

**VYHODNOCENÍ ANKETY
SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKŮ
SE SLUŽBAMI PRACOVISŤE
CENTRÁLNÍ STERILIZACE FNOL
2022**

ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA

Hodnocení spokojenosti zákazníků se službami poskytovanými pracovištěm centrální sterilizace FNOL za rok 2022 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	30. 9. 2022 – 14. 10. 2022
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	24. 10. 2022
Využití výzkumu	pro zadavatele průzkumu, externí hodnotitelé, interní a externí zákazníci
Zadavatel	Mgr. Božena Kovářová, vrchní sestra COSS
Zpracovatel	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:

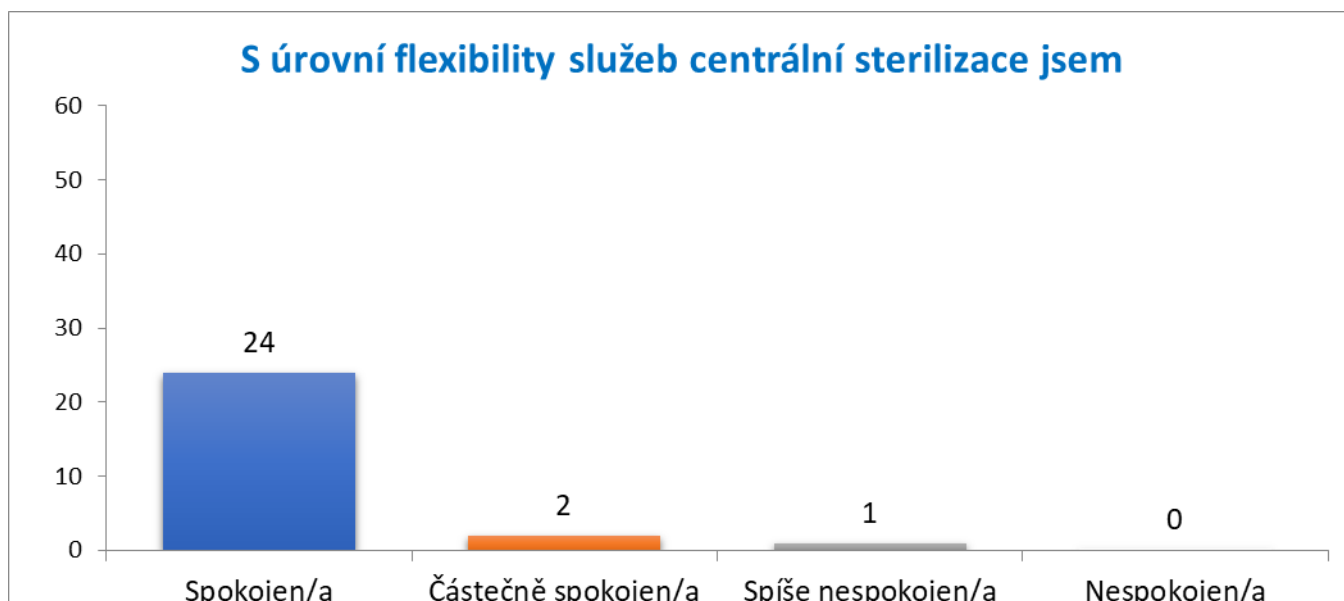
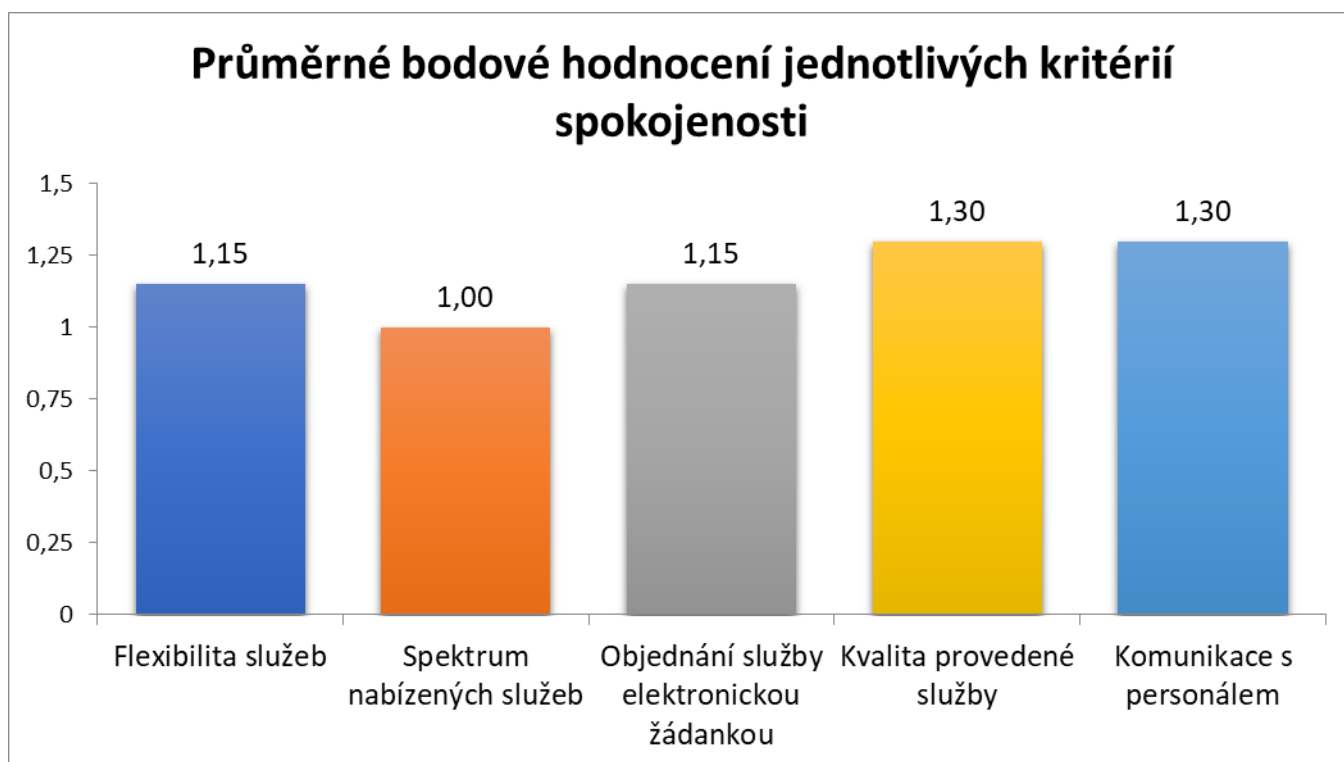
1. Flexibilita nabízených služeb
2. Spektrum nabízených služeb
3. Objednání služby cestou elektronické žádanky
4. Kvalita provedené služby (kvalita mytí, balení, záměna nebo ztráta, poškození nebo zničení zdravotnického prostředku, apod.)
5. Komunikace s pracovníky centrální sterilizace

