



FAKULTNÍ NEMOCNICE
OLOMOUC

**VYHODNOCENÍ ANKETY
SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKŮ
SE SLUŽBAMI PRACOVISTĚ
CENTRÁLNÍ STERILIZACE FNOL
2015**

ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA

Hodnocení spokojenosti zákazníků se službami poskytovanými pracovištěm centrální sterilizace FNOL za rok 2015 je provedeno v souladu s MP-G015-05 Organizace sociologického průzkumu ve FNOL (kapitola 3.2.1) a normou ČSN EN ISO 13485:2012 Zdravotnické prostředky – Systémy managementu jakosti – Požadavky pro účely předpisů (kapitola 8.2.1). Průzkumem byli osloveni interní a externí zákazníci využívající služeb tohoto pracoviště. Cílem průzkumu bylo získat zpětnou vazbu pro zlepšení poskytovaných služeb a zkvalitnění spolupráce s jednotlivými zákazníky centrální sterilizace.

STRATEGIE PRŮZKUMU

Název průzkumu	Hodnocení spokojenosti zákazníků s poskytovanými službami – pracoviště centrální sterilizace FNOL
Typ výzkumné strategie	kvantitativní
Metodika průzkumu	dotazníkové šetření
Respondenti	interní a externí zákazníci žádající služby pracoviště
Lokalita	FNOL a externí zákazníci
Distribuce dotazníku	dostupnost dotazníku pro žadatele (<i>Fm-CS-03 Dotazník hodnocení spokojenosti se službami centrální sterilizace</i>) elektronicky vedoucím zaměstnancům pracovišť a externím zákazníkům
Technika sběru dat	dotazník (elektronická nebo listinná forma)
Harmonogram sběru dat • interní; externí zákazníci	13. 10. – 26. 10. 2015
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	18. 11. 2015
Využití výzkumu	pro zadavatele průzkumu, externí hodnotitelé, interní a externí zákazníci
Zadavatel	Helena Šmakalová, vrchní sestra COSS
Zpracovatel	Bc. Lada Čiklová, David Odehnal (Odbor kvality)

Otázky č. 1- 4 byly hodnoceny škálou spokojenosti se službami - 1 *spokojen/a až 4 nespokojen/a*. Otázka č. 5 byla hodnocena škálou spokojenosti s komunikací – 1 *velmi dobrá až 4 obtížná*. Každá otázka byla vyhodnocena absolutním číslem skutečných odpovědí respondentů ve škále spokojenosti a celkem byla anketa vyhodnocena bodovým průměrem (načítaná bodová hodnota/počet zaslaných dotazníků) v jednotlivých kritériích spokojenosti.

