

**VYHODNOCENÍ ANKETY
SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKŮ
SE SLUŽBAMI PRACOVISTĚ
CENTRÁLNÍ STERILIZACE FNOL
2019**

ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA

Hodnocení spokojenosti zákazníků se službami poskytovanými pracovištěm centrální sterilizace FNOL za rok 2019 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	1.10.2019 – 21. 10. 2019
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	27. 11. 2019
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:

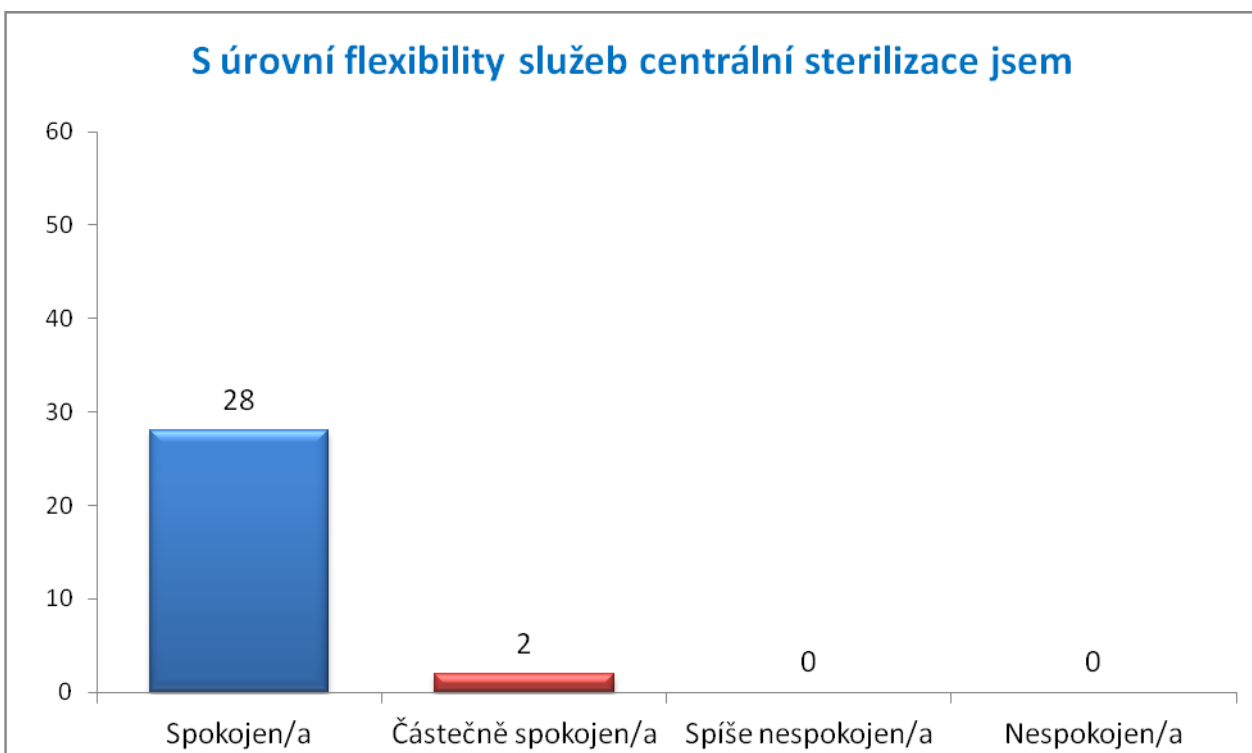
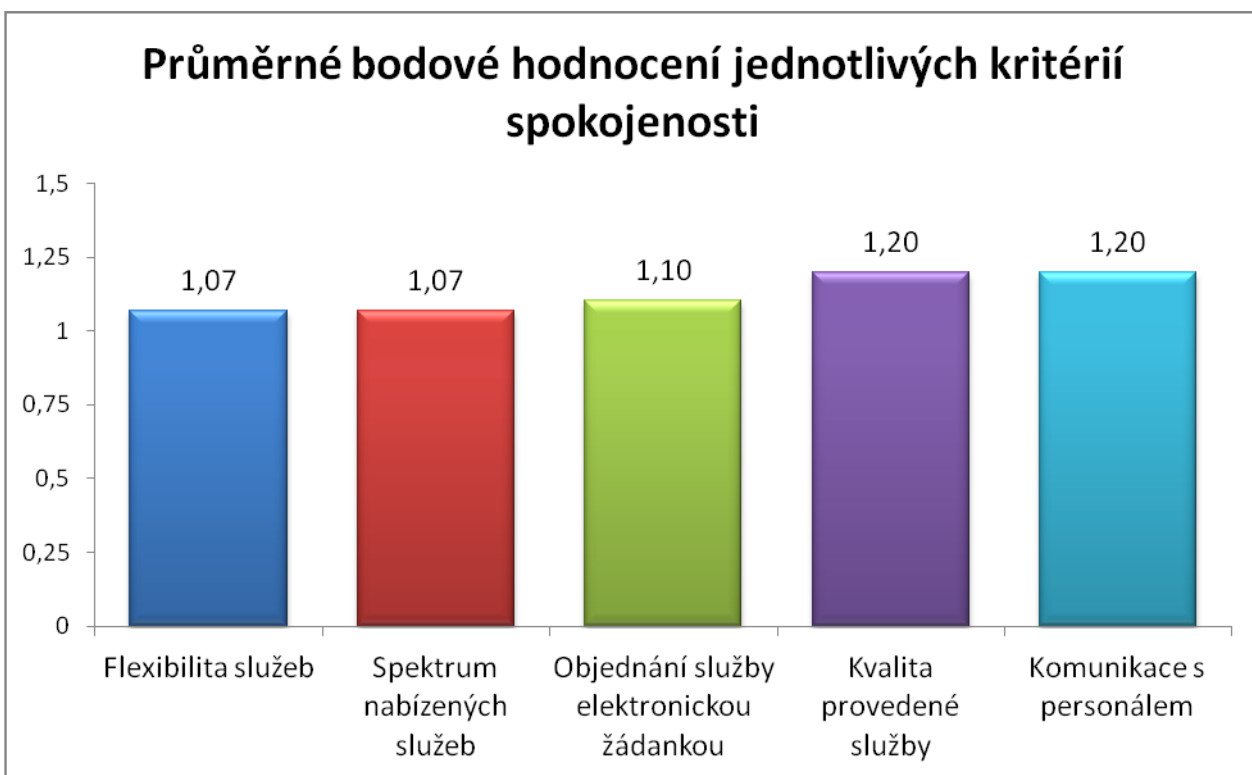
1. Flexibilita nabízených služeb
2. Spektrum nabízených služeb
3. Objednání služby cestou elektronické žádanky
4. Kvalita provedené služby (kvalita mytí, balení, záměna nebo ztráta, poškození nebo zničení zdravotnického prostředku, apod.)
5. Komunikace s pracovníky centrální sterilizace

