



FAKULTNÍ NEMOCNICE
OLOMOUC

**VYHODNOCENÍ ANKETY
SPOKOJENOSTI SE SLUŽBAMI
PROVOZU PRÁDELNY FNOL –
EXTERNÍ ZÁKAZNÍCI
2014**

ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA

Hodnocení spokojenosti externích zákazníků se službami poskytovanými Provozem prádelny FNOL za rok 2014 je provedeno v souladu s MP-G015-05 Organizace sociologického průzkumu ve FNOL (kapitola 3.2.1) a normou ČSN EN ISO 9001:2009 Systémy managementu kvality – Požadavky (kapitola 8.2.1). Průzkumem byli osloveni externí zákazníci, kteří využívají služeb tohoto provozu. Cílem průzkumu bylo získat zpětnou vazbu o činnosti pracoviště a dále náměty pro zlepšení kvality poskytovaných služeb.

STRATEGIE PRŮZKUMU

Název průzkumu	Hodnocení spokojenosti se službami Provozu prádelny FNOL – externí zákazníci
Typ průzkumné strategie	kvantitativní
Metodika průzkumu	dotazníkové šetření
Technika sběru dat	dotazník (elektronická nebo listinná forma)
Lokalita	zdravotnické a nezdravotnická pracoviště FNOL
Respondenti	vedoucí zaměstnanci pracovišť využívající služeb PRAD
Distribuce dotazníku	dotazník (<i>FNOL_PRAD_Fm_Dotazník_spokojenosti_externí</i>) byl předán v listinné formě externím zákazníkům
Harmonogram sběru dat	15.11. – 15.12. 2014
Zpracování dat	MS Office – tabulkový editor Excel
Zpracování výstupu	MS Office – textový editor Word
Výstup	zpráva – grafy, komentáře, vyjádření
Forma výstupu	listinná a elektronická
Vydání zprávy	30. 1. 2015
Využití výzkumu	pro zadavatele průzkumu, externí zákazníky, externí hodnotitele
Zadavatel	Pavčina Švrdlíková, vedoucí PRAD
Zpracovatel	Bc. Lada Čiklová, David Odehnal (Odbor kvality)

Otázky č. 1- 3 byly hodnoceny čtyřbodovou škálou spokojenosti v rozsahu *1spokojen až 4 nespokojen*. Otázka č. 4 byla hodnocena čtyř bodovou škálou spokojenosti v rozmezí *1 velmi dobrá až 4 obtížná*. Každá otázka byla graficky vyhodnocena relativním číslem skutečných odpovědí respondentů ve škále spokojenosti a celkem byla anketa vyhodnocena bodovým průměrem (načítaná bodová hodnota/počet zaslaných dotazníků) v jednotlivých kritériích spokojenosti.

