



FAKULTNÍ NEMOCNICE
OLOMOUC

**VYHODNOCENÍ ANKETY
SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKŮ
SE SLUŽBAMI PRACOVISTĚ
CENTRÁLNÍ STERILIZACE FNOL
2016**

ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA

Hodnocení spokojenosti zákazníků se službami poskytovanými pracovištěm centrální sterilizace FNOL za rok 2016 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	6. 10. – 20. 10. 2016
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	25. 10. 2016
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.

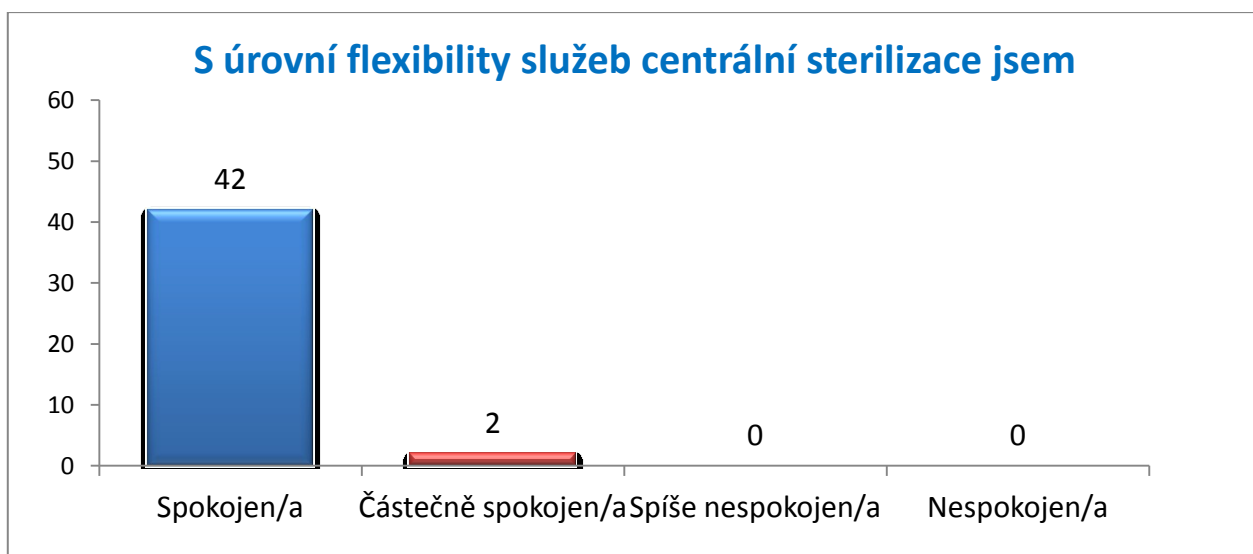
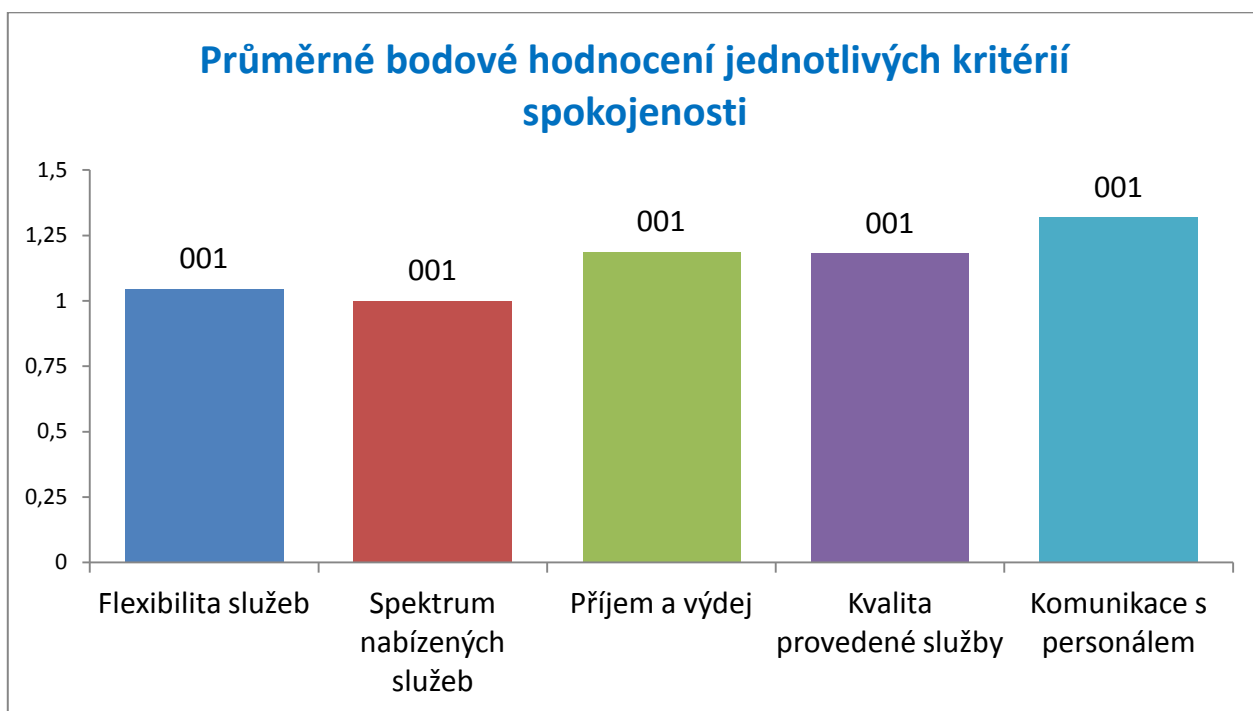
Služby centrální sterilizace byly hodnoceny v následujících kritériích spokojenosti zákazníků:

