

## Sehr hohe Zufriedenheit mit der Speiseversorgung

---

Die Stabstelle Qualitätsmanagement hat 2012 im Auftrag des Qualitätszirkels Speiseversorgung eine Befragung zur Zufriedenheit mit der Speiseversorgung durchgeführt - eine Befragung mit Tradition im PZN, da sie seit 1995 bereits zum sechsten Mal erfolgt ist. Befragt wurden alle Patienten und Bewohner des PZN, anonym per Fragebogen.

Nachgefragt wurde ein Gesamturteil sowie die Zufriedenheit mit folgenden Einzelkriterien: Frühstück, Mittagessen und Abendessen, Auswahlmöglichkeiten, Essensmenge, Geschmack, Aussehen und Temperatur der Speisen sowie der Wunsch nach einem vegetarischen Tag pro Woche. Nach dem Fragebogenteil mit Ankreuzmöglichkeit konnten die Patienten und Bewohner außerdem in einem Freitextfeld dem Qualitätszirkel Speiseversorgung mitteilen, was ihnen zur Speiseversorgung auf dem Herzen lag.

Die mit 940 auswertbaren Fragebögen sehr hohe Rücklaufquote lässt repräsentative Aussagen zu und ist ein Hinweis darauf, wie wichtig das Essen für unsere Patienten und Bewohnern ist. Hier die wichtigsten Ergebnisse kurz gefasst:

Die Gesamtzufriedenheit im PZN erreicht mit 86 % exakt den bisherigen Höchstwert der letzten Befragung aus dem Jahr 2009 und hat sich damit auf Topniveau stabilisiert. Ein toller Erfolg für unsere Kolleginnen und Kollegen in der Küche, die mit großem Engagement und Know-How täglich über 4.000 leckere und gesunde Essen zubereiten!

Folgende Gesamtzufriedenheit besteht in den einzelnen Kliniken:

- Allgemeinpsychiatrie 1: 89 %
- Allgemeinpsychiatrie 2: 90 %
- Gerontopsychiatrisches Zentrum: 93 %
- Suchttherapie und Entwöhnung: 78 %
- Forensische Psychiatrie: 80 %
- Wohn- und Pflegeheim: 95 %.



Bei den einzelnen Mahlzeiten hat das Frühstück mit 81 % Bewertung „gut“ und „sehr gut“ erneut als beliebteste Mahlzeit des Tages die Nase vorn, das Mittagessen folgt mit 74 %. Das Abendessen bleibt trotz großer Anstrengungen der Küche, das Angebot zu verbessern, mit 60 % „gut“ und „sehr gut“ nach wie vor die am wenigsten beliebte Mahlzeit des Tages.

Die Speisenauswahl beurteilen die Patienten und Bewohner beim Frühstück am besten, mit 79 % „gut“ und „sehr“ gut, gefolgt vom Mittagessen mit 75 % und dem Abendessen mit 61 %.

Die Speisemenge bei den Mahlzeiten ist für rund 82 % der Patienten und Bewohner ausreichend oder sogar zu hoch.

Der Geschmack und die optische Darbietung des Essens erreichen 2012 die selben Werte wie 2009: den Geschmack bewerten 69 % als „gut“ oder „sehr gut“, die optische Darbietung 65 %.

Die Zustimmung zur erstmals aufgenommenen Frage „Fänden Sie es gut, wenn es ein mal pro Woche nur vegetarisches Mittagessen geben würde?“ war mit 45 % höher als vom Qualitätszirkel erwartet. Dieses Ergebnis bestärkt uns in unseren Bemühungen, ein gesundes Speiseangebot u.a. mit wenig Fleisch im PZN zu etablieren.

Auch von der Freitextmöglichkeit „Was möchten Sie uns noch mitteilen?“ wurde reger Gebrauch gemacht. Neben sehr viel Lob für die Küche gab es zahlreiche Anregungen und Verbesserungsvorschläge. Hier die am häufigsten genannten Punkte:

- Frühstück:  
mehr Wurst/Käse/Butter, bessere Kaffequalität beim Tablettsystem, Frühstückseier anbieten
- Mittagessen:  
mehr Salatsoße, Kartoffeln weicher, Gemüse bissfester
- Abendessen:  
mehr Abwechslung, mehr Wurst/Käse, Obst reifer.



Der Qualitätszirkel Speiseversorgung hat das Befragungsergebnis detailliert besprochen und - wo möglich - Verbesserungsmaßnahmen eingeleitet. Über die konkreten Einzelheiten informiert Sie gerne der Ansprechpartner Ihres Bereichs im Qualitätszirkel. Teilweise ist die evtl. Unzufriedenheit mit der Speiseversorgung aber auch durch die persönliche Situation des Patienten (z.B. Diätbedarf) oder das therapeutische Konzept (Schöpfsystem) begründet. Hier besteht dann leider oft keine Möglichkeit, Änderungen vorzunehmen.

Eine detaillierte Befragung aller Patienten und Bewohner ist immer mit einem hohen Aufwand für alle Beteiligten verbunden. Um sicherzustellen, dass die Speiseversorgung bedarfsgerecht erfolgt, ist eine solche Befragung in größeren Zeitabständen sehr wichtig. Geplant ist auch weiterhin ein möglichst regelmäßiger 3-Jahres-Rhythmus. Vielen Dank an dieser Stelle für die gute Zusammenarbeit und das hohe Engagement aller Beteiligten vor, bei und nach der Befragung! Kompliment und ebenfalls vielen Dank an das Küchenteam für die sehr gute und immer zuverlässige Versorgungsleistung!

Das tolle Ergebnis dieser Kundenbefragung wird uns nun nicht dazu veranlassen, uns auf dem erreichten Niveau auszuruhen. Nach wie vor bleibt es unser Ziel, die Speiseversorgung dauerhaft kundenorientiert, bedarfsgerecht gesund und lecker zu gestalten. Wenn Sie Anregungen oder Verbesserungsvorschläge zu der Gemeinschaftsverpflegung des PZN haben, zögern Sie nicht, diese Herrn Kohm und seinem Team oder dem Vertreter Ihres Bereichs im Qualitätszirkel Speiseversorgung mitzuteilen. Wir freuen uns auf Ihr Feedback.

Petra Stang  
Leiterin Wirtschaftsabteilung  
Für den Qualitätszirkel Speiseversorgung