

Hodnocení spokojenosti s činností Provozu prádelny v roce 2013

Činnost pracovníků PRAD byla hodnocena v následujících kritériích spokojenosti zákazníků:

1. s kvalitou praní, žehlení a oprav nemocničního prádla,
2. s kvalitou praní, žehlení a oprav prádla pro zaměstnance,
3. se svozem a rozvozem prádla,
4. s množstvím prádla na klinice/oddělení,
5. s úrovní komunikace.

Distribuce dotazníků probíhala v prostřednictvím intranetu FNOL ve dnech 1. 10. - 21.10 2013. Dotazník byl určen pro vedoucí zaměstnance klinik/oddělení (vrchní, event. staniční sestry). Návratnost dotazníků byla 79%.

Míra spokojenosti byla hodnocena dle následující stupnice:

u otázek č. 1-8:

- 1 – dostatečně
- 2 – částečně
- 3 – spíše nespokojen/a
- 4 – nespokojen/a

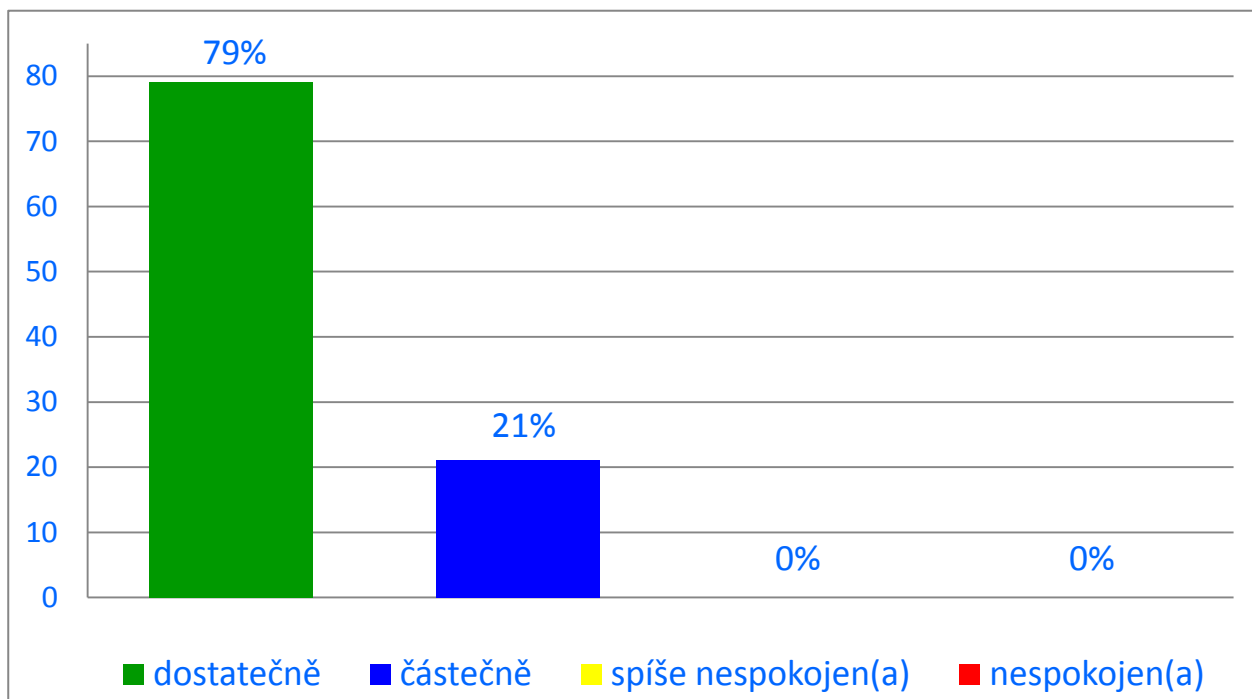
u otázky č. 9:

- 1 – velmi dobrá
- 2 – bez větších problémů
- 3 – s častými problémy
- 4 – velmi obtížná