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

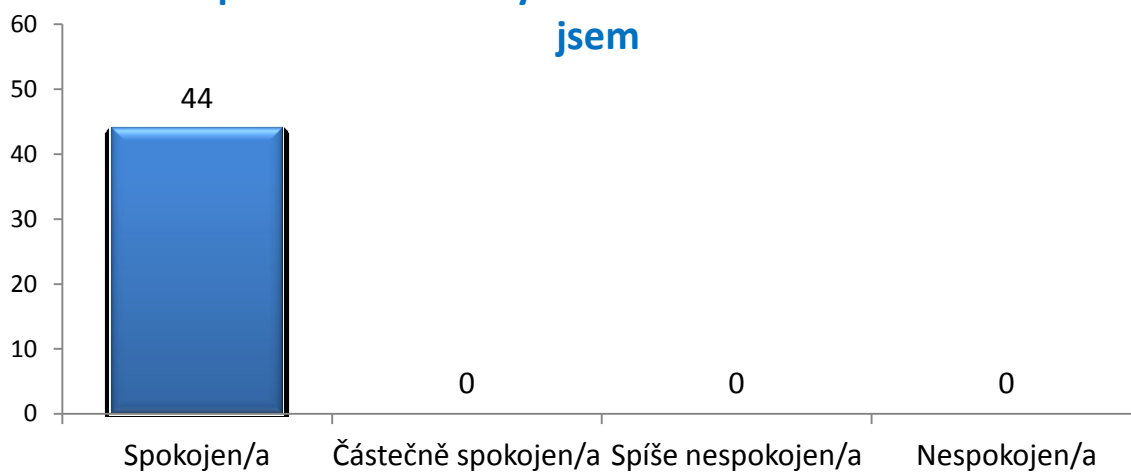
STATISTICKÉ SHRnutí

- Ankety se zúčastnilo **42** zákazníků z FNOL (ambulance, lůžková oddělení, operační sály) a **2** externí zákazníci.
- Meziroční trend úrovně hodnocení spokojenosti je vynikající.
- Pracoviště si letos v cílech kvality nastavilo, že průměrné bodové hodnocení žádného zákazníka nepřekročí 1,5. Stanovené průměrné bodové hodnocení bylo překročeno u 5ti pracovišť (KCHIR, HOK, ORTOP, PSY, PCHIR). S vedením těchto pracovišť byly příčiny jejich snížené spokojenosti se službami pracoviště projednány.

