



FAKULTNÍ NEMOCNICE
OLOMOUC

**VYHODNOCENÍ ANKETY
SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKŮ
SE SLUŽBAMI PRACOVISTĚ
CENTRÁLNÍ STERILIZACE FNOL
2017**

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	16. 10. – 30. 10. 2017
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	10. 11. 2017
Využití výzkumu	pro zadavatele průzkumu, externí hodnotitelé, interní a externí zákazníci
Zadavatel	Bc. Božena Kovářová, 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.

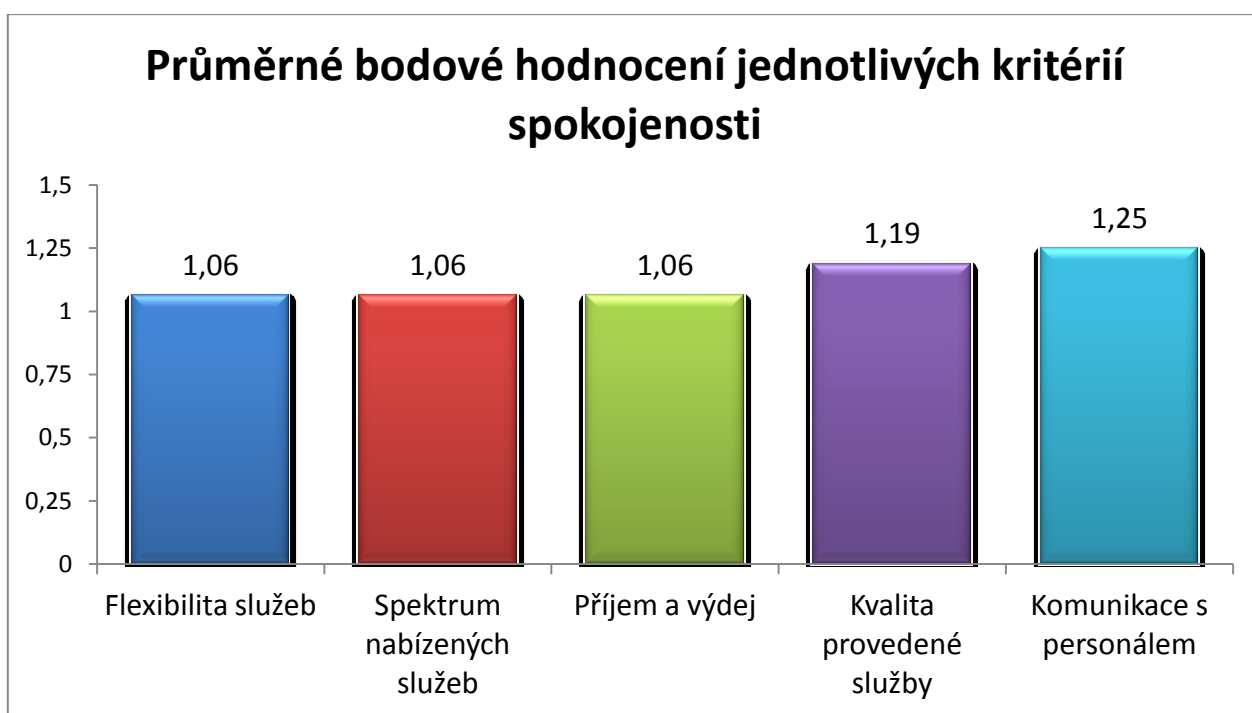
Služby centrální sterilizace byly hodnoceny v následujících kritériích spokojenosti zákazníků:

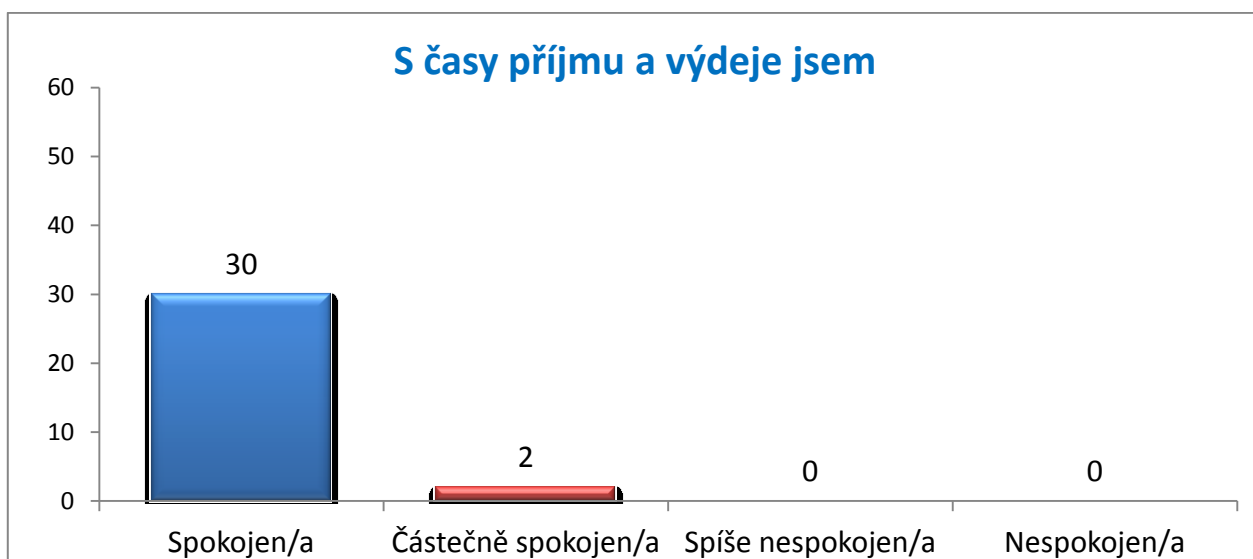
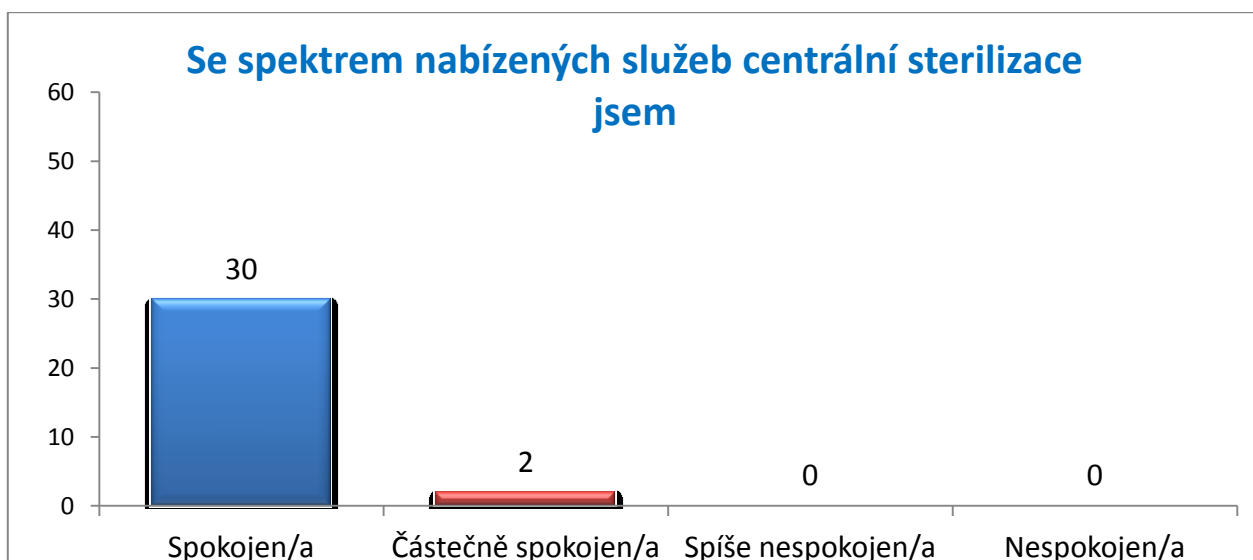
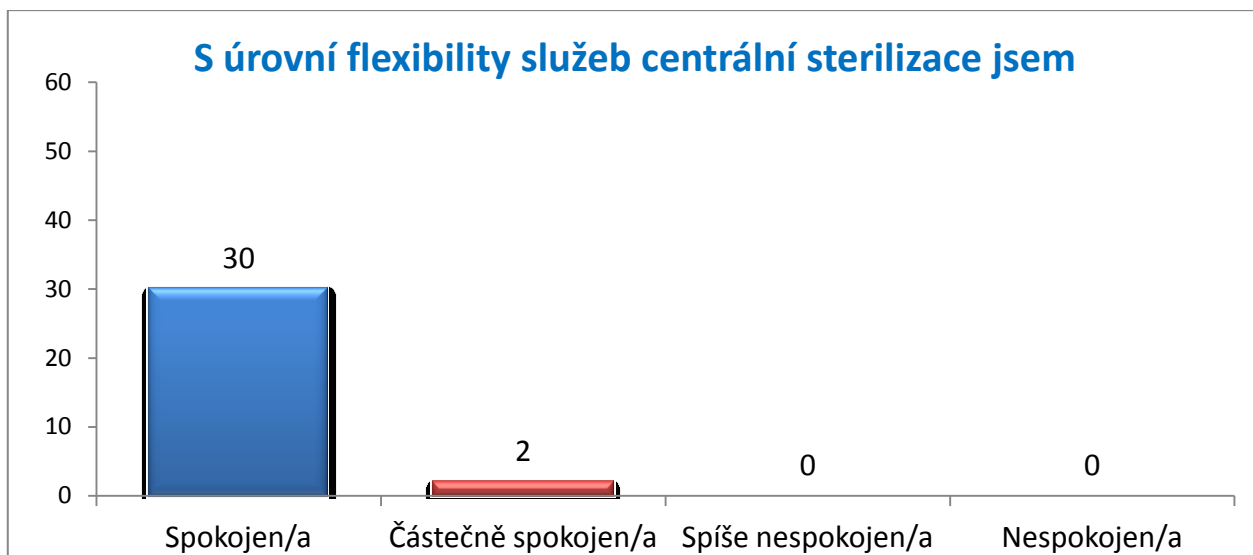
1. Flexibilita nabízených služeb
2. Spektrum nabízených služeb
3. Časový harmonogram příjmu a výdeje zdravotnických prostředků
4. Kvalita provedené služby (kvalita mytí, balení, záměna nebo ztráta, poškození nebo zničení zdravotnického prostředku, apod.)
5. Komunikace s pracovníky centrální sterilizace