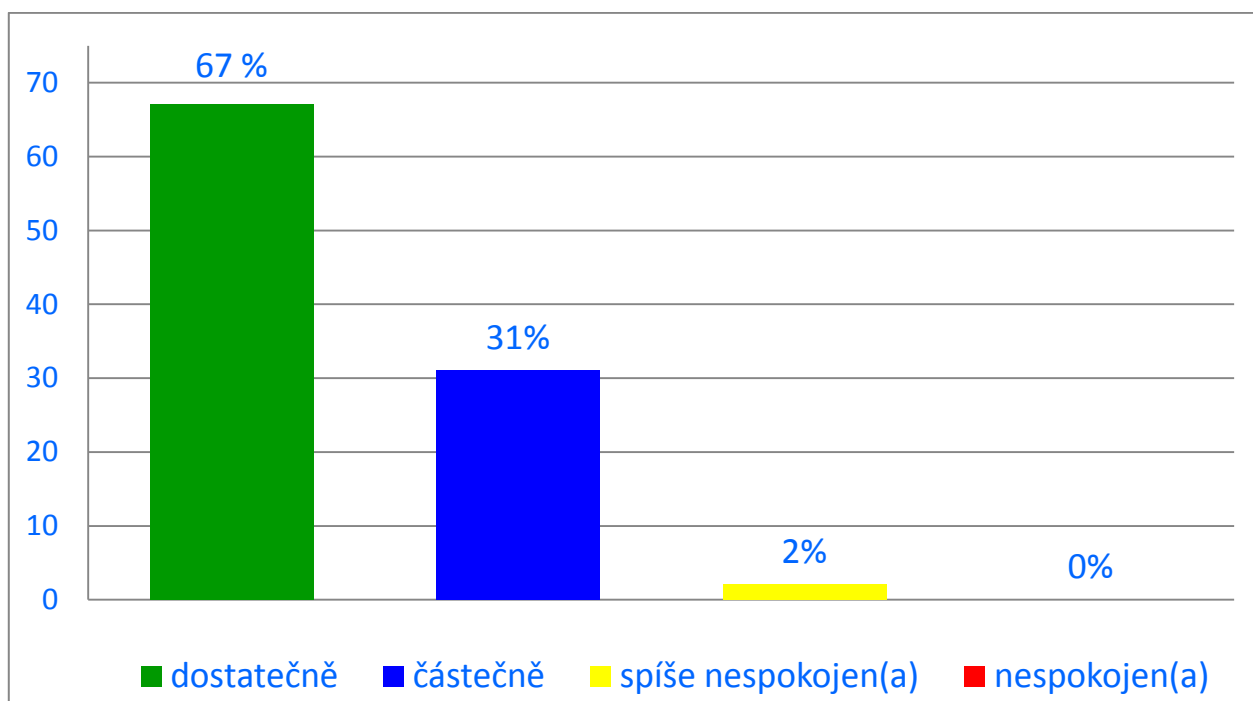
Vyhodnocení dotazníkové šetření:

otázka	míra spokojenosti →	1	2	3	4
	1. S kvalitou vypraného prádla nemocničního jsem spokojen/a	38	10	0	0
	2. S kvalitou vypraného prádla pro zaměstnance jsem spokojen/a	35	16	1	0
	3. S kvalitou vyžehleného prádla nemocničního jsem spokojen/a	31	14	3	0
	4. S kvalitou vyžehleného prádla pro zaměstnance jsem spokojen/a	30	18	4	0
	5. S kvalitou opraveného prádla nemocničního jsem spokojen/a	33	13	1	1
	6. S kvalitou opraveného prádla pro zaměstnance jsem spokojen/a	23	21	5	2
	7. S kvalitou svozu a rozvozu prádla jsem spokojen/a	45	4	3	0
	8. S množstvím prádla nemocničního na klinice/oddělení jsem spokojen/a	18	13	14	3
	9. Komunikace s personálem Provozu prádelny FNOL je	33	15	4	0

