



FAKULTNÍ NEMOCNICE[®]
OLOMOUC



**VYHODNOCENÍ ANKETY
SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKŮ
SE SLUŽBAMI PRACOVISŤE
CENTRÁLNÍ STERILIZACE FNOL
2018**

ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA

Hodnocení spokojenosti zákazníků se službami poskytovanými pracovištěm centrální sterilizace FNOL za rok 2018 je provedeno v souladu s MP-G015-05 Organizace sociologického průzkumu ve FNOL (kapitola 3.2.1) a normou ČSN EN ISO 13485 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	18. 9. – 12. 10. 2018
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	22. 10. 2018
Využití výzkumu	pro zadavatele průzkumu, externí hodnotitelé, interní a externí zákazníci
Zadavatel	Mgr. Božena Kovářová, vrchní sestra COSS
Zpracovatel	Bc. Lada Čiklová, Petra Labounková (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 velmi 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:

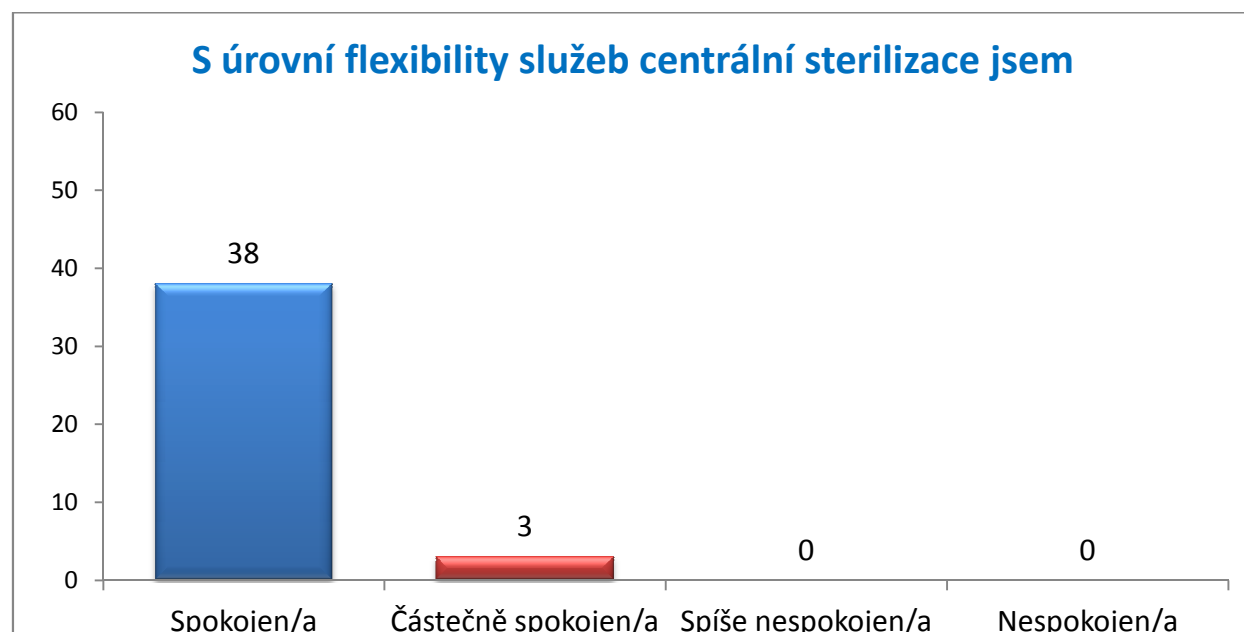
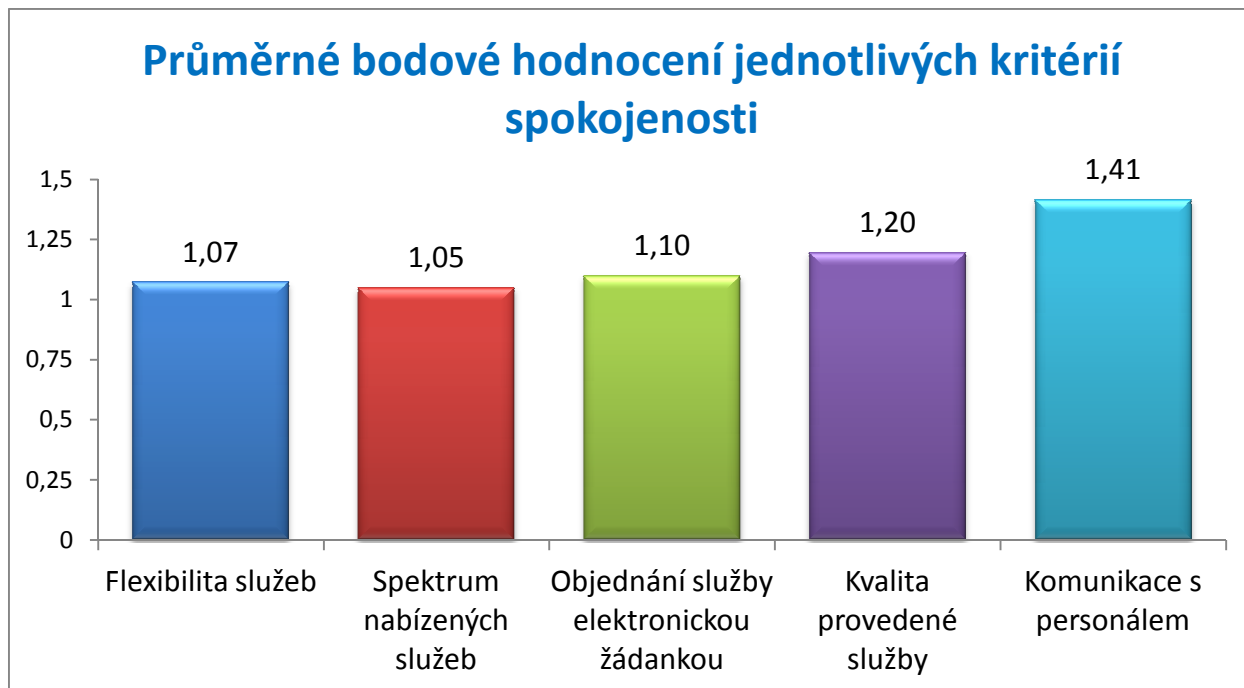
1. Flexibilita nabízených služeb
2. Spektrum nabízených služeb
3. Objednání služby cestou elektronické žádanky
4. Kvalita provedené služby (kvalita mytí, balení, záměna nebo ztráta, poškození nebo zničení zdravotnického prostředku, apod.)
5. Komunikace s pracovníky centrální sterilizace

