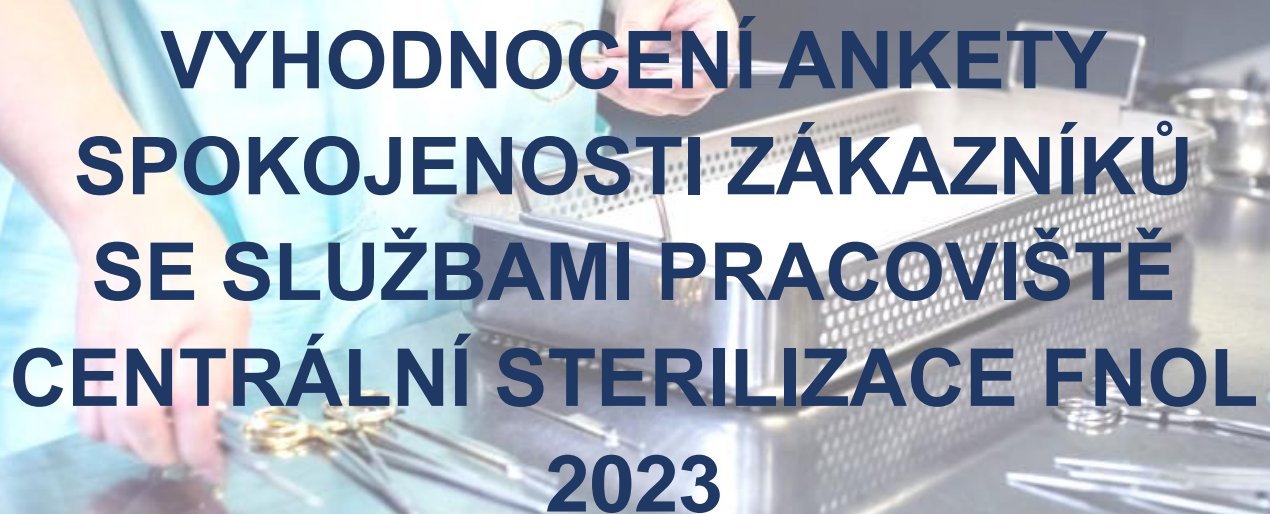




FAKULTNÍ NEMOCNICE®  
OLOMOUC



**VYHODNOCENÍ ANKETY  
SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKŮ  
SE SLUŽBAMI PRACOVISŤE  
CENTRÁLNÍ STERILIZACE FNOL  
2023**

## ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA

Hodnocení spokojenosti zákazníků se službami poskytovanými pracovištěm centrální sterilizace FNOL za rok 2023 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<br>• interní; externí zákazníci | 02. 10. 2023 – 13. 10. 2023  |
| 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. 2023   |
| Využití výzkumu                                       | pro zadavatele průzkumu, externí hodnotitelé, interní a externí zákazníci  |
| Zadavatel   | Mgr. Božena Kovářová, vrchní sestra COSS   |
| Zpracovatel   | 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 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:

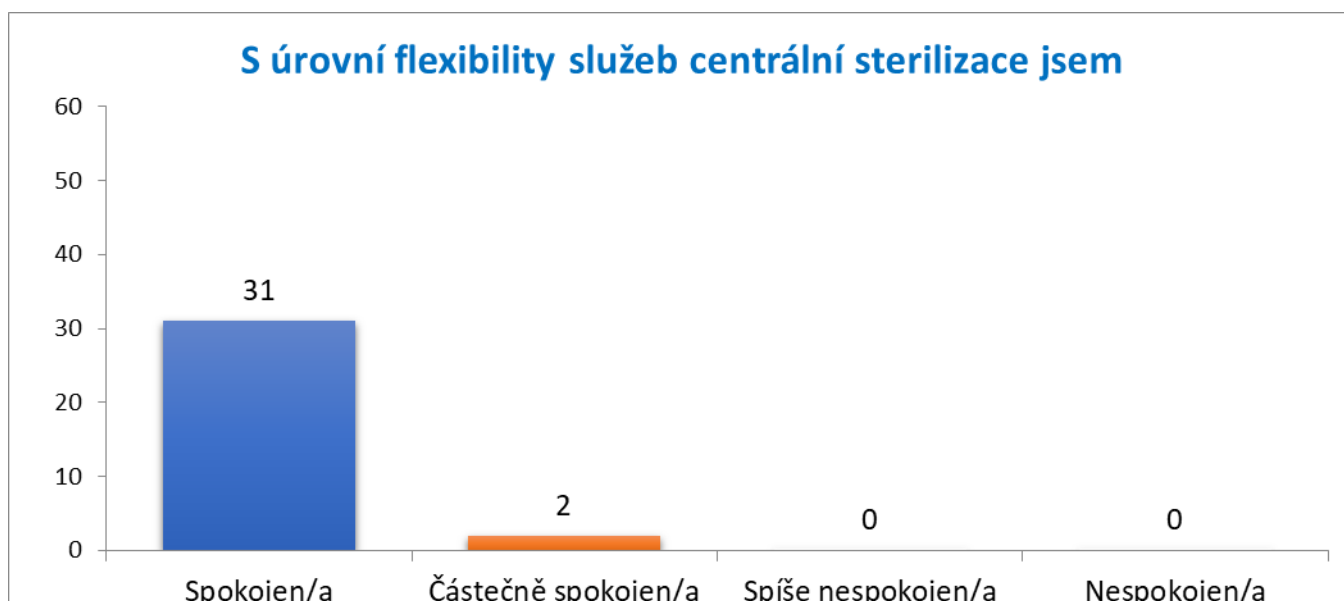
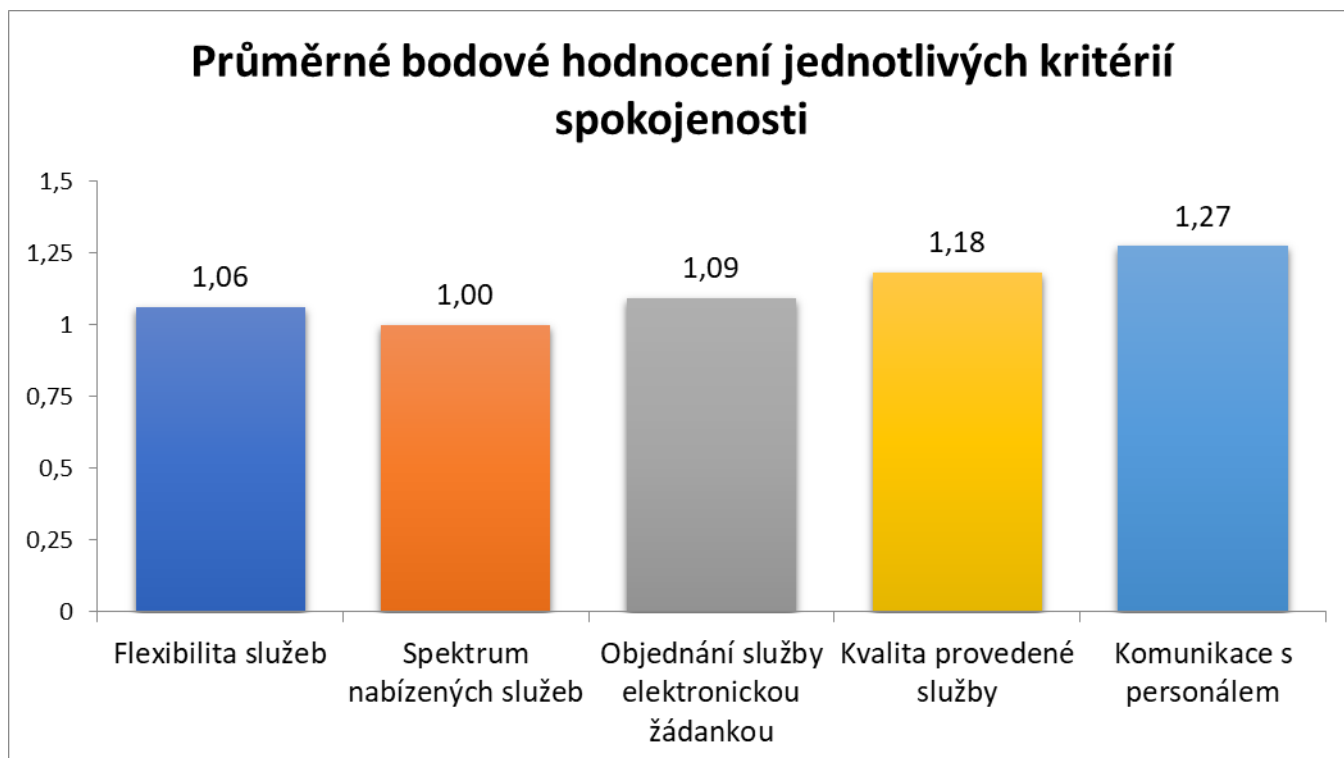
1. Flexibilita nabízených služeb
2. Spektrum nabízených služeb
3. Objednání služby cestou elektronické žádanky
4. Kvalita provedené služby (kvalita mytí, balení, záměna nebo ztráta, poškození nebo zničení zdravotnického prostředku, apod.)
5. Komunikace s pracovníky centrální sterilizace