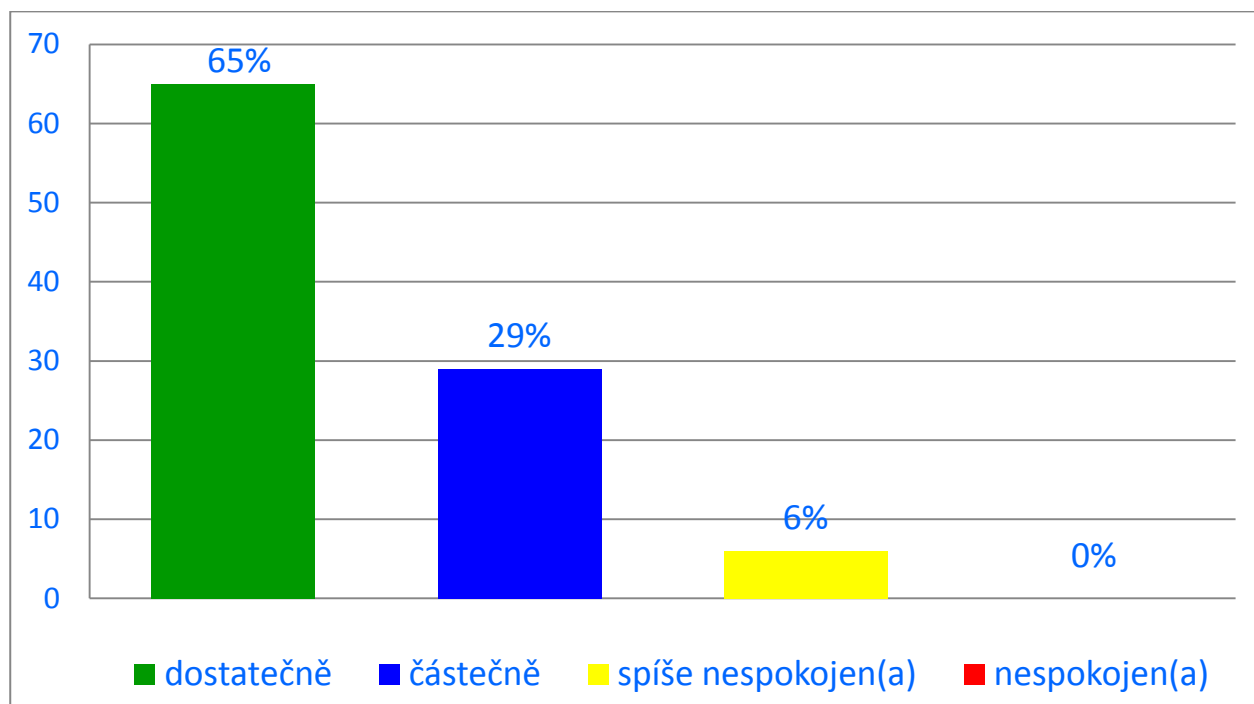
S kvalitou vypraného prádla nemocničního jsem spokojen/a



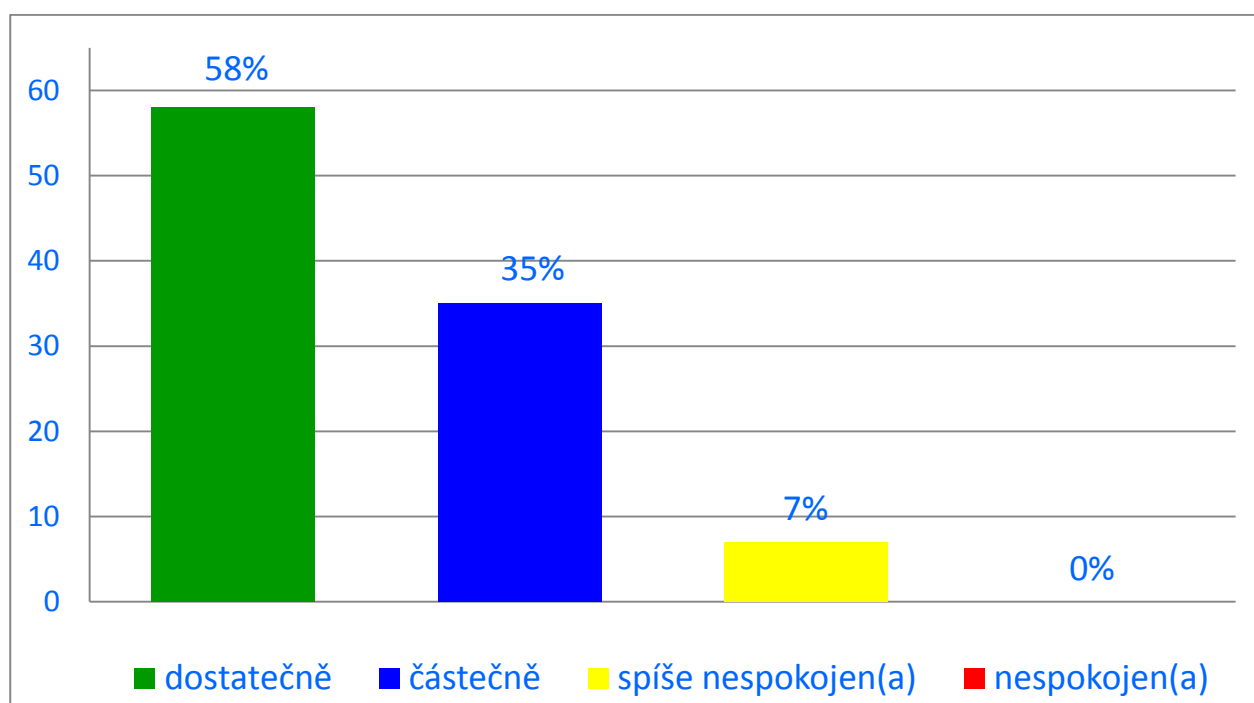
S kvalitou vypraného prádla pro zaměstnance jsem spokojen/a