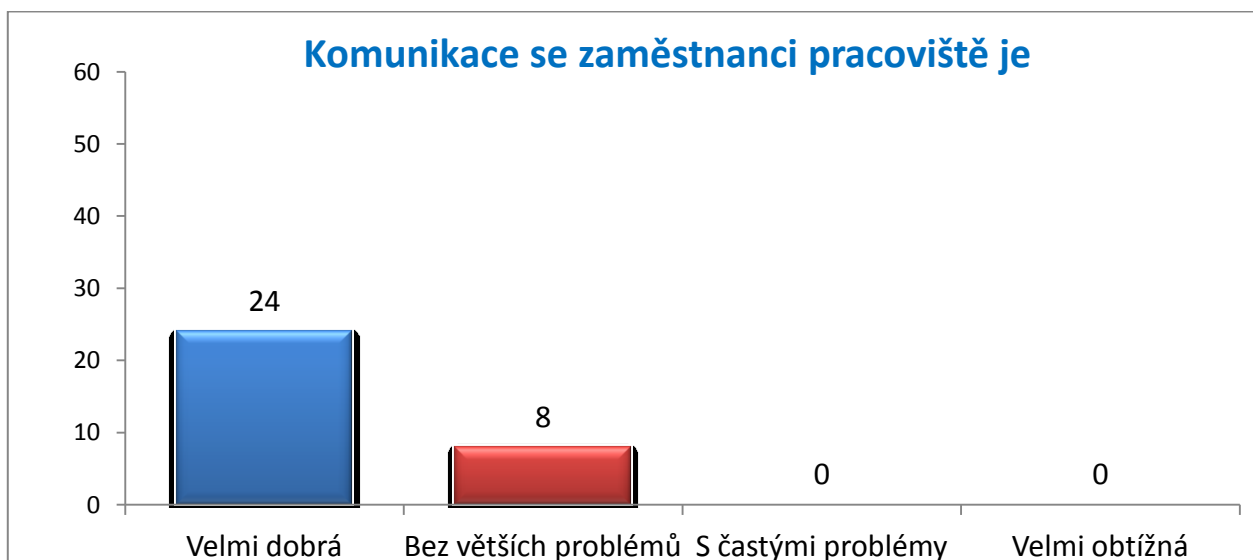
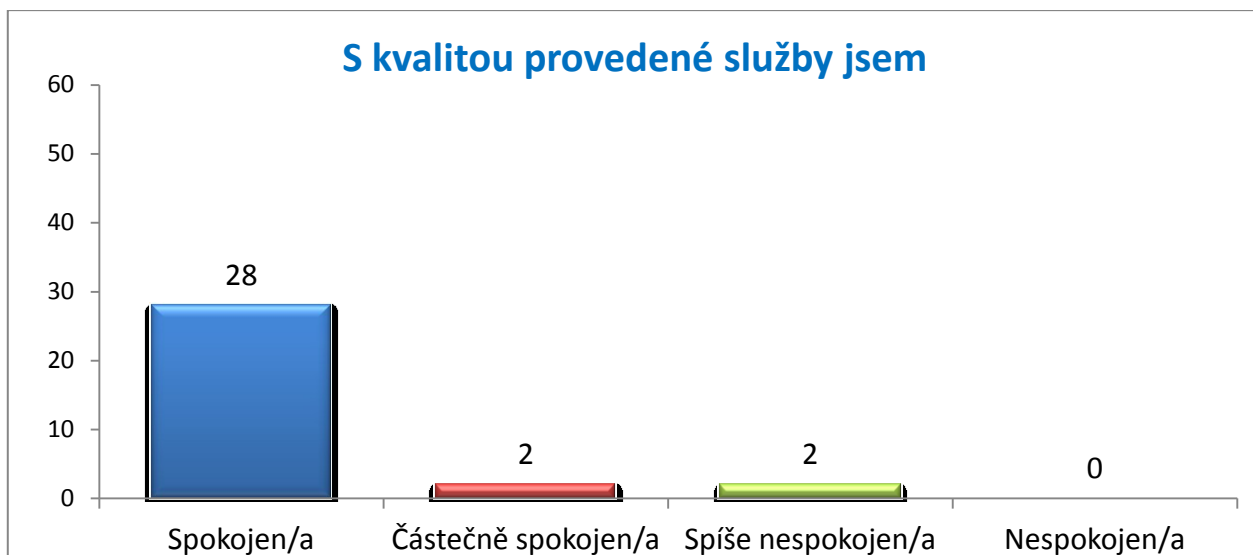
STATISTICKÉ SHRUTÍ