## STATISTICKÉ SHRNTÍ

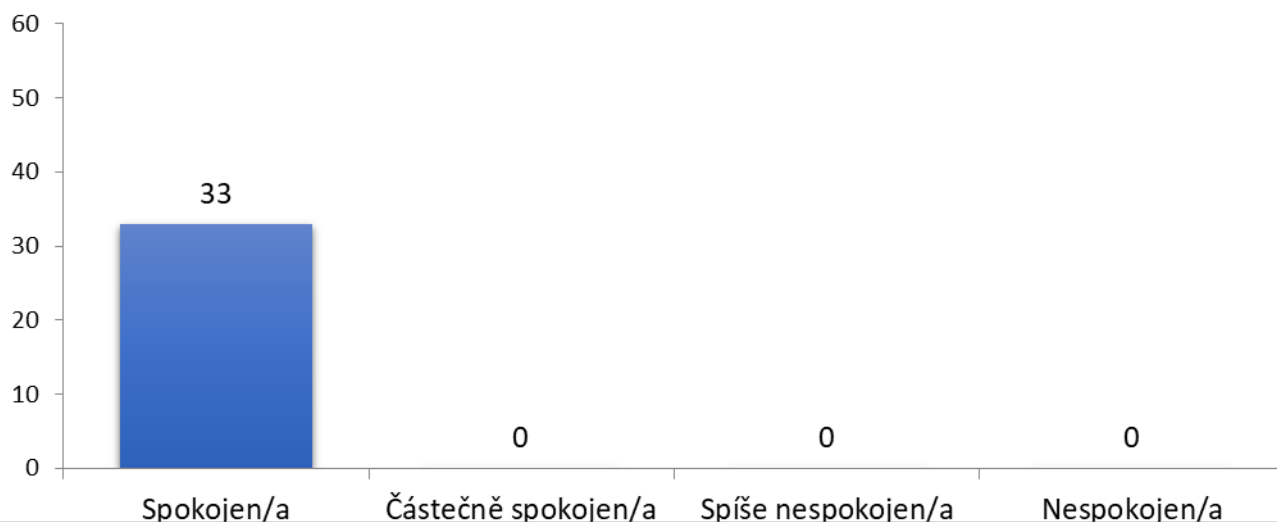
- Ankety se zúčastnilo **33** zákazníků z FNOL (ambulance, lůžková oddělení, operační sály) a **2** externí zákazníci.

- Meziroční trend úrovně hodnocení spokojenosti je spíše dobrý.
- U téměř všech kritérií došlo oproti roku 2022 k mírnému zlepšení hodnocení; spektrum nabízených služeb (kritérium č. 2) je opakovaně hodnoceno se 100 % spokojeností.
- V hodnocení kvality provedené služby a flexibility služeb došlo k výraznějšímu zlepšení oproti roku 2022.
- Pracoviště si v cílech kvality nastavilo, že průměrné bodové hodnocení žádného zákazníka nepřekročí 2. Stanovené průměrné bodové hodnocení nebylo překročeno u žádného pracoviště.