STATISTICKÉ SHRNUÍ

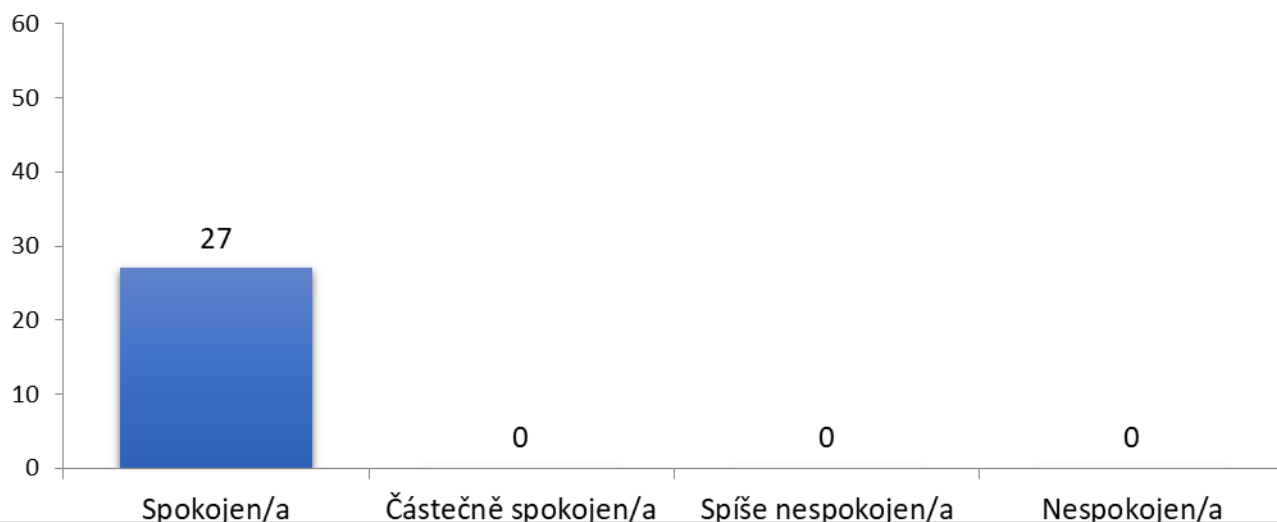
- Ankety se zúčastnilo **27** zákazníků z FNOL (ambulance, lůžková oddělení, operační sály) a **1** externí zákazník.
- Meziroční trend úrovně hodnocení spokojenosti je spíše dobrý.

- U kritéria č. 1 a 3 došlo oproti roku 2021 k mírnému zhoršení hodnocení; spektrum nabízených služeb (kritérium č. 2) je opakovaně hodnoceno se 100 % spokojeností.
- V hodnocení kvality provedené služby a komunikace se zaměstnanci pracoviště došlo ke zlepšení v obou hodnocených kritériích.
- Pracoviště si v cílech kvality nastavilo, že průměrné bodové hodnocení žádného zákazníka nepřekročí 2. Stanovené průměrné bodové hodnocení bylo překročeno u 1 pracoviště (2IKaGER – oddělení geriatry). Ze strany pracoviště byla navržena schůzka za účelem řešení nejčastěji se vyskytujících problémů (záměny, ztráty, nedostatky v přípravě eventuálně sjednocení názvů nástrojů).