STATISTICKÉ SHRNUÍ

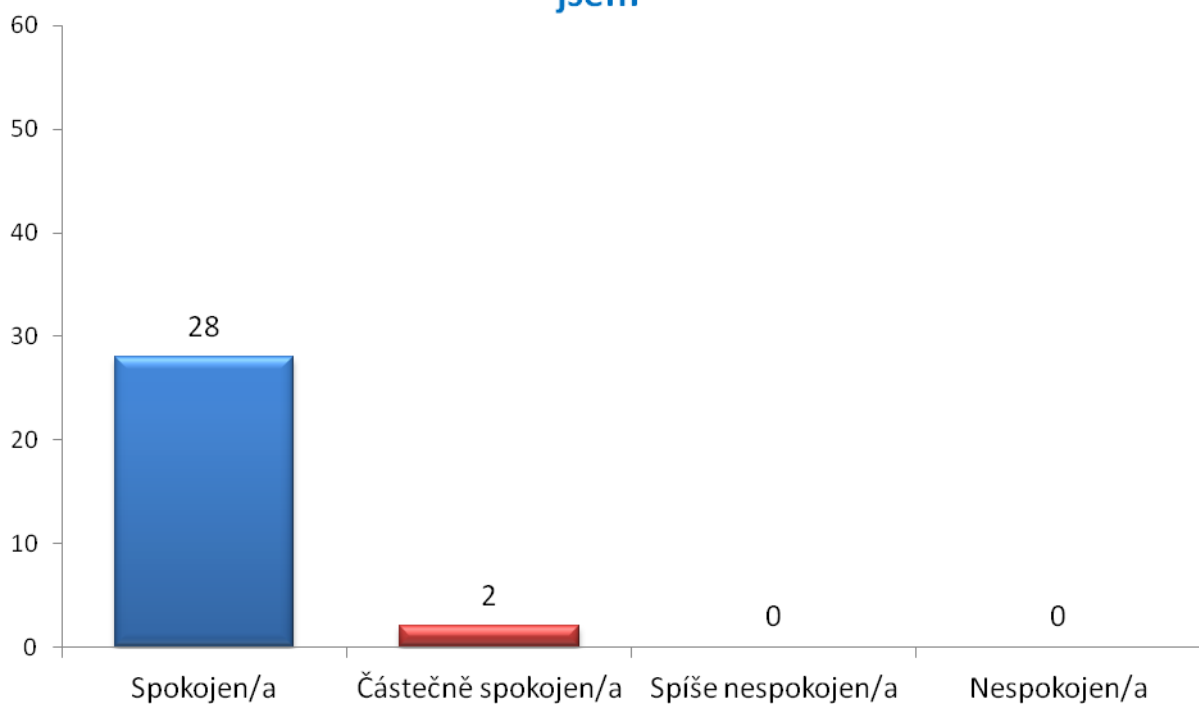
- Ankety se zúčastnilo **27** zákazníků z FNOL (ambulance, lůžková oddělení, operační sály) a **3** externí zákazníci.
- Meziroční trend úrovně hodnocení spokojenosti je vynikající.

- Pracoviště si letos v cílech kvality nastavilo, že průměrné bodové hodnocení žádného zákazníka nepřekročí 1,5. Stanovené průměrné bodové hodnocení bylo překročeno u dvou pracovišť (UROL, 2IKaGER - ENDO). S vedením těchto pracovišť byly příčiny jejich snížené spokojenosti se službami pracoviště projednány.

