulu		
	Keskiarvo	Keskiarvo	Keskiarvo	Keskiarvo	Keskiarvo	Keskiarvo		
N=	1	2	2	2	3	5	ka. 2024	ka. 2023
Siivoushenkilöstö on ystävällistä ja palveluallista	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,40	3,73	3,40
Palautteisiin ja toiveisiin on reagoitu	4,00	3,00	3,50	3,00	3,67	3,20	3,39	3,26
Tilat ovat siistit ja miellyttävät asioida	0,00	3,00	3,50	3,00	3,67	3,20	3,27	2,94
	<b>4,00</b>	<b>3,00</b>	<b>3,67</b>	<b>3,33</b>	<b>3,78</b>	<b>3,27</b>	<b>3,51</b>	<b>3,17</b>

# Miten reagoimme vuonna 2024?

## Tiedotettavaa:

- Käyttäjän vastuuna on toimittaa löytötavarat niille varattuun keräilypisteeseen ja huolehtia siitä, ettei lattialla ole tippuneita tavaroita.
- Opetustauluihin tulee jättää viesti, että ”ei pyyhitä”, jos ei halua taulua pyyhittäväksi.
- Kesäajan perussiivouksia silmällä pitäen kaikki pinnat tulee vapauttaa siivoukselle.
- Viime kesänä Hämeenkoskella oli kesäaikana remontti, jonka vuoksi perussiivous hankittiin samalta taholta, joka suoritti remontin jälkeisen siivouksen.

## Reagointimme:

- Kirjastoon toivottiin vaipanvaihtopistettä ja kannellista roskista, asia on viety eteenpäin.
- Järjestämme Hämeenkoskelle lisää työnohjausta.
- Luokkien siivoaminen välitunneilla ei ole toimintamallimme mukaista. Lisäohjeistamme tätä.
- Toivomme, että varsinkin ongelmatilanteessa järjestetään aina pikaisesti kohdekohtainen palaveri asioiden sopimiseksi. Ehdotamme palaveria aina, kun tiedossamme on tarpeita. Myös asiakkaat voivat ehdottaa, ja ovat ehdottaneetkin, palaveria poikkeamien ratkaisemiseksi.
- Yhteiset laatukierrokset käyttäjäasiakkaiden kanssa ovat tärkeitä yhteistyön kehittämiseksi.



# Kiitos!