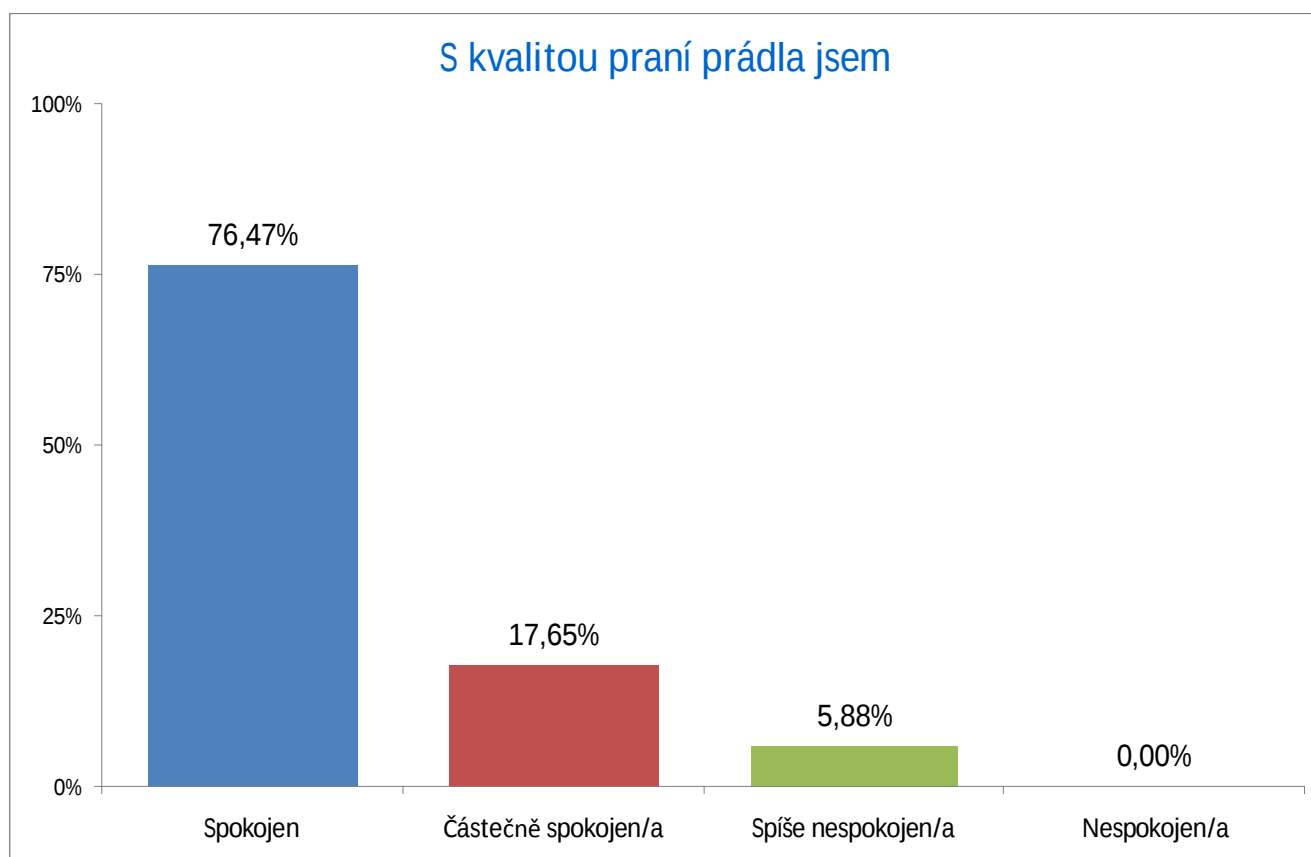
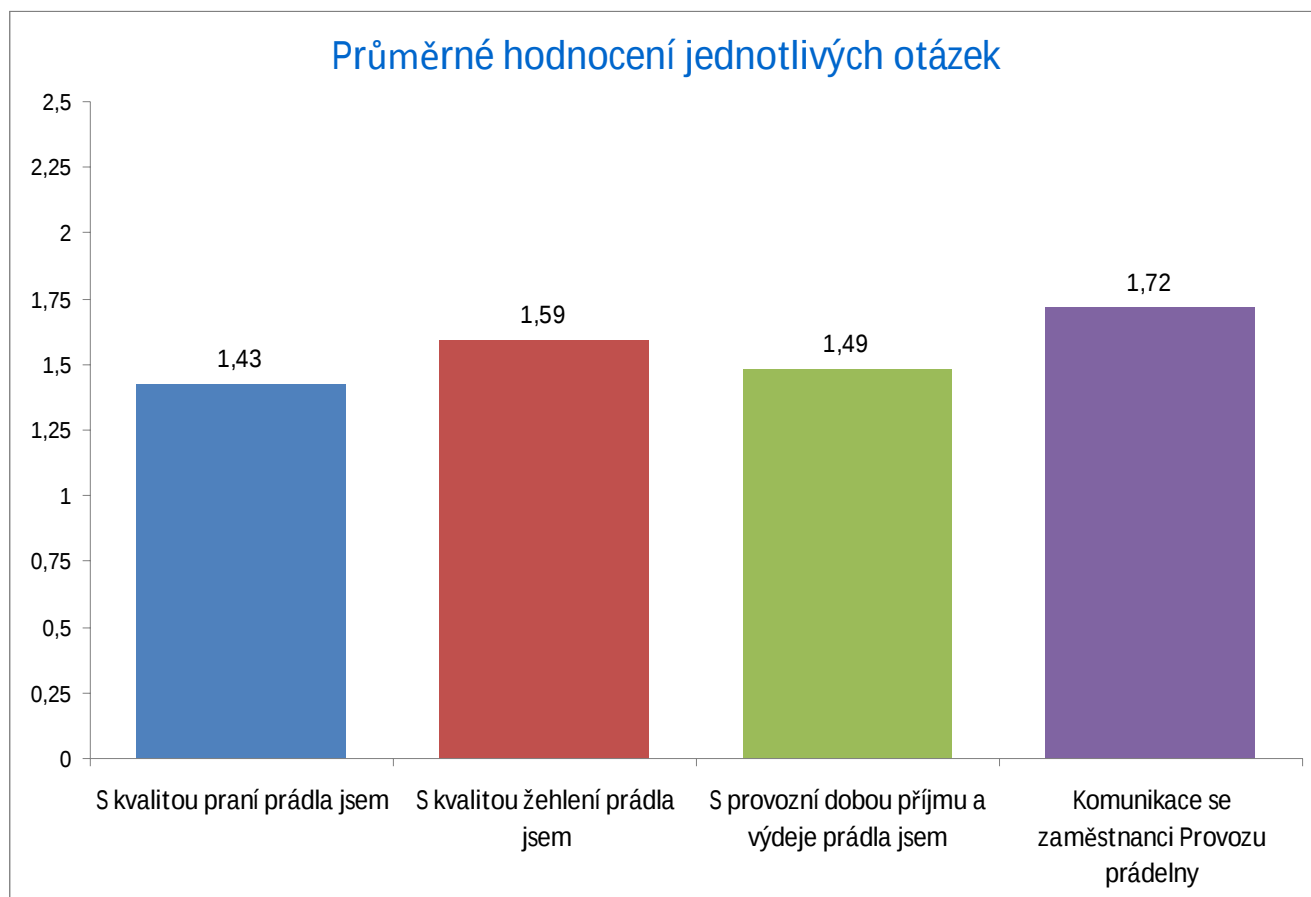
Služby PRAD byly hodnoceny v následujících kritériích spokojenosti:

1. Kvalitou praní a žehlení prádla.
2. Provozní doba příjmu a výdeje prádla.
3. Úroveň komunikace zaměstnanců PRAD.

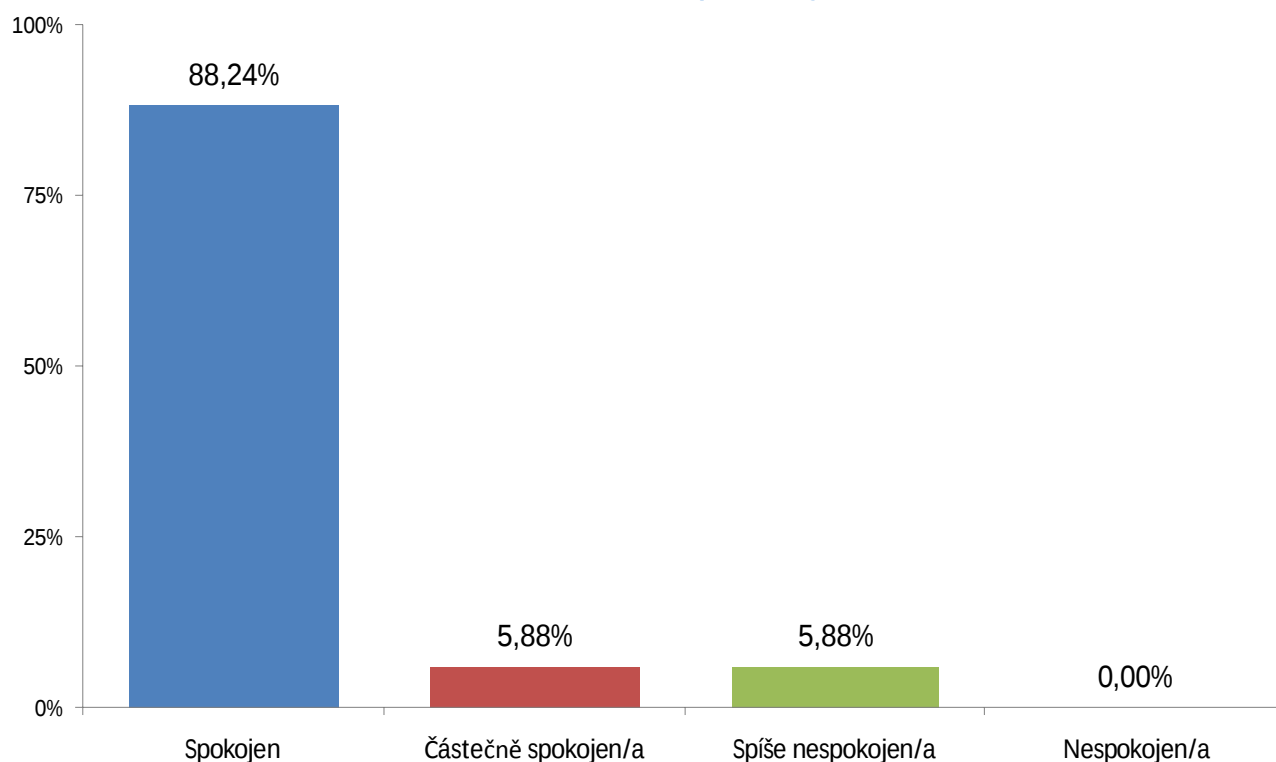
STATISTICKÉ SHRNUÍ

- Dotazníky byly předány 20 externím zákazníkům,
- ankety se zúčastnilo 17 respondentů.