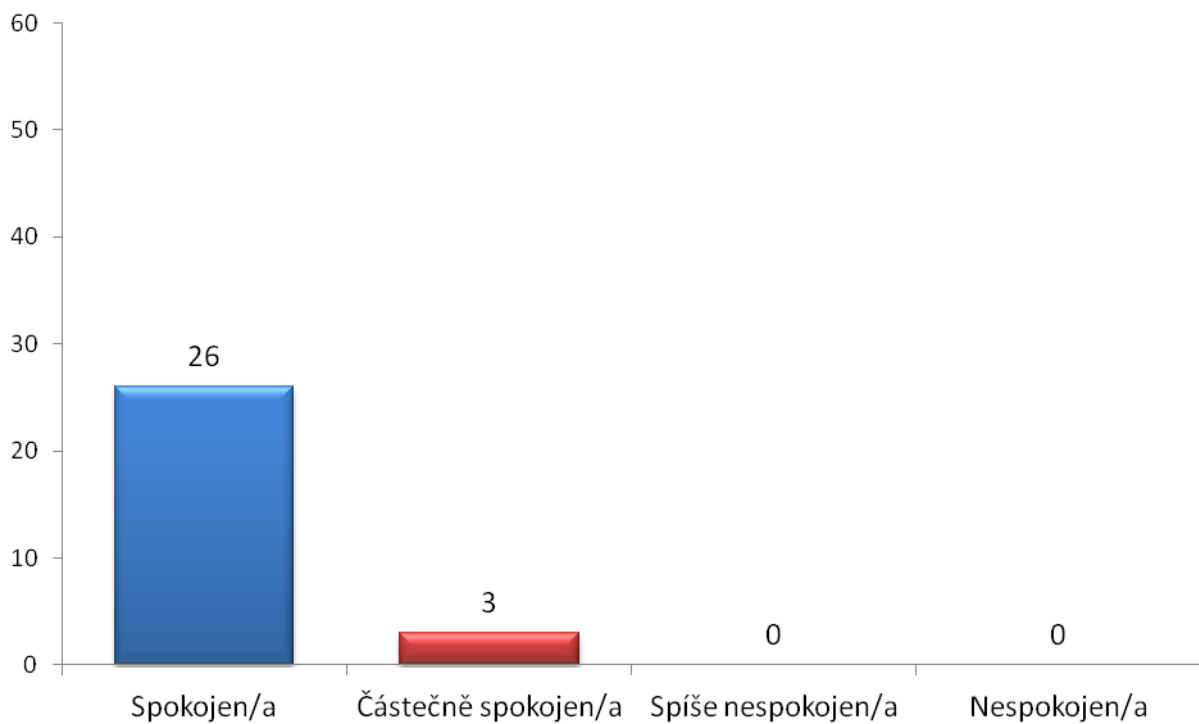
GRAFICKÉ VYHODNOCENÍ