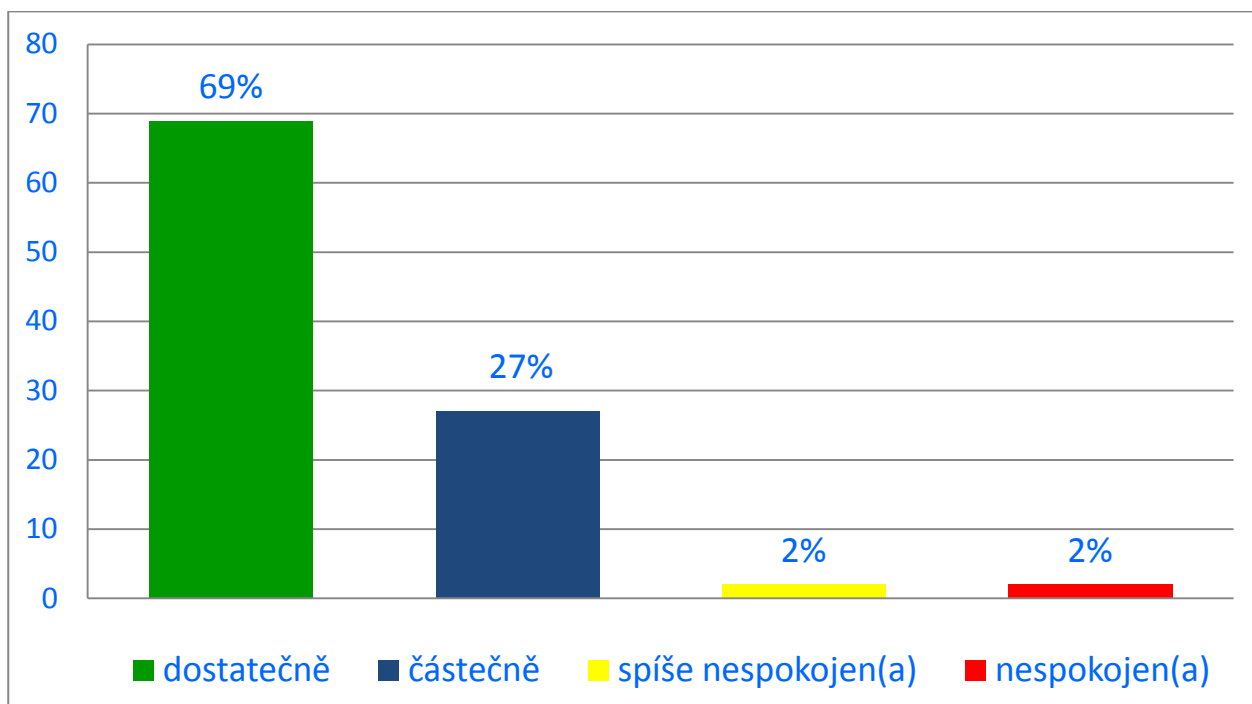
S kvalitou vyžehleného prádla nemocničního jsem spokojen/a