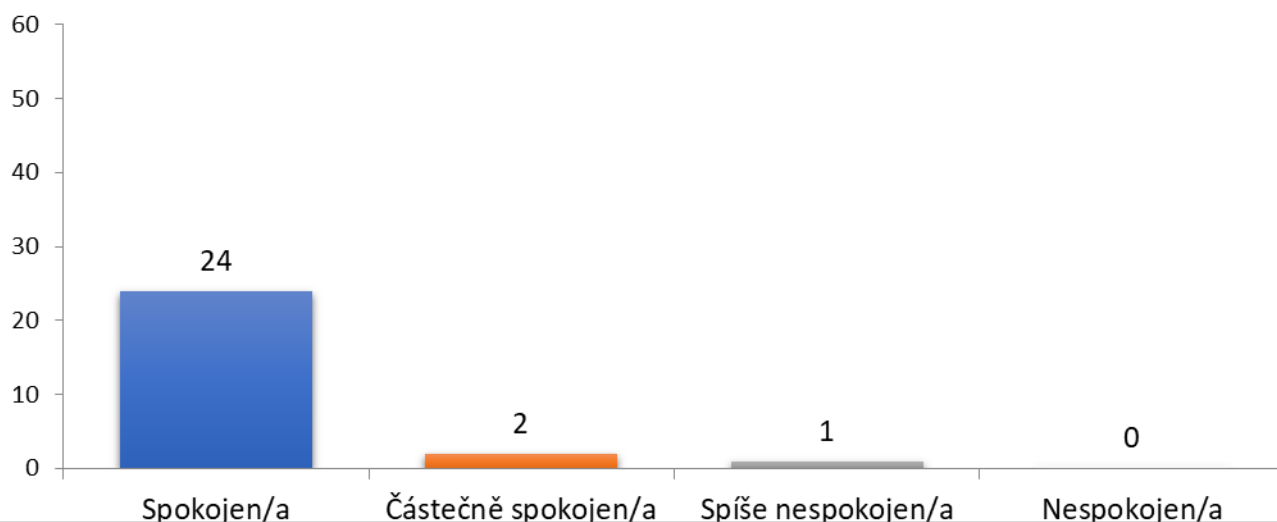
GRAFICKÉ VYHODNOCENÍ



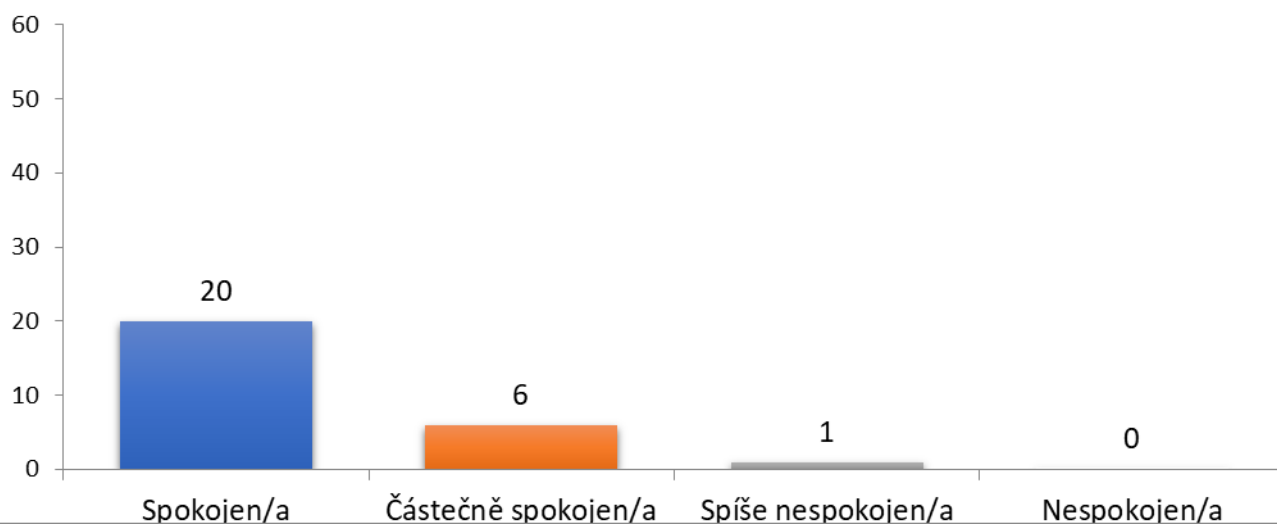
Se spektrem nabízených služeb centrální sterilizace jsem