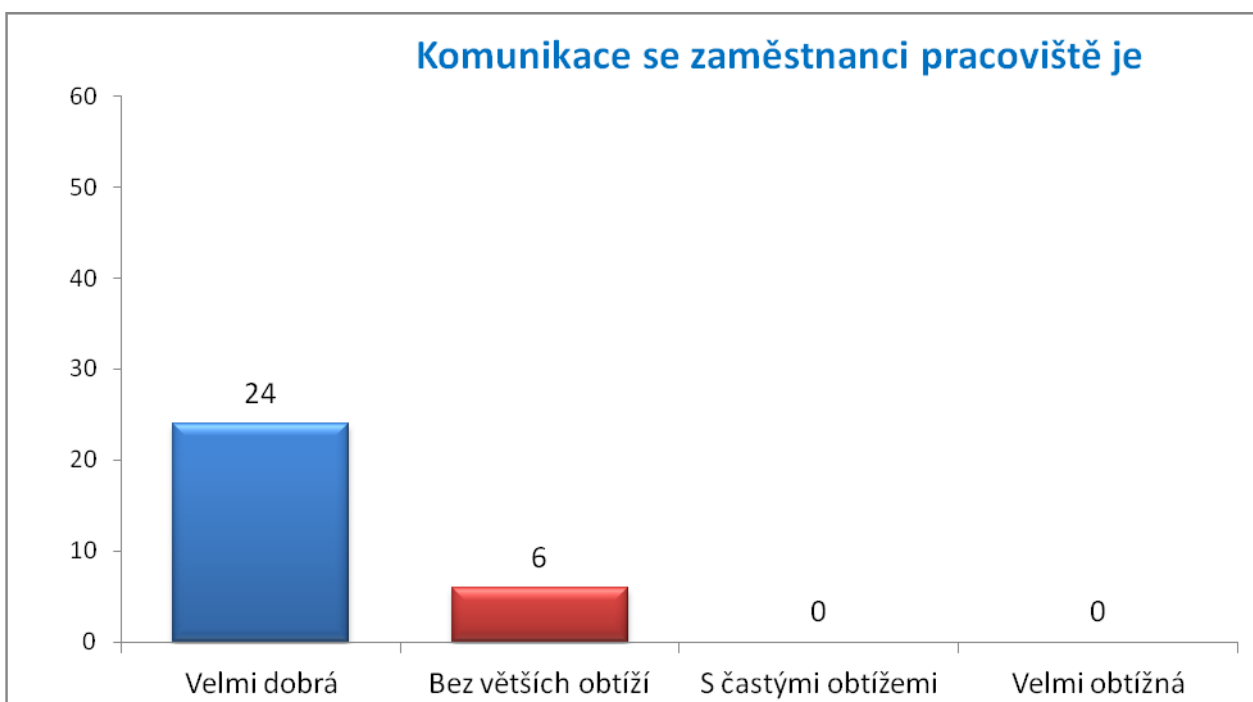
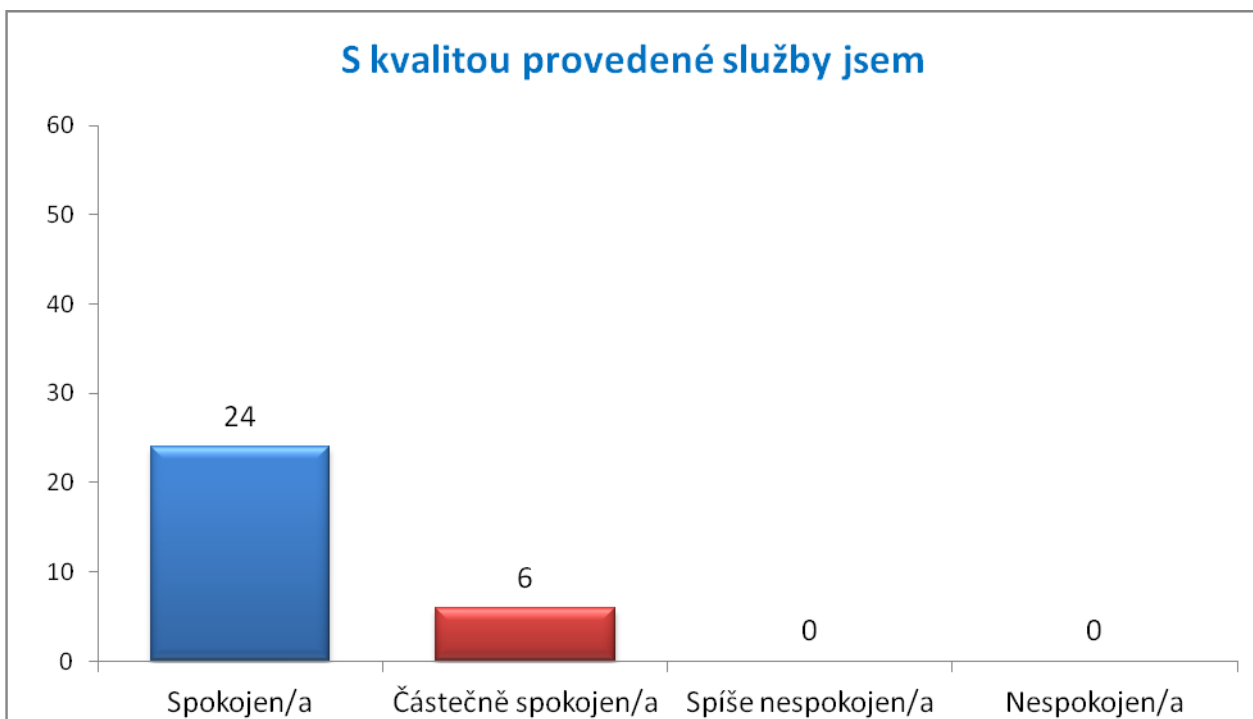