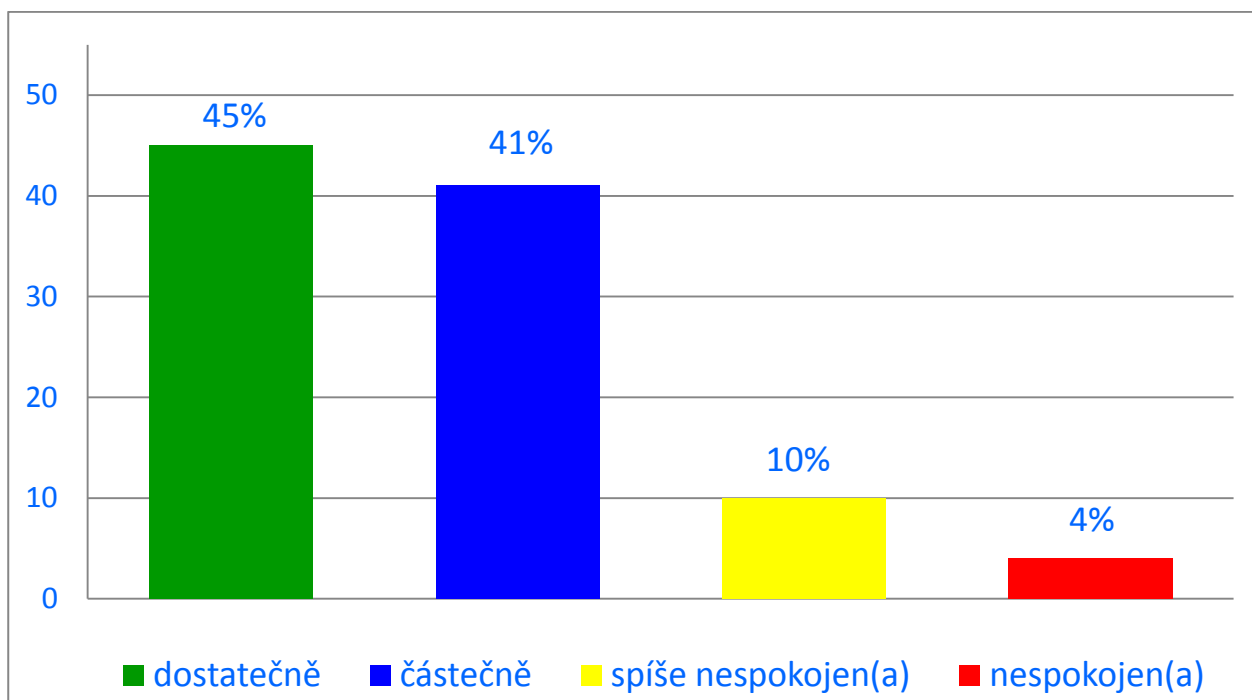
S kvalitou vyžehleného prádla pro zaměstnance jsem spokojen/a