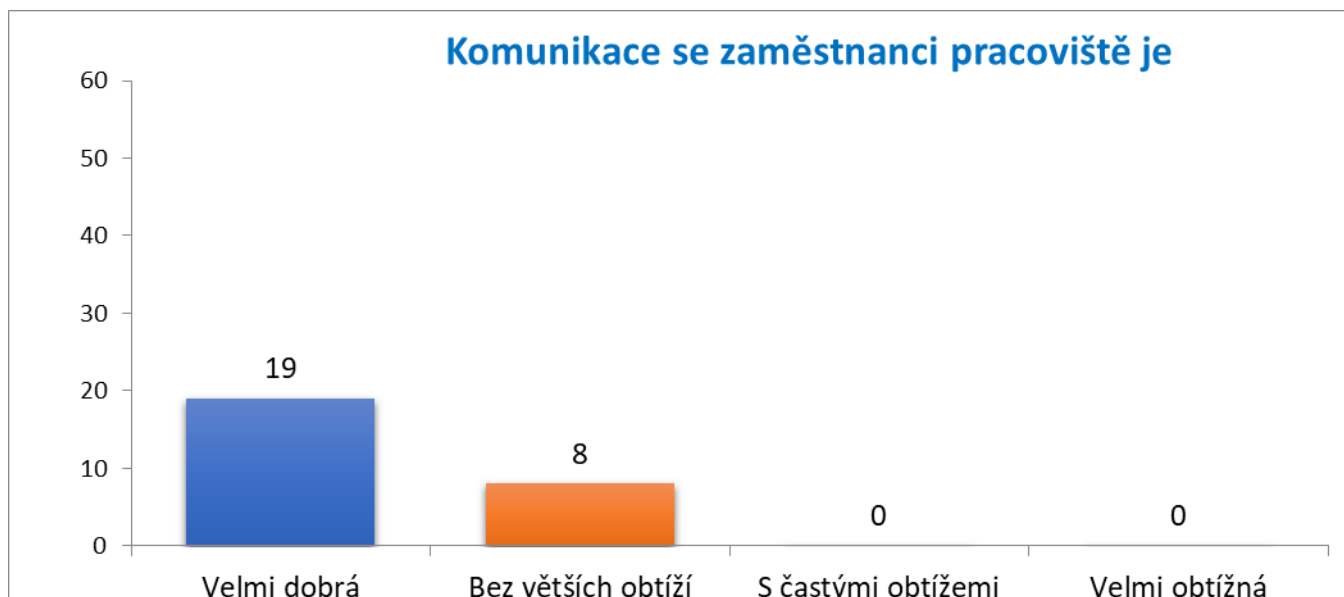


S objednáním služby cestou elektronické žádanky jsem



S kvalitou provedené služby jsem





PŘIPOMÍNKY KE SLUŽBÁM PRACOVISTĚ

- Drtivá většina dotazníků byla bez připomínek k práci pracoviště CS.
- Byly zaslány 3 připomínky:
 - **ORT op. sály:** málo mycích automatů a sterilizačních přístrojů
 - **PORGYN op. sály:** novým pracovníkům CS navržena spolupráce/konzultace ze strany PORGYN, aby se předešlo nejasnostem „co k sobě patří a jak má být poskládáno“; zajistí se tak hladký chod operace bez komplikací stran špatně poskládaných nástrojů
 - **2IKaGER(geriatrie):** navržena schůzka za účelem řešení nejčastěji se vyskytujících problémů (záměny, ztráty, nedostatky v přípravě eventuálně sjednocení názvů nástrojů).

VYJÁDRĚNÍ KE SLUŽBÁM PRACOVISTĚ

4.11.2022 proběhla schůzka s vedením 2IKaGER(geriatrie): zjištěno, že jsou vystavovány el. žádanky, kdy nesouhlasí obsah el. žádanky s dodanými nástroji ke sterilizaci, zaměstnanci 2IKaGER(geriatrie) důsledně nekontrolují obsah příjemky s obsahem položek při výdeji – pokud zaměstnanec 2IKaGER(geriatrie) podepíše převzetí sterilních položek bez jejich kontroly u výdejového okna, nesrovnalosti již nejsou problém na straně CS.

Domluveno okamžité informování CS v případě nejasností a reklamací, ne až na základě dotazníkového šetření.

Mgr. Božena Kovářová, vrchní sestra COSS FNOL

KLADNÉ HODNOCENÍ SLUŽEB

- Většina dotazovaných subjektů neměla připomínek ke spolupráci s oddělením CS.
- I. chirurgická klinika vyjádřila velkou spokojenost se službami CS.