

Průvodní list k sociologickému průzkumu**Název sociologického průzkumu:**

Hodnocení spokojenosti se službami centrální sterilizace

Pracoviště FNOL dotčená průzkumem: všechna pracoviště FNOL žádající služby centrální sterilizace**Zadavatel:** Centrální operační sály a sterilizace, pracoviště centrální sterilizace**Datum realizace průzkumu:** 13.10. – 26.10.2015**Typ výzkumné strategie:**☒ kvantitativní☐ kvalitativní**Stručný popis výzkumné strategie:**

Cílem průzkumu je zjistit spokojenost zákazníků se službami pracoviště centrální sterilizace FNOL. Kvalita služeb, které pracoviště poskytuje a následná spokojenost zákazníků jsou nedílnou součástí úspěchu organizace. Proto je důležité spokojenost žadatele monitorovat a následně vyhodnocovat.

Spokojenost zákazníků je určována rozdílem mezi jeho očekáváním a jeho vnímáním služby tak, jak byla pracovníky centrální sterilizace dodána. Informace o spokojenosti žadatelů mohou identifikovat příležitosti pro zlepšování.

Hodnocení spokojenosti interních a externích zákazníků se službami pracoviště centrální sterilizace FNOL se provádí každoročně v souladu s ČSN EN ISO 13485:2012.

Průzkum bude proveden pomocí dotazníkového šetření v období od 13. 10. do 26. 10. 2015. Dotazník (FNOL_COSS_Fm_CS_03_Dotazník hodnocení spokojenosti) pro vyplnění a zaslání elektronickou (helena.smakalova@fnol.cz) popř. listinnou formou (podatelna COSS) bude interním zákazníkům zaslán elektronickou poštou vrchní sestrou COSS nebo externím zákazníkům předán osobně. Otázky jsou hodnoceny bodovou škálou 1 - 4, přičemž 1 je nejlepší a 4 nejhorší bodové hodnocení. V případě hodnocení 4, uvede žadatel důvod takového hodnocení do připomínek na konci dotazníku.

Analýzu dat provede odpovědný pracovník Odboru kvality a to z úplně vyplněných a minimálně pracovištěm identifikovaných dotazníků. Každá otázka dotazníku bude vyhodnocena průměrem (načítaná bodová hodnota/počet zaslaných dotazníků). Pokud bude průměrná bodová hodnota u některé otázky více jak 2,0, budou manažerem kvality prozkoumány možné příčiny snížené spokojenosti žadatelů a v případě potřeby stanoví nápravné opatření. Vyjádření vrchní sestry COSS k možným komentářům uvedených v dotaznících, bude rovněž součástí vyhodnocení průzkumu.

Vypracoval: Bc. Lada Čiklová**Schválil:** Mgr. Jiřina Cahlíková, DiS.**Ukončení průzkumu:**

Vyhodnocení průzkumu spokojenosti se službami centrální sterilizace FNOL pro rok 2015 bude předáno odpovědným pracovníkem Odboru kvality manažerovi kvality, který jej zahrne do své Zprávy z přezkoumání systému managementu (Fm-MP-G015-03-PREZ-001). Souhrnná data budou zveřejněna na Altus portálu v záložce Ankety.

Poznámky: