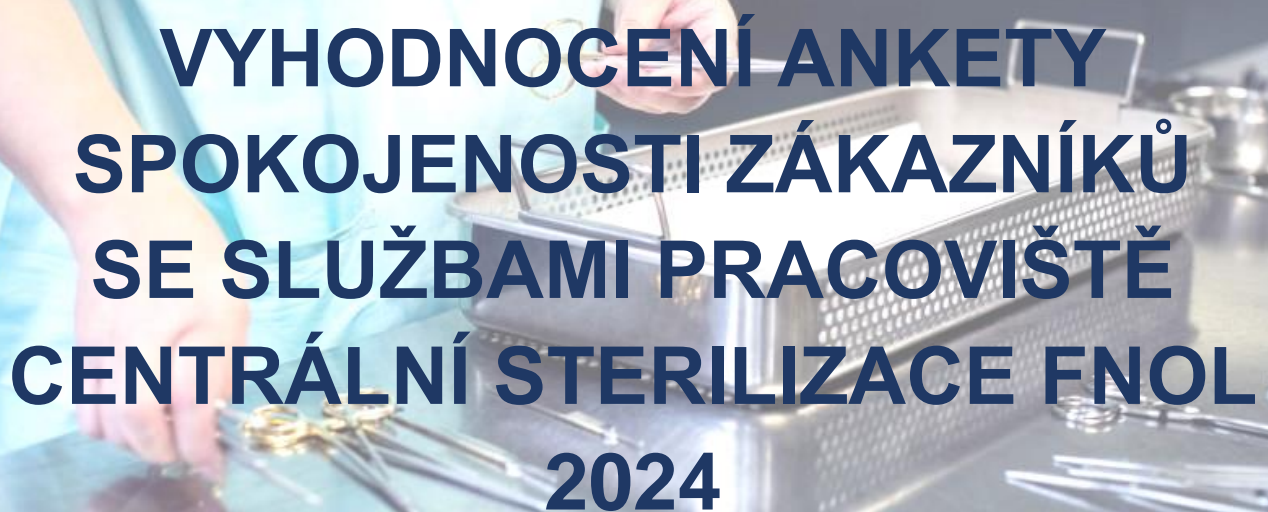




FAKULTNÍ NEMOCNICE®
OLOMOUC



**VYHODNOCENÍ ANKETY
SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKŮ
SE SLUŽBAMI PRACOVISŤE
CENTRÁLNÍ STERILIZACE FNOL
2024**

ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA

Hodnocení spokojenosti zákazníků se službami poskytovanými pracovištěm centrální sterilizace FNOL za rok 2024 je provedeno v souladu s MP-G015-05 Organizace sociologického průzkumu ve FNOL (kapitola 3.2.1, bod c)) a normou ČSN EN ISO 13485:2016 Zdravotnické prostředky – Systémy managementu jakosti – Požadavky pro účely předpisů (kapitola 8.2.1 Zpětná vazba). 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	06. 08. 2024 – 20. 08. 2024
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	27.08. 2024
Využití výzkumu	pro zadavatele průzkumu, externí hodnotitelé, interní a externí zákazníci
Zadavatel	Mgr. Božena Kovářová, vrchní sestra COSS
Zpracovatel	Ing. Mgr. Lucie Václavková (Odbor kvality)

