

**VYHODNOCENÍ ANKETY
SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKŮ
SE SLUŽBAMI PRACOVISŤE
CENTRÁLNÍ STERILIZACE FNOL
2021**

ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA

Hodnocení spokojenosti zákazníků se službami poskytovanými pracovištěm centrální sterilizace FNOL za rok 2021 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	1.10.2021 – 17.10.2021
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. 2021
Využití výzkumu	pro zadavatele průzkumu, externí hodnotitelé, interní a externí zákazníci
Zadavatel	Mgr. Božena Kovářová, vrchní sestra COSS
Zpracovatel	Ing. Martina Zemanová (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:

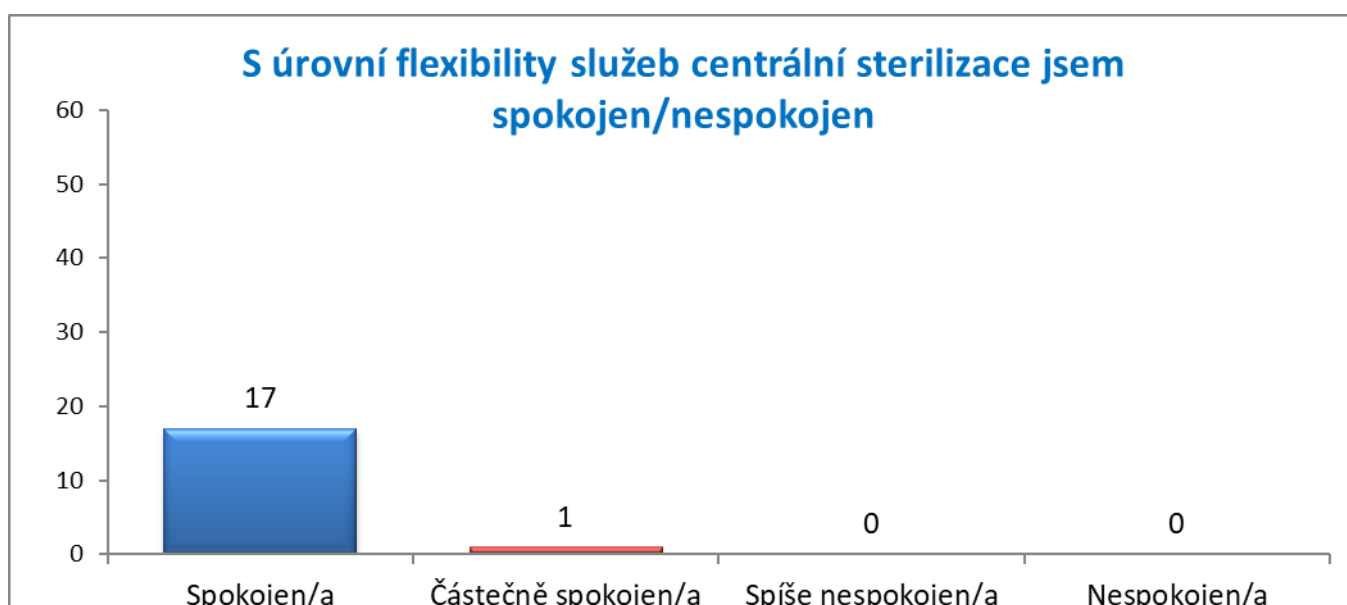
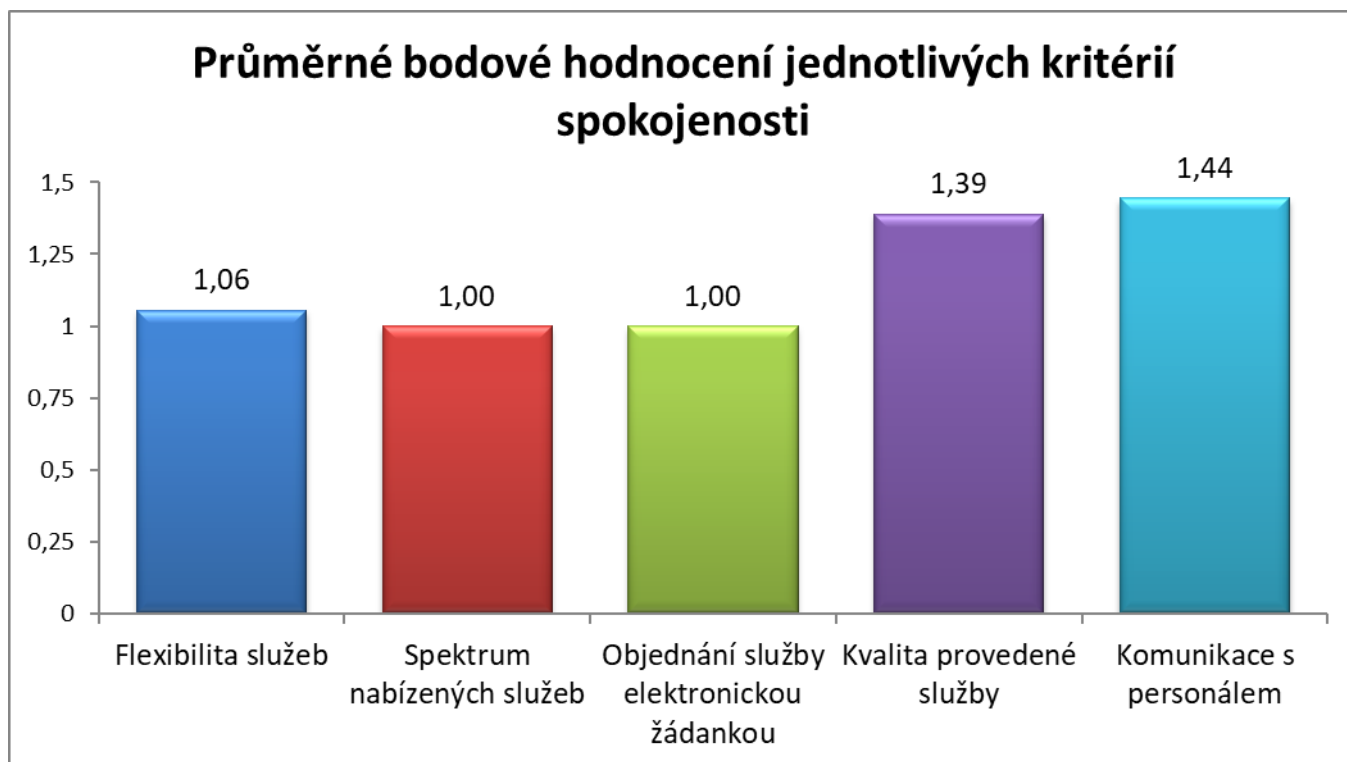
1. Flexibilita nabízených služeb
2. Spektrum nabízených služeb
3. Objednání služby cestou elektronické žádanky
4. Kvalita provedené služby (kvalita mytí, balení, záměna nebo ztráta, poškození nebo zničení zdravotnického prostředku apod.)
5. Komunikace s pracovníky centrální sterilizace