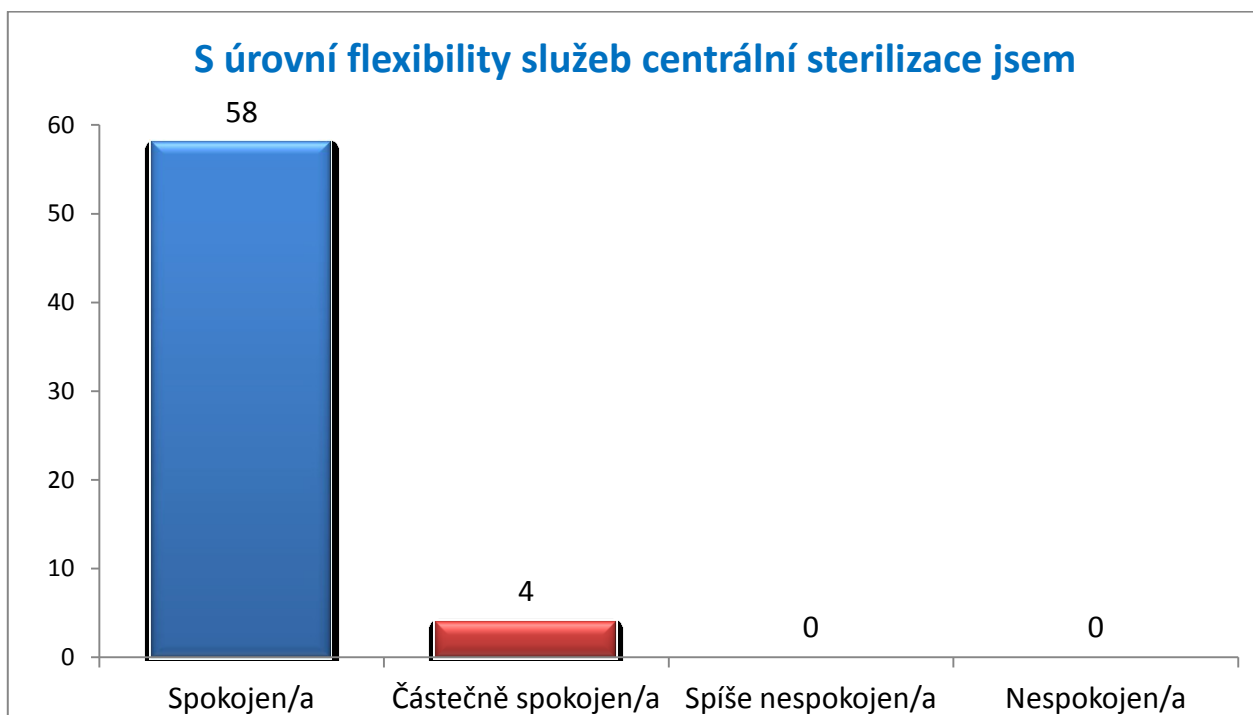
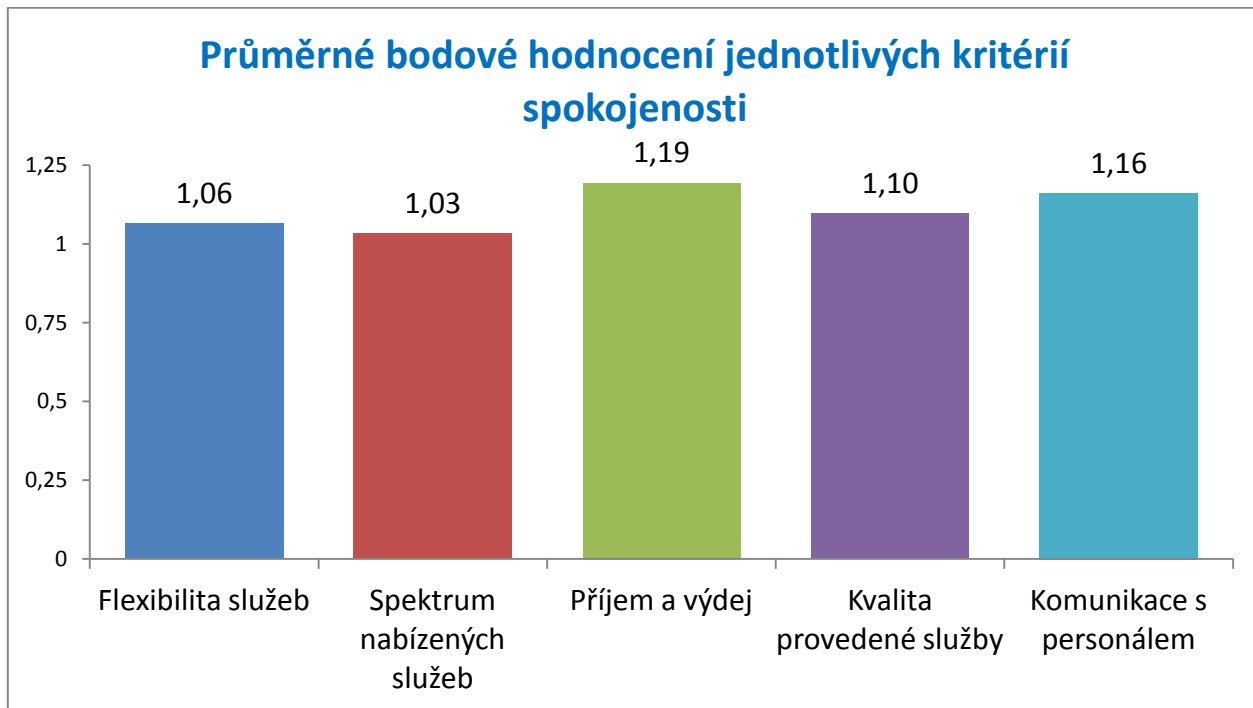
Služby centrální sterilizace byly hodnoceny v následujících kritériích spokojenosti zákazníků:

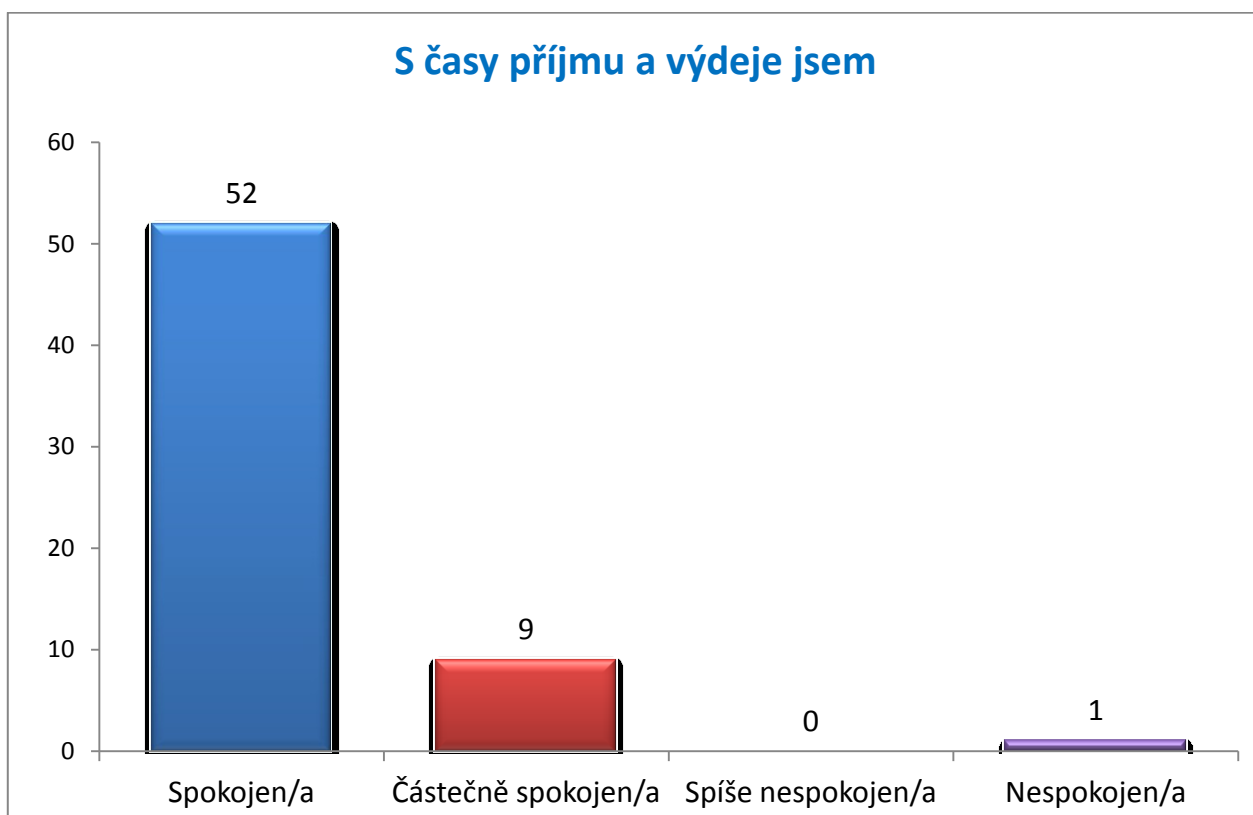
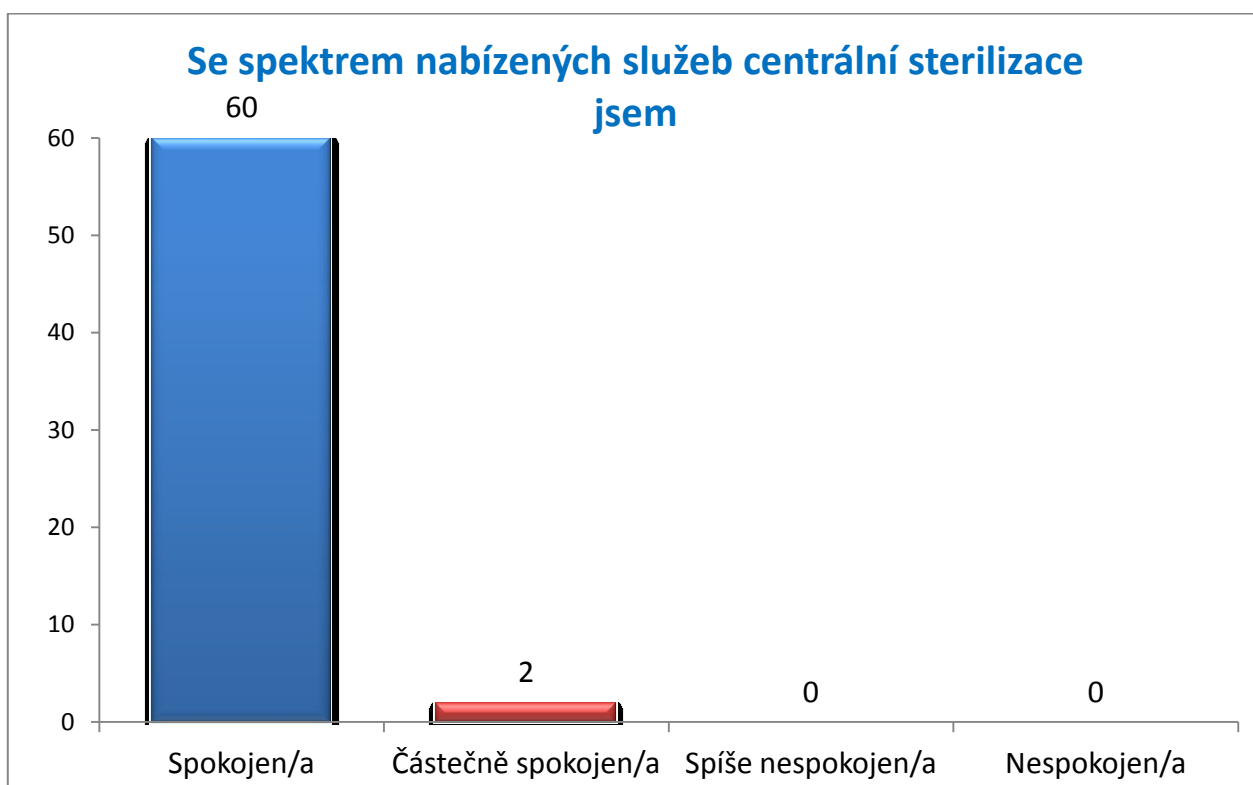
1. Flexibilita nabízených služeb
2. Spektrum nabízených služeb
3. Časový harmonogram příjmu a výdeje zdravotnických prostředků
4. Kvalita provedené služby (kvalita mytí, balení, záměna nebo ztráta, poškození nebo zničení zdravotnického prostředku, apod.)
5. Komunikace s pracovníky centrální sterilizace