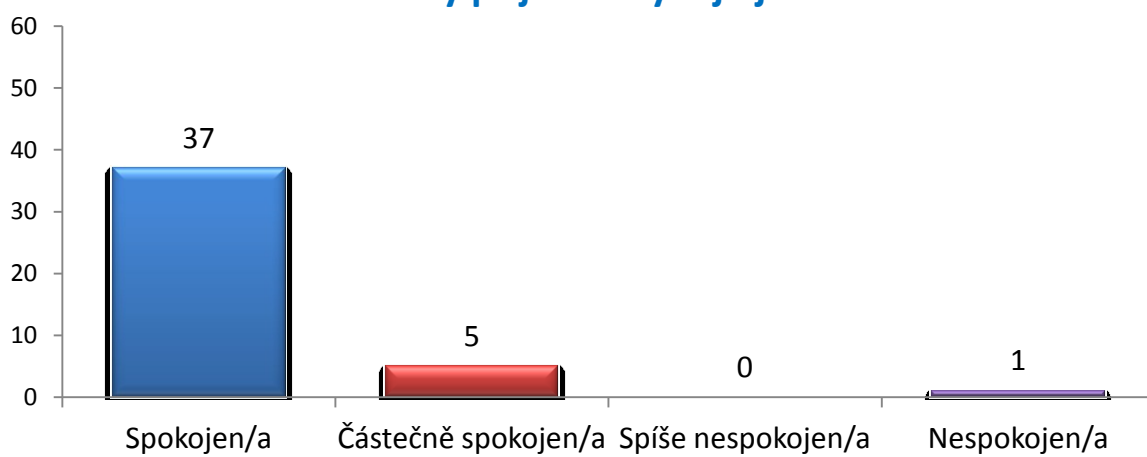
GRAFICKÉ VYHODNOCENÍ



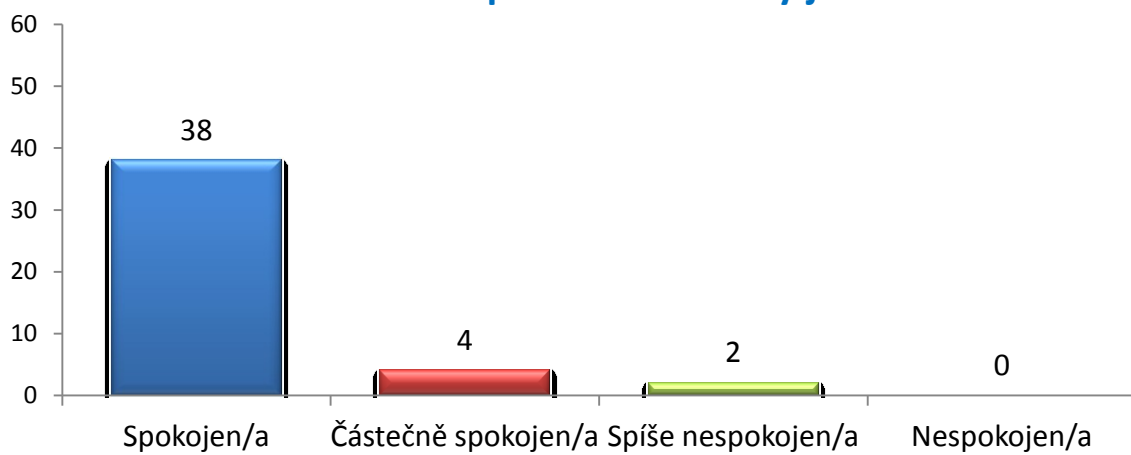
Se spektrem nabízených služeb centrální sterilizace jsem