STATISTICKÉ SHRNTÍ

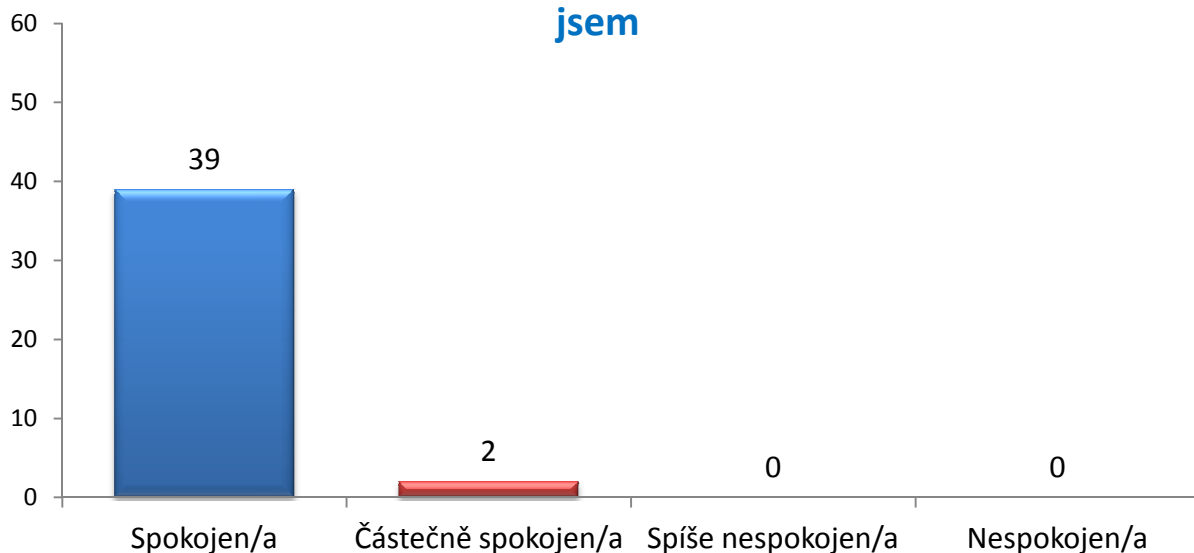
- Ankety se zúčastnilo **37** zákazníků z FNOL (ambulace, lůžková oddělení, operační sály) a **4** externí zákazníci.
- Meziroční trend úrovně hodnocení spokojenosti je vynikající.