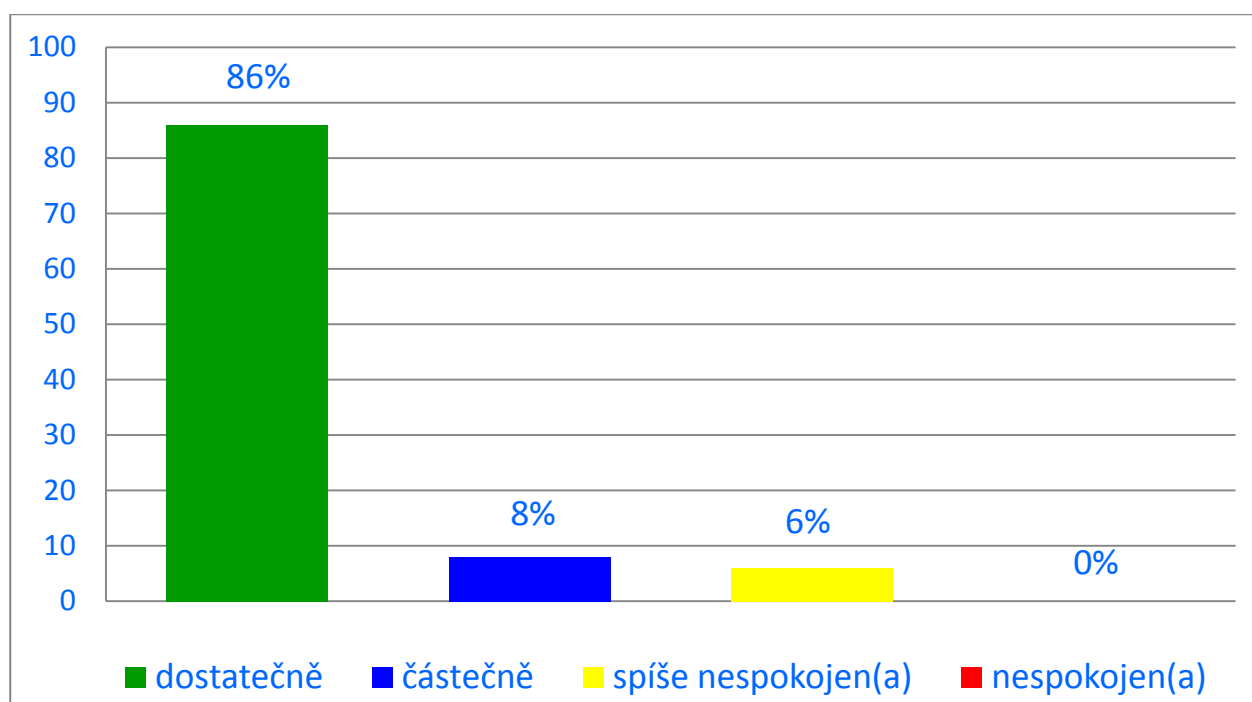
S kvalitou opraveného prádla nemocničního jsem spokojen/a



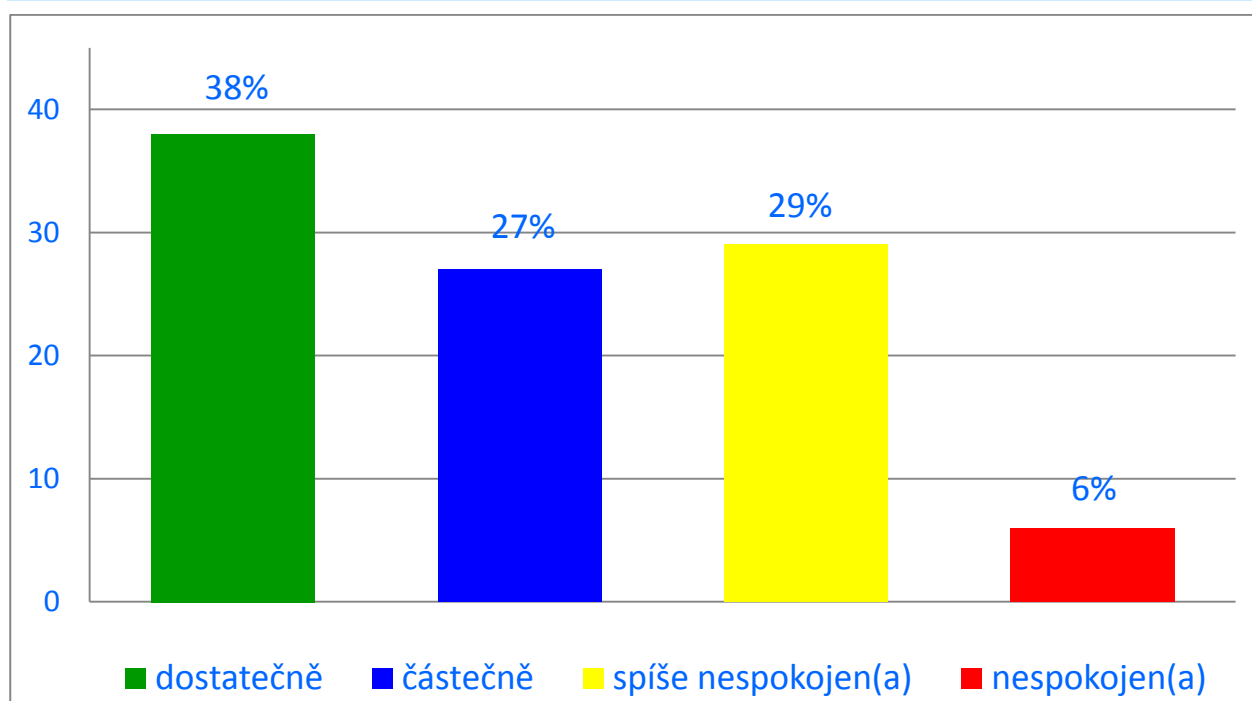
S kvalitou opraveného prádla pro zaměstnance jsem spokojen/a