Se spektrem nabízených služeb centrální sterilizace jsem



S objednáním služby cestou elektronické žádanky jsem





PŘIPOMÍNKY KE SLUŽBÁM PRACOVISTĚ

- Často chybí označení daných velikostí (LEK).
- Obecně hodnotíme spolupráci výborně, bez problémů se domluvíme, využíváme jen možnost sterilizace (mytí a balení probíhá na pracovišti. Při zadávání el. žadanek je nutnost se proklikat přes 3 programy než se dopídíme tištěné žádanky a štítků. A než nalepíme ty metry štítků na jednotlivé nástroje je to pro nás velká časová zátěž. V dotazníku nehodnoceno. (KÚČOCH).

VYJÁDŘENÍ KE SLUŽBÁM PRACOVIŠTĚ

Značení ZPr pro lékárnu bylo opakovaně projednáno na provozní schůzi 5.12.2019.

Postup zpracování a posílání elektronických žádanek na centrální sterilizaci pracovníci CS nemůžou ovlivnit.

Mgr. Božena Kovářová, vrchní sestra COSS FNOL

KLADNÉ HODNOCENÍ SLUŽEB

- Oceňujeme vstřícnost a ochotu, vše v naprostém pořádku, výborná spolupráce s VS (IPCHO, RTG, NEUR).