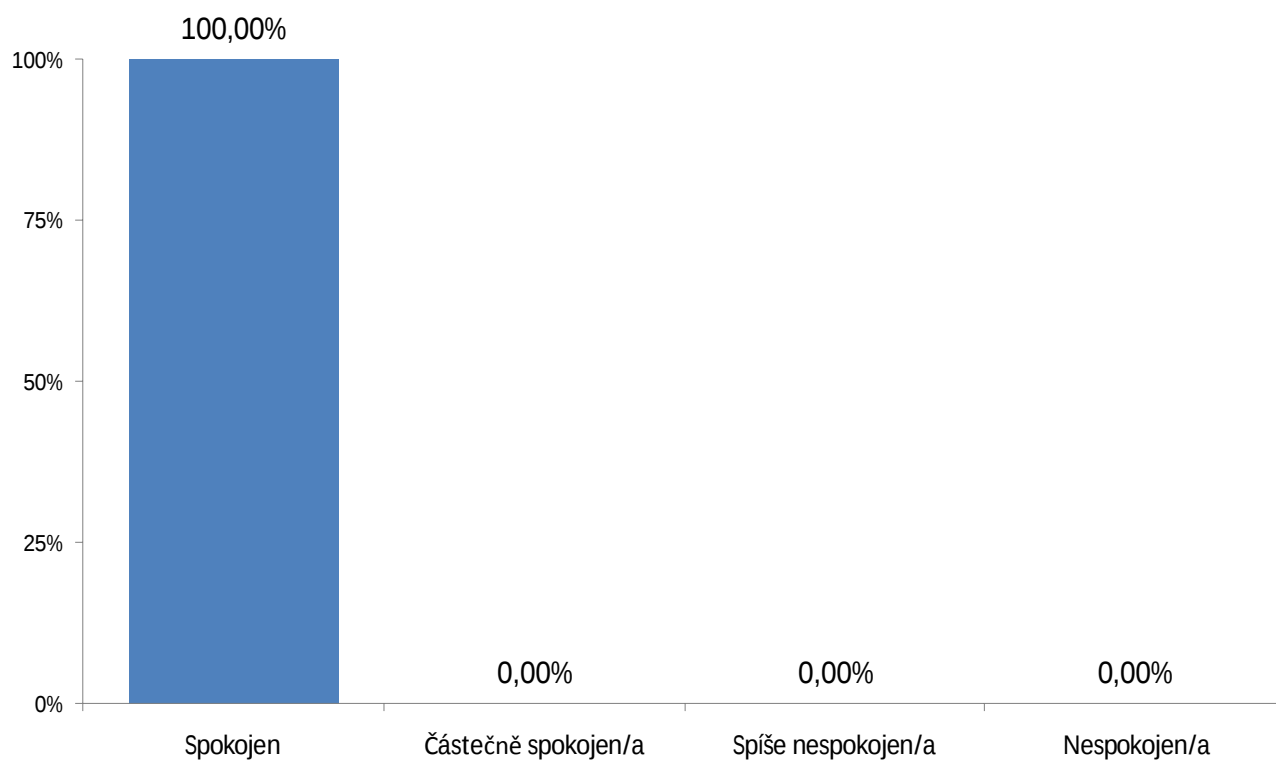
GRAFICKÉ VYHODNOCENÍ

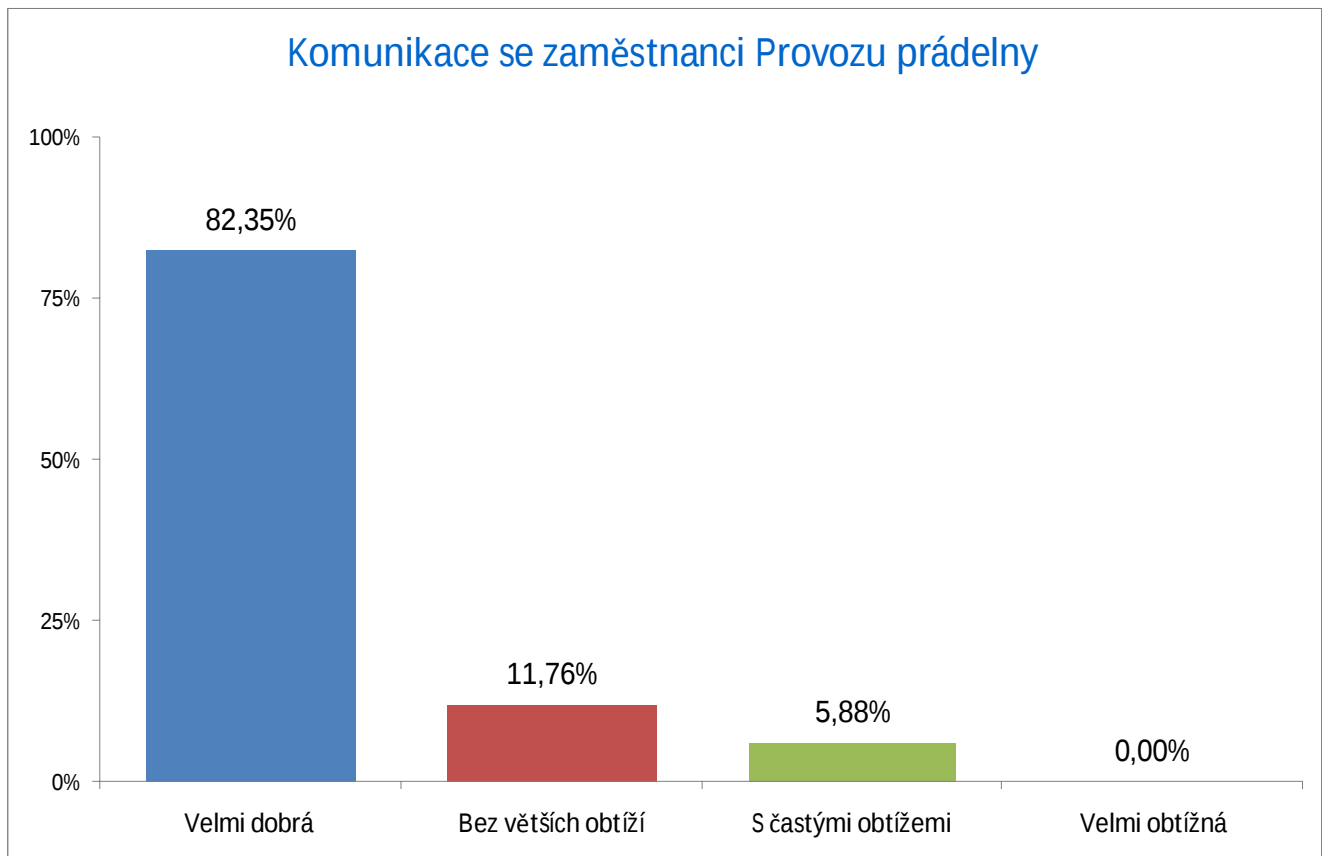


S kvalitou žehlení prádla jsem



S provozní dobou příjmu a výdeje prádla jsem





PŘIPOMÍNKY KE SLUŽBÁM PRACOVISTĚ

- Někdy je prádlo zapráno a ručníky, utěrky vyprány špatně (skvrny),
- drobné opravy prádla (knoflíky),
- montérky se vrací seprané, rozlámané knoflíky.

VYJÁDRĚNÍ VEDENÍ PRACOVISTĚ K PŘIPOMÍNKÁM

Vedoucí Provozu prádelny připomínky z ankety projedná a vyřeší se zákazníky individuálně.

Pavlaína Švrdlíková, vedoucí PRAD

KLADNÉ HODNOCENÍ SLUŽEB

- nebylo respondenty uvedeno.