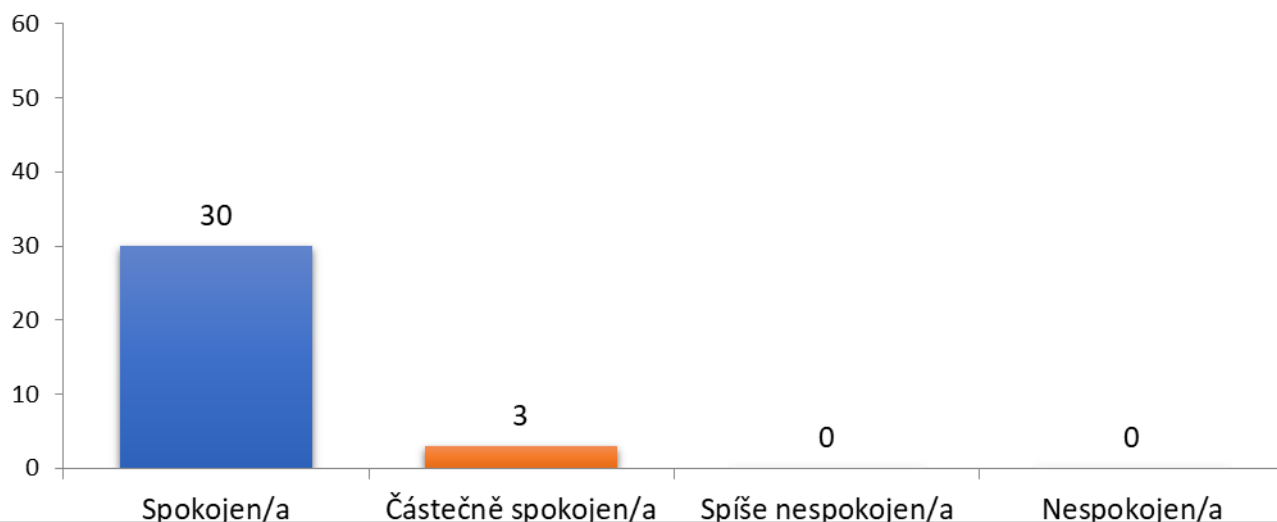
## GRAFICKÉ VYHODNOCENÍ



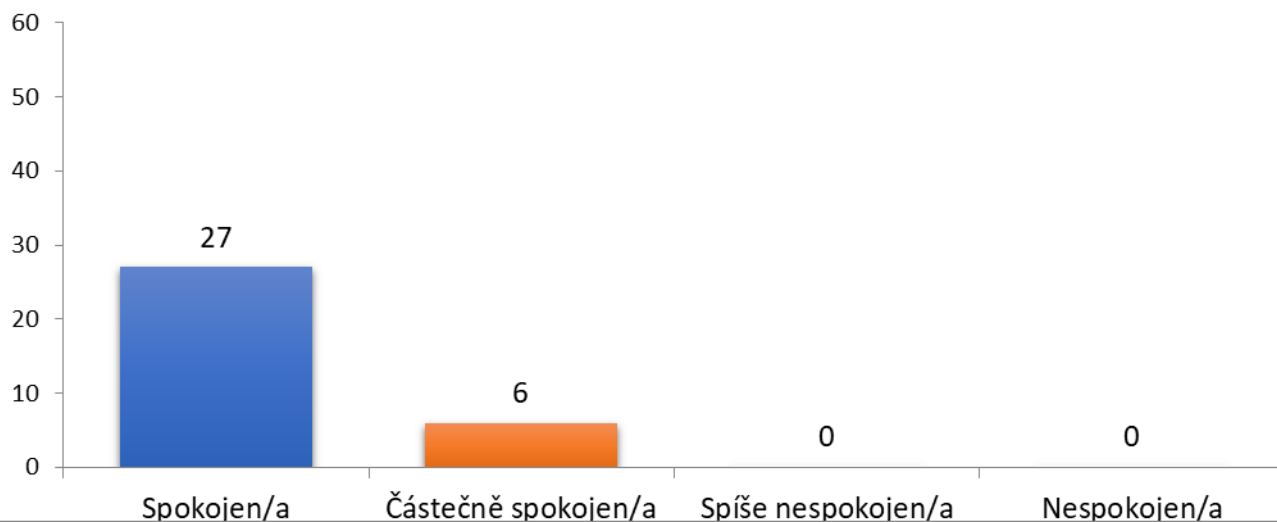
### Se spektrem nabízených služeb centrální sterilizace jsem