STATISTICKÉ SHRUTÍ

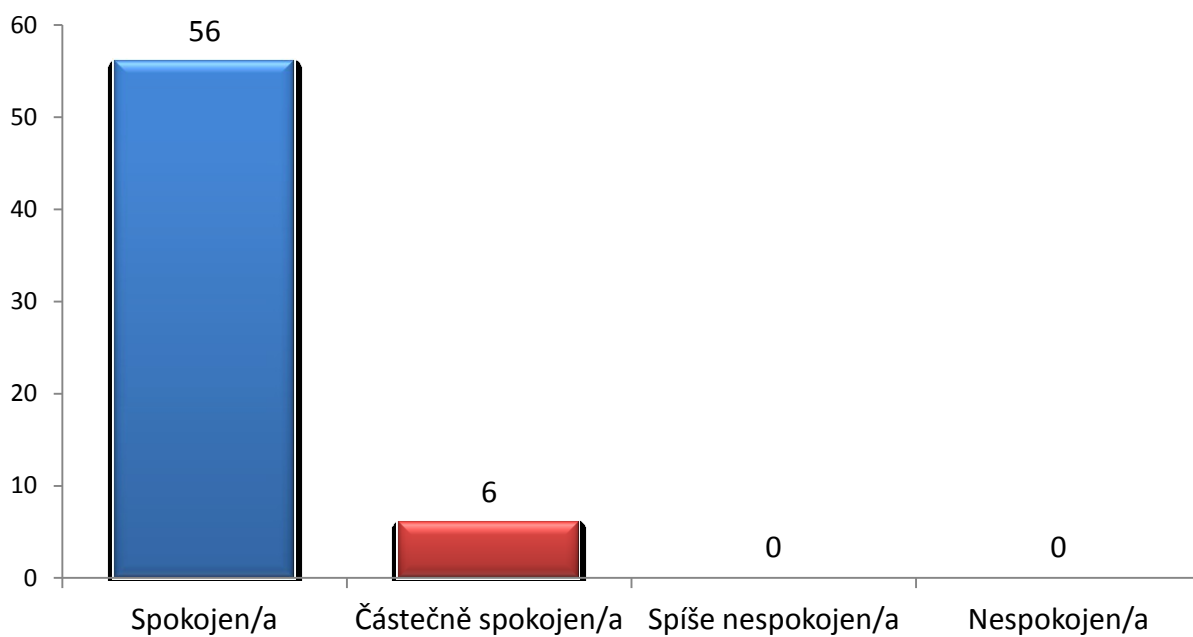
- Ankety se zúčastnilo **59** zákazníků z FNOL (ambulance, lůžková oddělení, operační sály) a **3** externí zákazníci.
- Meziroční trend úrovně hodnocení spokojenosti je vynikající; od roku 2013 je zaznamenáván zvyšující se počet respondentů.
- Do letošní ankety byla nově zařazena otázka týkající se spokojenosti s kvalitou provedených služeb, která byla hodnocena průměrnou známkou 1,10.