STATISTICKÉ SHRNUÍ

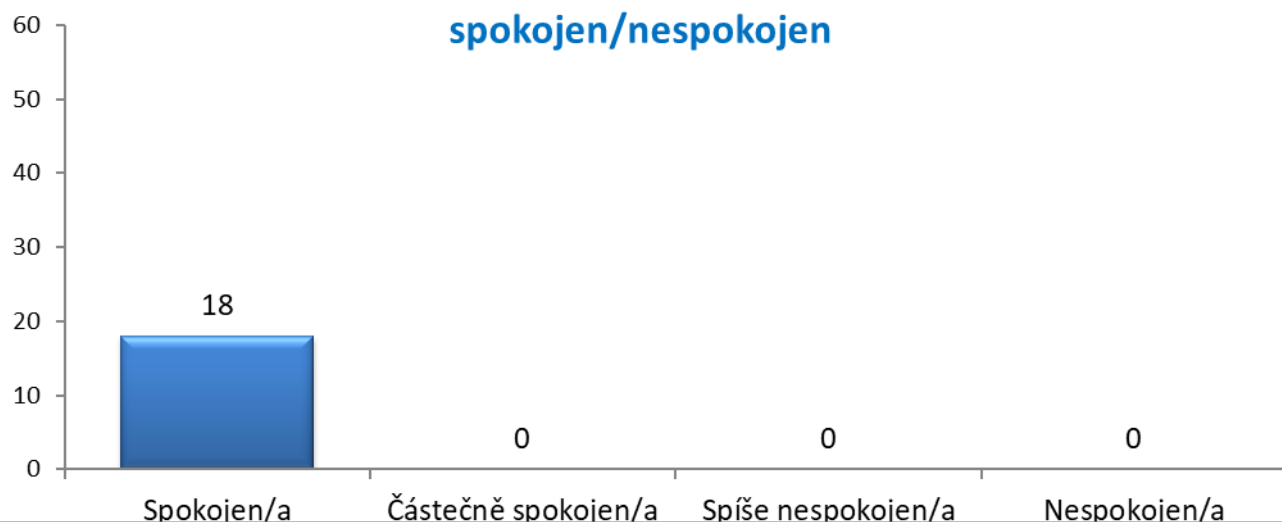
- Ankety se zúčastnilo **18** zákazníků z FNOL (ambulance, lůžková oddělení, operační sály) a **1** externí zákazník.
- Meziroční trend úrovně hodnocení spokojenosti je spíše dobrý.
- U kritéria č. 1 došlo vzhledem k roku 2020 k mírnému zhoršení.

- U kritéria č. 2 a 3 panuje naprostá spokojenost zákazníků, u kritéria č. 3 došlo oproti roku 2020 ke zlepšení, zákazníci jsou s možností objednání služby elektronickou žádankou 100 % spokojeni.
- Ke průměrného zhoršení bodového hodnocení došlo u kritéria č. 4 (z 1,10 v roce 2020), bodové hodnocení bylo velmi ovlivněno hodnocením „spíše nespokojen - 4“ oddělením KARIM.
- V hodnocení komunikace se zaměstnanci pracoviště došlo k drobnému snížení spokojenosti.