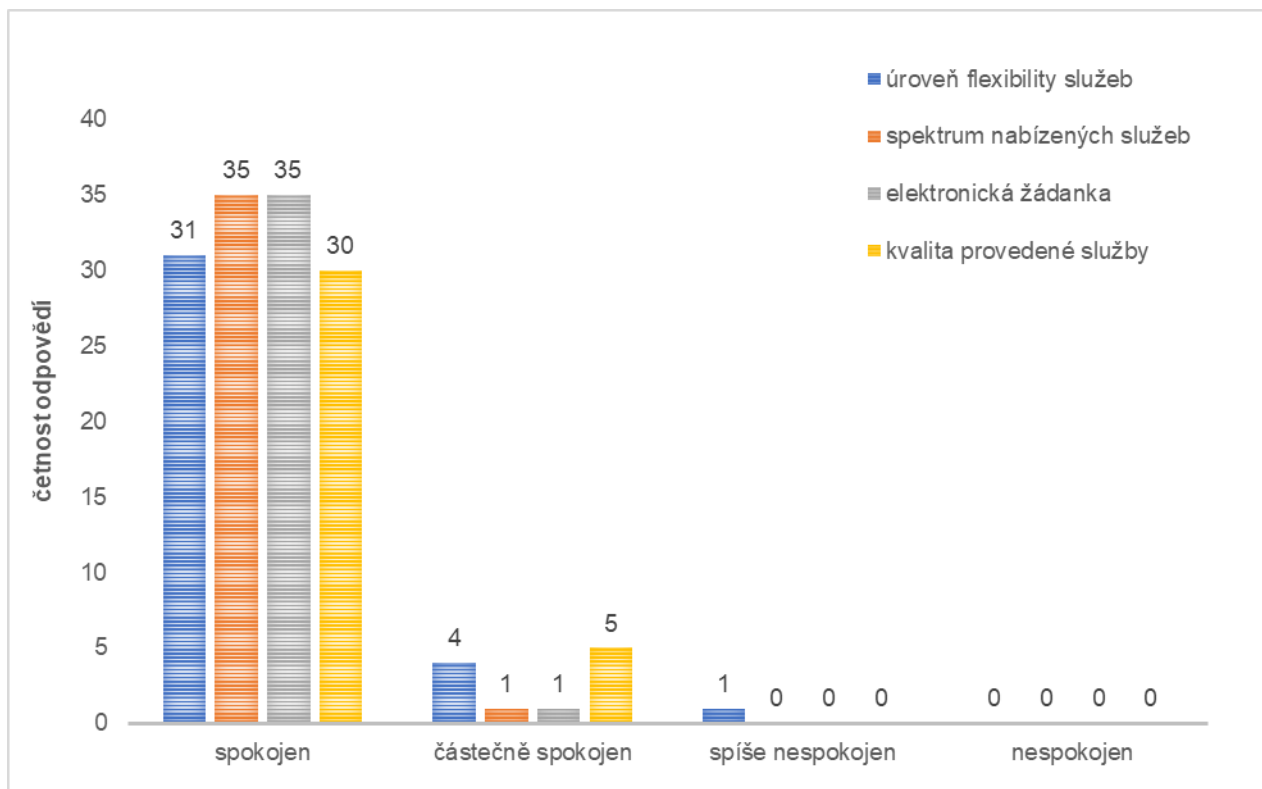
Otázky č. 1–4 byly hodnoceny škálou spokojenosti se službami - 1 *spokojen/a až 4 nespokojen/a*. Otázka č. 5 byla hodnocena škálou spokojenosti s komunikací - 1 *velmi dobrá až 4 velmi obtížná*. Každá otázka byla vyhodnocena četností odpovědí respondentů ve škále spokojenosti. Oblast komunikace byla vyhodnocena přepočtem hlasů na procenta. V závěru byla pro jednotlivé otázky také vyhodnocena celková spokojenost metodou průměru.

Služby centrální sterilizace byly hodnoceny v následujících kritériích spokojenosti zákazníků:

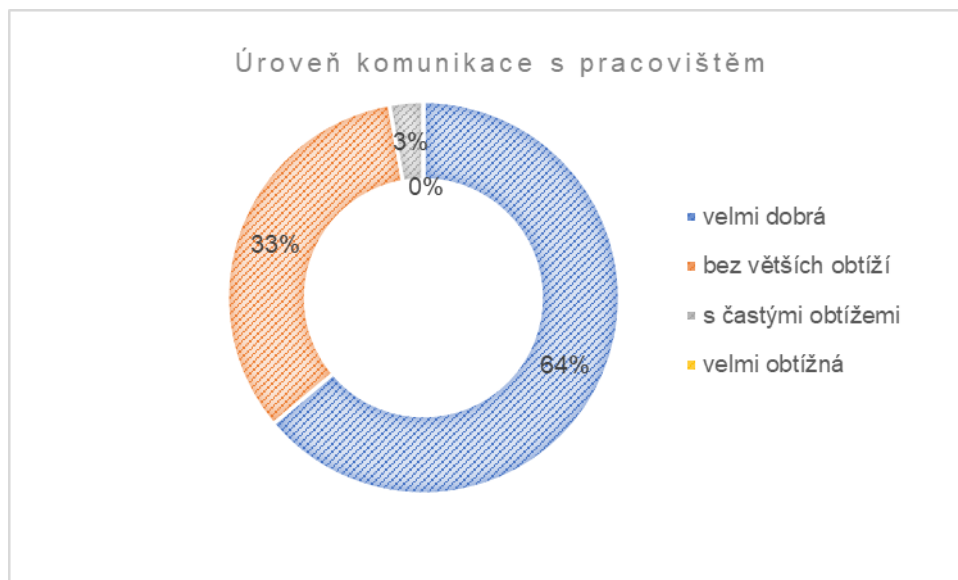
1. Úroveň flexibility nabízených služeb.
2. Spektrum nabízených služeb.
3. Objednání služby cestou elektronické žádanky.
4. Kvalita provedené služby (kvalita mytí, balení, záměna nebo ztráta, poškození nebo zničení zdravotnického prostředku apod.).
5. Komunikace se zaměstnanci pracoviště centrální sterilizace