- Pracoviště si letos v cílech kvality nastavilo, že průměrné bodové hodnocení žádného zákazníka nepřekročí 1,5. Stanovené průměrné bodové hodnocení bylo překročeno u čtyř pracovišť (PORGYN, NCHIR, ORT, PCHIR). S vedením těchto pracovišť byly příčiny jejich snížené spokojenosti se službami pracoviště projednány.

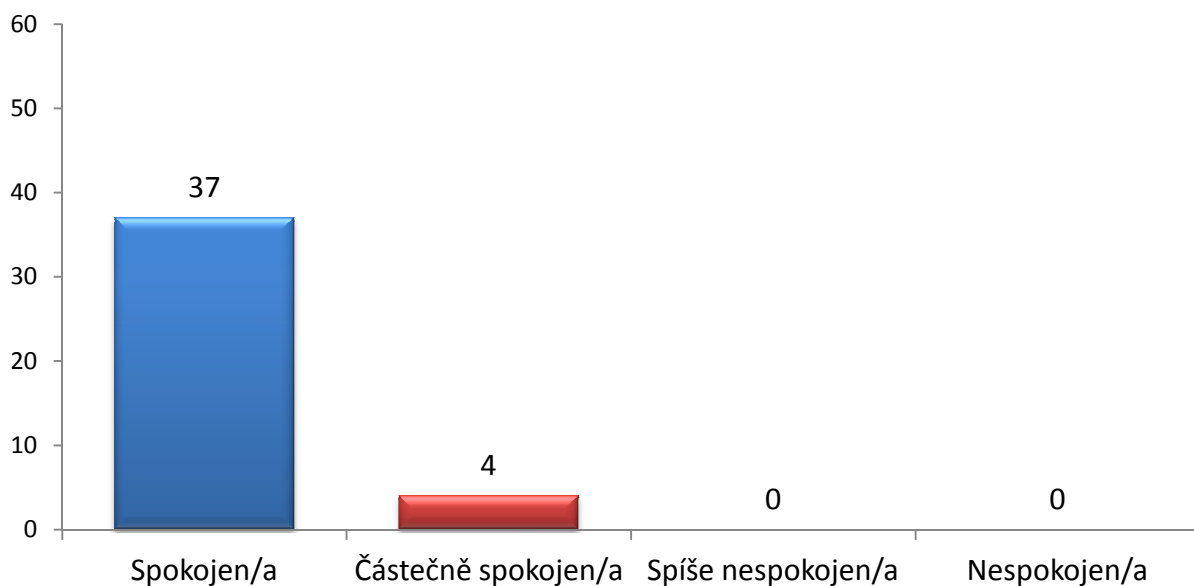
GRAFICKÉ VYHODNOCENÍ



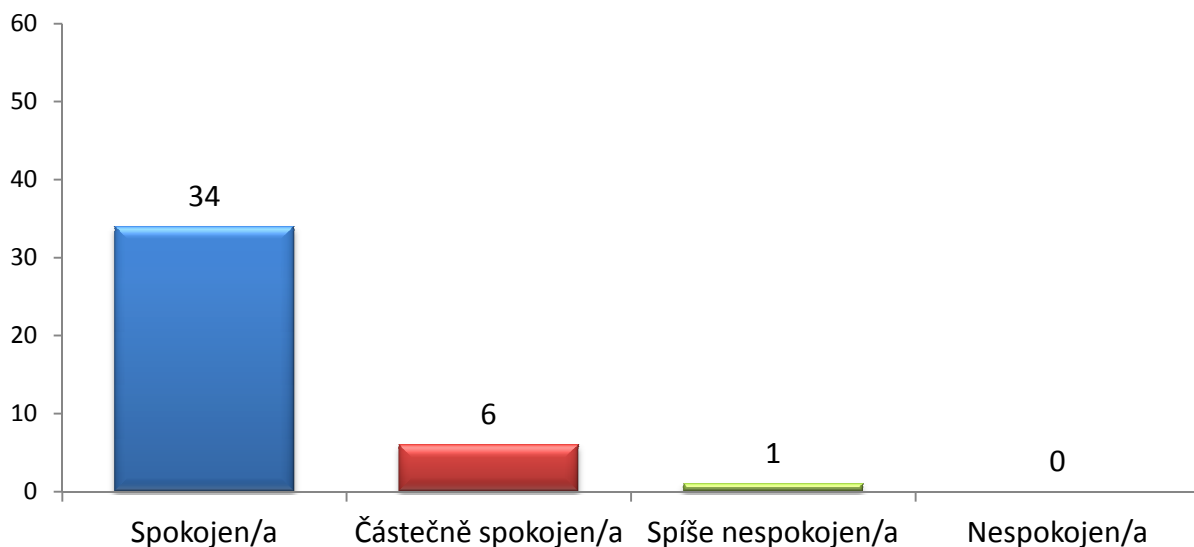
Se spektrem nabízených služeb centrální sterilizace jsem