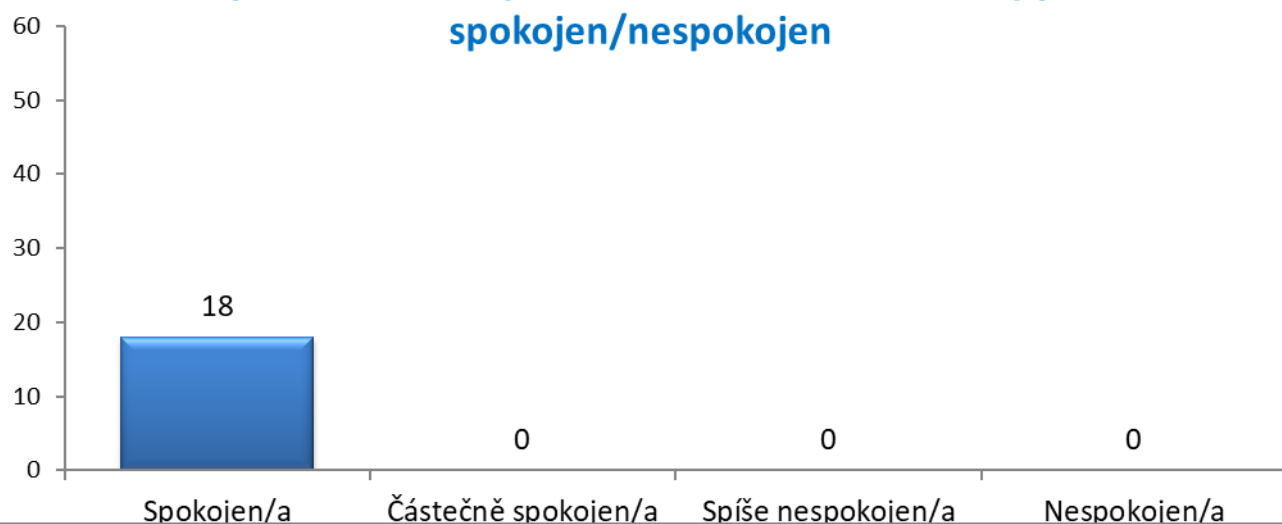
GRAFICKÉ VYHODNOCENÍ



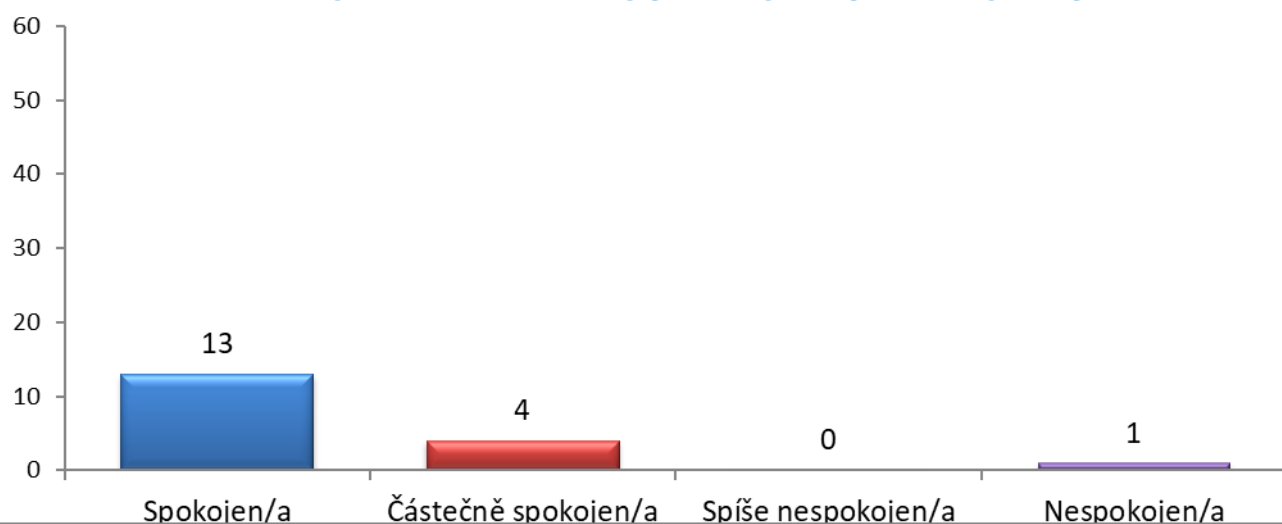
Se spektrem nabízených služeb centrální sterilizace jsem spokojen/nespokojen