- Ankety se zúčastnilo **29** zákazníků z FNOL (ambulance, lůžková oddělení, operační sály) a **3** 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 2ti pracovišť (ORTOP, PSY). S vedením těchto pracovišť byly příčiny jejich snížené spokojenosti se službami pracoviště projednány.

GRAFICKÉ VYHODNOCENÍ







PŘIPOMÍNKY KE SLUŽBÁM PRACOVISTĚ

- Opakovaně nepřehledná síta, poškozené nástroje, záměna nástrojů ve sterilizacích, nástroje i špinavé v sítech (PORGYN).
- Občas chybí popis velikostí na overalech a botách do čistých prostor (LEK).

VYJÁDRĚNÍ KE SLUŽBÁM PRACOVISTĚ

PORGYN – aby nedocházelo k záměně nástrojů dohodnuto posílat použité nástroje po každém výkonu samostatně v dekontaminačním kontejneru, jednotlivě zabalené nástroje nutno řádně barevně označit (světelné kabely různých výrobců).

LEK – personál CS informován o nutnosti řádného značení velikostí na overalech a obuvi

Bc. Božena Kovářová, vrchní sestra COSS FNOL

KLADNÉ HODNOCENÍ SLUŽEB

- Poděkování za ochotu a vstřícnost personálu oddělení (externí zákazník).