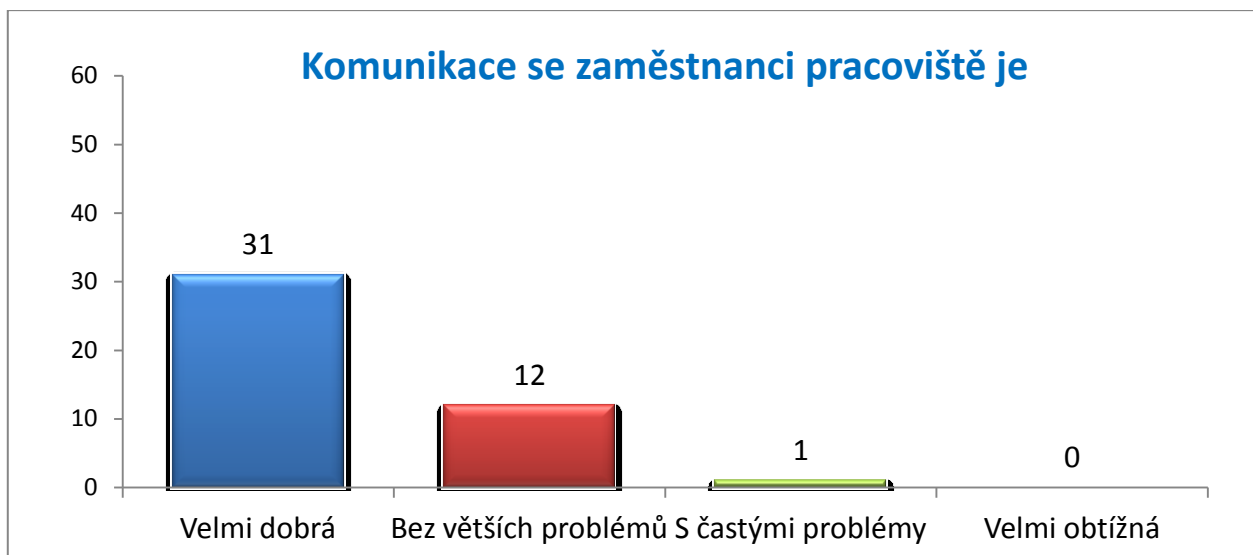


S časy příjmu a výdeje jsem



S kvalitou provedené služby jsem





PŘIPOMÍNKY KE SLUŽBÁM PRACOVISTĚ

- Prosíme o bezchybnou kompletaci kontejnerů. Občas chybí hatipy, gumičky v těsnění (UROL).
- Rozšíření příjmové a výdejové doby do odpoledních hodin. Odpolední výdej je krátký, dopoledne není vůbec. (HOK 5C).
- Rozšíření příjmu a výdeje nástrojů (RHC).
- Pozdější čas příjmu by vyhovoval lépe - někdy z důvodů vytíženosti provozu nestihneme nástroje ke sterilizaci připravit (1CHIR).
- Při otevírání sterilního materiálu je nad svárem málo materiálu. Nelze bezpečně nástroj vyjmout za úchopnou stranu (PCHIR).
- Při balení do folie bych uvítala, kdyby nástroje byly vloženy tak, aby při otevření fólie byly nástroje možno vyndat za úchopovou stranu a ne za pracovní (DK).
- Možnost volného dopsání druhu materiálu, který není uveden v nabídce programu (externí zákazník).

VYJÁDRĚNÍ KE SLUŽBÁM PRACOVISTĚ

UROL – dle informace úsekové sestry CS si v některé dny provádí kompletaci kontejnerů pracovníce oddělení samy. Nelze vyloučit, že chyby při kompletaci vznikly tam. Pracovníci CS opětovně poučení o kompletaci sít a kontejnerů podle dodaných seznamů.

Pokud pracovník CS při kompletaci nástrojových sít a kontejnerů zjistí chybějící komponent (nástroj, těsnění, hatip, atd.), nahlásí tuto skutečnost na „mateřské“ oddělení – buď chybějící součást dodají a je doplněna, nebo pracovník CS ji tzv. vypíše na štítek kontejneru.

HOK, RHC, 1.CHIR – provozní dobu CS nelze z prostorových důvodů a důvodů vytíženosti sterilizátorů požadavky z operačních sálů jinak upravit. Výdej sterilního materiálu v dopoledních hodinách probíhá v době od 7.00 do 9.00 hodin.

Po telefonické domluvě s personálem CS lze materiál ke sterilizaci přijmout a vydat i mimo stanovenou dobu.

PCHIR, DK - správné balení zdravotnických prostředků do obalu papír-fólie, odpovídající požadavkům vyhlášky č. 306/2012 Sb., bylo opětovně projednáno a pracovníci CS znovu poučení na provozní poradě, zápis proveden do „Hlášení sester“; způsobu zabalení zdravotnického prostředku je věnována zvýšená kontrola úsekových sester při výdeji sterilního materiálu.

EXTERNÍ ZÁKAZNÍK – požadavek na možnost zapsání nového druhu materiálu ke sterilizaci nebyl zákazníkem vyjádřen, v případě potřeby může zákazník využít kolonku „Poznámka“ v elektronické žádance“. Následné zařazení na seznam zdravotnických prostředků na základě tohoto požadavku provede úseková sestra CS.

Tato konkrétní záležitost dořešena se zákazníkem telefonicky.

Helena Šmakalová, vrchní sestra COSS FNOL

KLADNÉ HODNOCENÍ SLUŽEB

- Výjimečné poškození zdravotnických prostředků jsme operativně vyřešili (UCOCH).