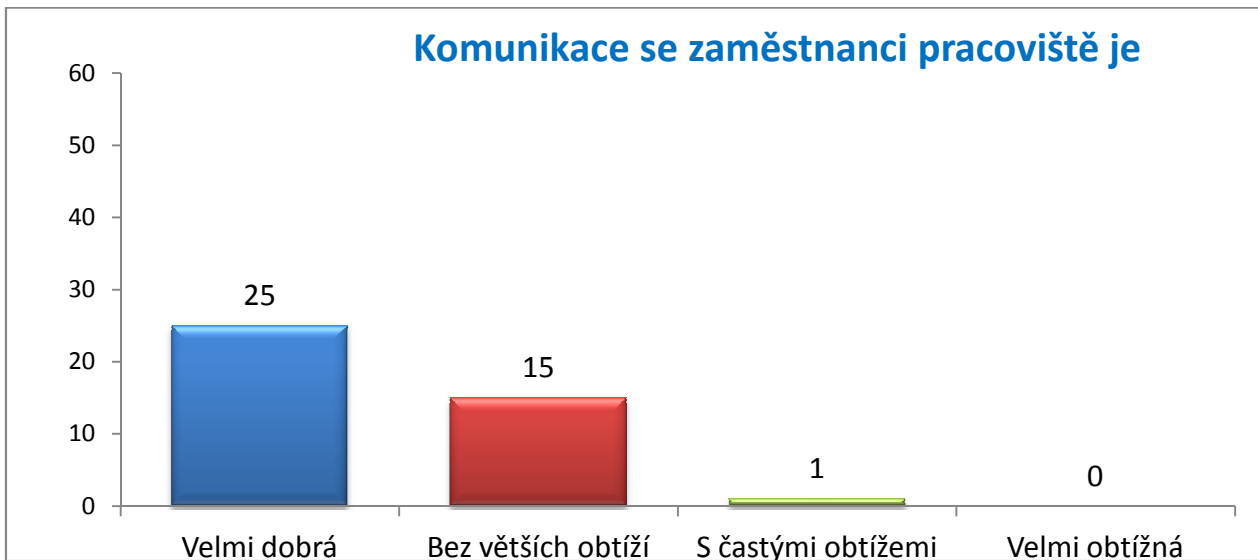


S objednáním služby cestou elektronické žádanky jsem



S kvalitou provedené služby jsem





PŘIPOMÍNKY KE SLUŽBÁM PRACOVIŠTĚ

- Balení nástrojů - častá záměna kabelů k nástrojům, špatné datumovky, zavřené kohouty u trokarů. V sítích jsou často jiné nástroje z druhých sítí nebo sedí počet nástrojů, ale je jiná velikost. Zpětně nehlásí, že našli postrádaný nástroj. V případě nepřítomnosti staniční sestry, neznáme její zástupkyni, pro případné řešení problémů (PORGYN).
- V zataveném sterilním balení byl s pinzetou i viditelný modrý steh – pracovník Pavljuk. Špatná komunikace při řešení ztráty nástrojů- po měsíci se záhadně najde zapadený v autoklávu(dle sdělení pracovníka COS). Nešetrná manipulace s nástroji – opakované poškození koagulačních pinzet, záměny nástrojů v kazetách (PCHIR).
- Navýšení počtu personálu – ort. systémy jsou objemné a těžké. Zlepšit pracovní prostředí, chybí jednodílná pracovní plocha pro kompletování systémů. Navýšit počet mycích automatů – 1 myčka na nástroje je nedostačující. Navýšit počet sterilizátorů nebo výměna za větší objem (ORT-OPS).

VYJÁDRĚNÍ KE SLUŽBÁM PRACOVIŠTĚ

PORGYN operační sál

- Připomínky prodiskutovala úseková sestra CS Horáková se staniční sestrou PORGYN operačního sálu Řehákovou.
- Zdravotnické prostředky určené k balení doporučila ú.s. CS Horáková st.s. PORGYN operačního sálu řádně označit, jedná se hlavně o světelné kabely různých výrobců.
- Proškolení pracovníků CS v SOP „Postup při zjištění chybějícího nástroje při setování“ na provozní schůzi dne 23. 10. 2018.
- V nepřítomnosti úsekové sestry Horákové na pracovišti ji zastupuje úseková sestra Olexová, staniční sestra Řeháková informována.

PCHIR sálek

- Příjem ZPr ke sterilizaci, balení ZPr, jejich následná kontrola po sterilizaci a výdej ZPr bylo opětovně prodiskutováno na provozní schůzi dne 23. 10. 2018.
- Dne 20. 3. 2018 se uskutečnil v rámci provozní schůze seminář „ Příjem ZPr ke sterilizaci“.
- Dne 7. 6. 2018 se uskutečnil v rámci provozní schůze seminář „ Příprava a uvolnění vsázky“.
- Na měsíc listopad 2018 naplánován seminář „Řízení neshod na pracovišti“.
- Řešení ztráty nástroje – koagulační pinzeta byla po nalezení předána sestře Šilhánkové z PCHIR sálku s určením místa, kde se pinzeta našla (zapadena za skříňkou vedle sterilizátoru) s omluvou.
- Záměna nástrojů v kazetách – úseková sestra CS Olexová a sestra pracující na PCHIR sálku Šilhánková se dohodly, že neshody, týkající se operačního sálku, bude vždy sestra Šilhánková

hlásit úsekové sestře CS. Ta přijme příslušná opatření. V průběhu letošního roku nebyla nahlášena žádná nehoda.

ORT-OPS

Do konce roku 2018 naplánovaná rekonstrukce CS na ORT.

NCHIR

- Dne 2. 10. 2018 se uskutečnila konzultační schůzka na NCHIR, které se zúčastnili zástupci NCHIR, COSS a Provozu dopravy.

Mgr. Božena Kovářová, vrchní sestra COSS FNOL

KLADNÉ HODNOCENÍ SLUŽEB

- Spolupráce se s. Pospíšilovou, Agovou, Chytilovou, staniční s. Horákovou na velmi dobré úrovni (PORGYN).