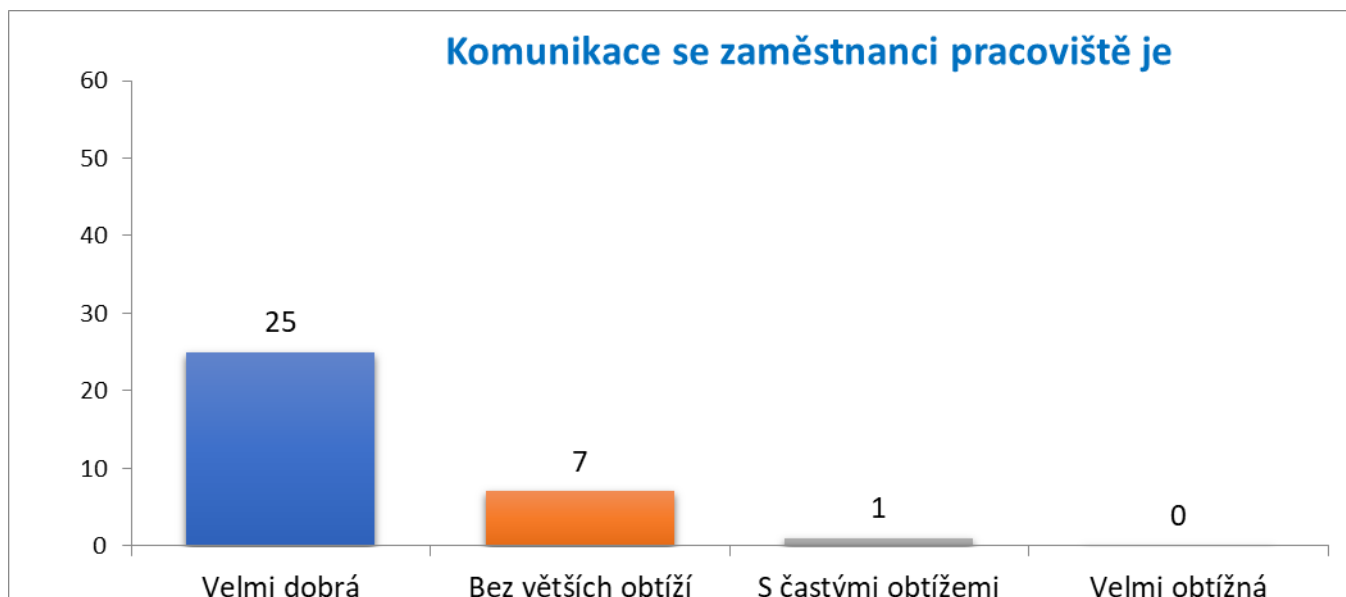


### S objednááním služby cestou elektronické žádanky jsem



### S kvalitou provedené služby jsem





## PŘIPOMÍNKY KE SLUŽBÁM PRACOVISTĚ

- Drtivá většina dotazníků byla bez připomínek k práci pracoviště CS.
- Byly zaslány 2 připomínky:
  - **Plicní klinika – bronchologie** – „opakovaně se stalo, že nástroje po sterilizaci byly nefunkční“.
  - **UCOCH:** „vzhledem k velkému množství použitých nástrojů na ambulanci, by sestry uvítaly možnost využití CS k mytí, setování a sterilizaci nástrojů. Režim využití služeb CS tak jak je nastavený na operačních sálech UCOCH“.

## VYJÁDRĚNÍ KE SLUŽBÁM PRACOVISTĚ

- **Plicní klinika – bronchologie** – při osobní schůzce upřesněno, jak jsou nástroje zničené – došlo k zalomení endoskopických kleštiček z důvodu vložení smotaného nástroje do malého sterilizačního obalu (personál CS poučen o min. návinnu endoskopických kleští a nutnosti optimální velikosti sterilizačního obalu).
- **UCOCH:** při osobní schůzce ujasněny požadavky kliniky a možnosti CS – zasílání nástrojů z ambulancí zůstává dle zavedeného režimu beze změny, výhledově pilotní projekt zasílání nástrojů do CS k mytí, setování a sterilizaci.

Mgr. Božena Kovářová, vrchní sestra COSS FNOL

## KLADNÉ HODNOCENÍ SLUŽEB

- Většina dotazovaných subjektů neměla připomínek ke spolupráci s oddělením CS.