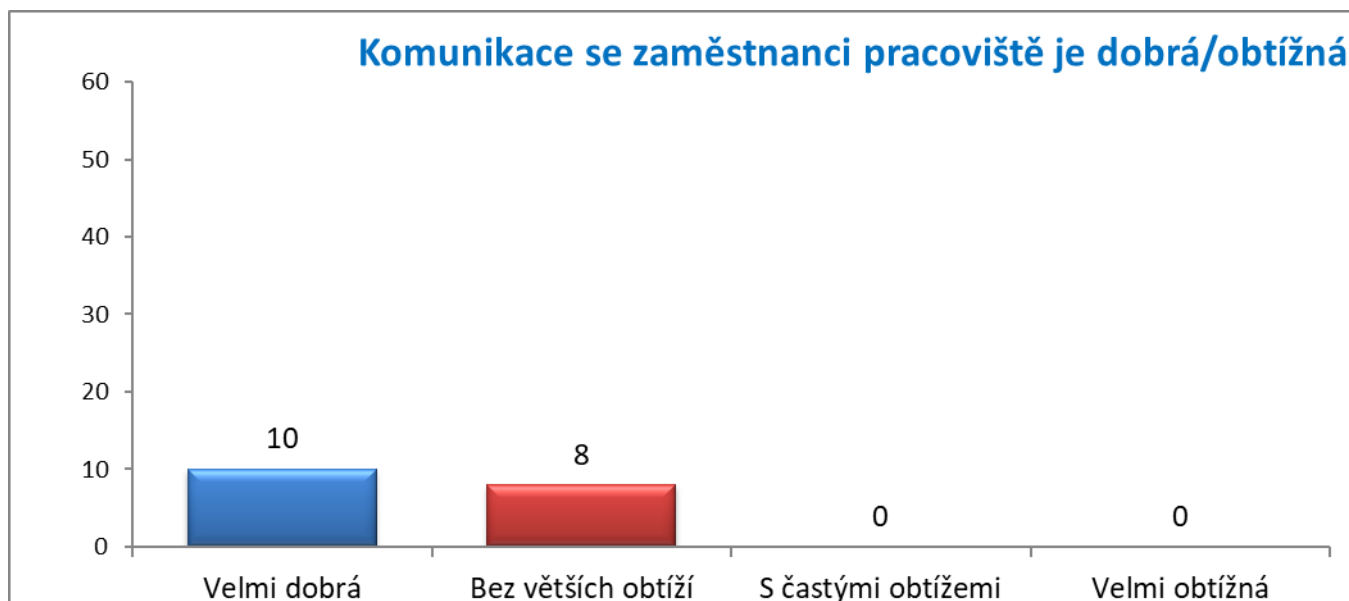


S objednáním služby cestou elektronické žádanky jsem spokojen/nespokojen



S kvalitou provedené služby jsem spokojen/nespokojen





PŘIPOMÍNKY KE SLUŽBÁM PRACOVISTĚ

- Většina dotazníků byla bez připomínek k práci pracoviště CS.
- Na jednom z dotazníků (ÚČOCH) se objevila se informace o občasné špatné zabalení nástrojů, mokré nástroje, ohledně chybného setování, příp. ztrátě nástroje. Informace je doplněna o možnosti okamžité nápravy na základě komunikace s pracovníky CS.
- Oddělení KARIM vyjádřilo v dotazníku svoji nespokojenost s kvalitou prováděných služeb známkou 4 (nespokojen). Bližší vysvětlení nebylo uvedeno.

VYJÁDRĚNÍ KE SLUŽBÁM PRACOVISTĚ

- **ÚČOCH** – špatně naskládané instrumentárium – není systémová chyba, spíše pochybení jednotlivce, mokré nástroje – setujeme suché nástroje do kontejnerů či na nástrojová síta. Neumíme si vysvětlit, proč byly nástroje v kontejneru mokré. U sterilizačních přístrojů provádíme pravidelně servis a BTK.
- **KARIM** – dle zjištěných informací uvádějí deformaci ZPr. (údajně resterilizovatelné – dodají doporučení od výrobce) – při neshodě nekontaktovali CS a neřešili, zjištěno až po dotazníkovém šetření. Dále ztráty nástrojů – při příjmu a výdeji ZPr. sanitářům nástroje souhlasí a je to i stvrzeno jejich podpisem (příjemky/výdejky jsou k dohledání na CS).

Mgr. Božena Kovářová, vrchní sestra COSS FNOL

KLADNÉ HODNOCENÍ SLUŽEB

- Většina dotazovaných subjektů neměla připomínek ke spolupráci s oddělením CS.
- Traumatologická klinika se vyjádřila velmi pochvalně ke spolupráci s oddělením CS.
- Maximální spokojenost se všemi službami CS vyjádřili i pracovníci Kliniky chorob kožních a pohlavních.
- Zároveň se velmi kladně ke spolupráci s pracovníky CS vyjádřil i externí zákazník – Vidilux s.r.o, oční ordinace.