GRAFICKÉ VYHODNOCENÍ

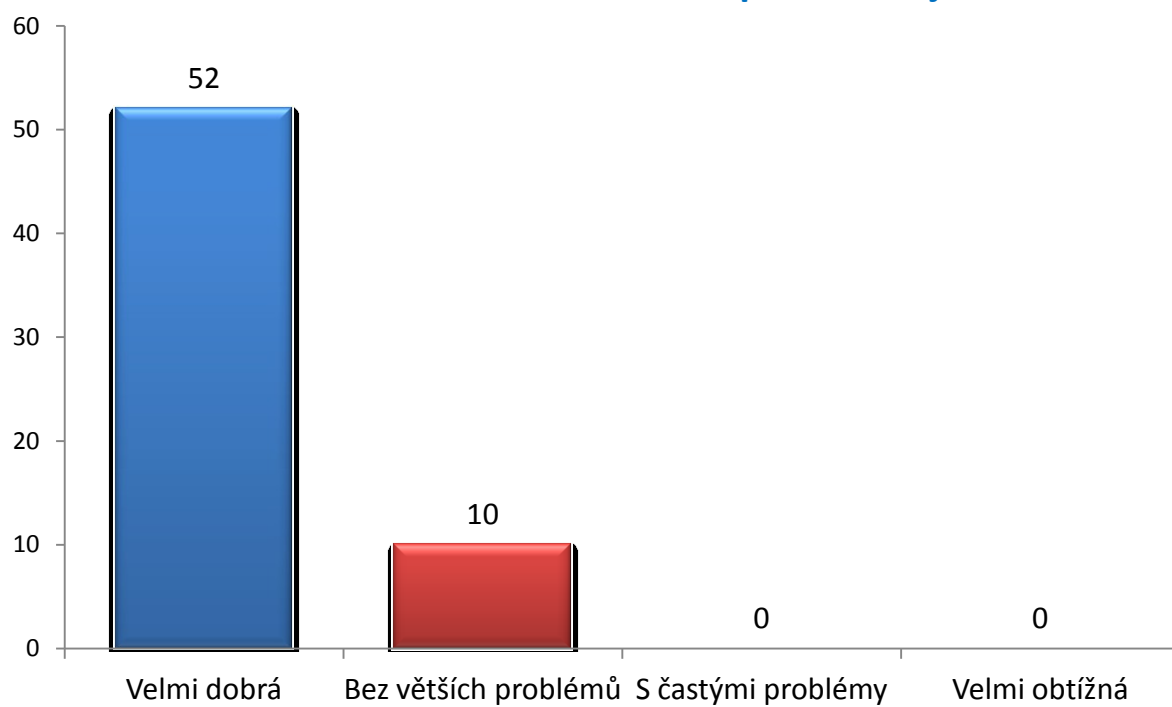




S kvalitou provedené služby jsem



Komunikace se zaměstnanci pracoviště je



PŘIPOMÍNKY KE SLUŽBÁM PRACOVISTĚ

- Pokud by bylo možné mít flexibilnější časy příjmu a výdeje materiálu (HOK-tkáňová banka).
- Uvítáme změnu v časech příjmu a výdeje materiálu. Možnost předání materiálu ke sterilizaci v 7:00 při převzetí vysterilizovaného. Důvodem je úspora času personálu, který musí chodit v 7:00 pro vysterilizovaný a v 8:00 předat materiál ke sterilizaci. Stejný problém v odpoledních hodinách. Ve 13:00 pro vysterilizovaný, ve 14:00 předání ke sterilizaci. Personál během dne navštíví odd. sterilizace 4x (ONK).
- Zda by bylo možné dořešit vysterilizované pomůcky ve dvojobale pro anestezii, všechny je ukládáme do dalšího obalu nebo boxu a musíme tím pádem u všeho přepisovat expiraci (KARIM-anesteziologie).

VYJÁDRĚNÍ KE SLUŽBÁM PRACOVISTĚ

Doba příjmu a výdeje zdravotnických prostředků ke sterilizaci byla upravena tak, aby se přiblížila požadavkům zákazníků a přitom nenarušila práci a chod provozu na CS. Nově platný rozpis příjmu a výdeje zdravotnických prostředků naleznete na Altus Portále/Informace pracovišť/Odbor nelékařské péče/Centrální operační sály a sterilizace.

Expirace sterilního materiálu se řídí vyhláškou č. 306/2012 Sb. V případě sterilního materiálu pro anestezii jsem přistoupila na dobu expirace materiálu v jednom obalu na 12 týdnů, ve dvojobalu na 6 měsíců a to proto, že sterilní materiál mají anesteziologické sestry uložen vždy ještě v chráněném obalu (stejně jako sálové sestry).

Helena Šmakalová, vrchní sestra COSS FNOL

KLADNÉ HODNOCENÍ SLUŽEB

- Bez připomínek, chválím všechny pracovníky střediska centrální sterilizace za vysoce profesionální přístup a kvalitu odváděných služeb (externí zákazník).
- Pro naše potřeby jsou nabízené služby naprosto vyhovující a přístup personálu na profesionální úrovni (externí zákazník).
- Velmi dobrá spolupráce, jsme spokojeni, děkujeme (1CHIR).
- Služby centrální sterilizace naše klinika využívá zřídka, ale vždy jsme byli spokojeni (KTVL).
- Nemáme připomínky, se službami jsme všeobecně spokojeni (MIKRO).
- Zaměstnanci pracoviště jsou velmi ochotní, vycházejí max. vstříc (PORGYN).
- S veškerými službami jsme spokojeni (KARIM JIRP).
- Bez připomínek. Děkujeme za perfektní spolupráci (LEK).
- Děkujeme za skvělou spolupráci, po domluvě víme, že se dá po telefonu vyjednat čas sterilizace i vydání materiálu (KARIM-anesteziologie).
- Na ortopedii sestřičky na sterilizaci jsou velmi ochotné, pracovité a vstřícné, není žádný problém, vždy vše v pořádku (ORT).

Vedení a zaměstnanci pracoviště děkují za vstřícné hodnocení.