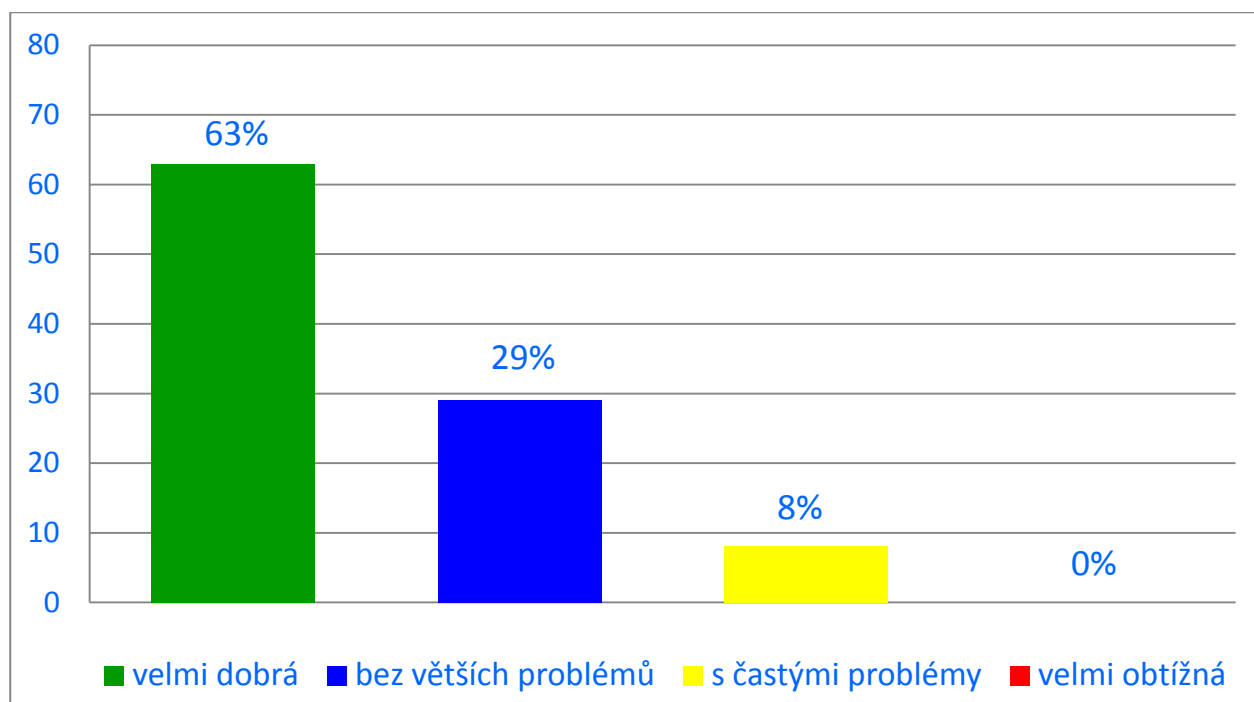
S kvalitou svozu a rozvozu prádla jsem spokojen/a



S množstvím prádla nemocničního na klinice/oddělení jsem spokojen/a



Komunikace s personálem Provozu prádelny FNOL je



Zadala: Pavlína Švrdlíková, vedoucí Provozu prádelny FNOL

Zpracovali: Bc. Lada Čiklová, David Odehnal, Odbor kvality FNOL, dne 14. 1. 2014