GRAFICKÉ VYHODNOCENÍ

Graf č. 1: Četnost odpovědí na otázky č. 1–4



Graf č. 2: Procentuální vyhodnocení spokojenosti zákazníků s úrovní komunikace zaměstnanců pracoviště centrální sterilizace



Tabulka č. 1: Porovnání průměrů hodnocení spokojenosti v jednotlivých oblastech mezi lety 2023 a 2024

kritérium	průměr v roce 2023	průměr v roce 2024
Jak jste spokojeni s úrovní flexibility služeb?	1,06	1,17
Jak jste spokojeni se spektrem nabízených služeb?	1,00	1,03
Jak jste spokojeni s objednááním služby cestou elektronické žádanky?	1,09	1,03
Jak jste spokojeni s kvalitou provedené služby? (např.: kvalita mytí, balení, záměna nebo ztráta, poškození nebo zničení)	1,18	1,14
Jak jste spokojeni s úrovní komunikace se zaměstnanci pracoviště?	1,27	1,39

STATISTICKÉ SHRNU TÍ

- Ankety se zúčastnilo **34** zákazníků z FNOL (ambulace, lůžková oddělení, operační sály) a **2** externí zákazníci.
- V jednom dotazníku nebyla zaškrtnuta odpověď na otázku č. 4, proto není zahrnuta do statistického zahrnutí a grafického vyhodnocení.
- Meziroční trend úrovně hodnocení spokojenosti je na úrovni flexibility, spektra služeb, možnosti elektronické žádanky a kvality služeb v porovnání s výsledky z roku 2023 srovnatelný a velice uspokojivý.
- K velice mírnému zhoršení oproti minulému hodnocení došlo v oblasti flexibility a spektru nabízených služeb.
- I přesto, že z porovnání průměrů u úrovně komunikace došlo k mírnému zhoršení, z grafu č. 2 vyplývá, že komunikaci na velmi dobré úrovni hodnotí 64 % respondentů a dalších 33 % uvedlo, že komunikace je bez větších obtíží. Pouze 3 % respondentů hodnotilo komunikaci s velkými s obtížemi.
- Naopak v oblasti elektronické žádanky a kvality služeb došlo, v porovnání s minulým hodnocením, k mírnému nárůstu spokojenosti.
- Pracoviště si v cílech kvality nastavilo, že průměrné bodové hodnocení žádného zákazníka nepřekročí 2. Stanovené průměrné bodové hodnocení nebylo překročeno u žádného pracoviště.

PŘIPOMÍNKY KE SLUŽBÁM PRACOV IŠTĚ

U 3 z celkového počtu 36 dotazníků byly připojeny připomínky i návrhy na zlepšení služeb pracoviště.

Kritické připomínky:

- pracoviště **II. CHIR ODD. 37** – „Odpoledne nebo o víkendu po zazvonění čekám 10 minut i déle než někdo přijde k okýnku. Když vyzvedávám sterilku odpoledne, tak je mi většinou odpovězeno, že nástroje ještě nejsou vysterilizované.“
- pracoviště **PCHIR** - „Rozmazané nečitelné štítky“
„Málo materiálu nad svárem → obtížené sterilní otevírání.“

Návrhy

- pracoviště **Ortopedie OPS** – „Navýšení mycích a sterilizačních přístrojů. S narůstající operativou budou zvýšené nároky na mytí a sterilizaci instrumentáří.“

VYJÁDRĚNÍ KE SLUŽBÁM PRACOVIŠTĚ

Kritické připomínky:

- pracoviště **II. CHIR ODD. 37** – při osobní schůzce na pracovišti 2.chir odd. 37 s pisatelkou hodnocení probrány možnosti zazvonit si na jiný zvonek CS „příjem materiálu,,“, kdy se zajistí okamžité vydání sterilního materiálu. Dále požádáno vedením CS řešit tyto situace hned při jejich vzniku, nečekat až na dotazníkové šetření.
- pracoviště **PCHIR** – při osobní schůzce na pracovišti PCHIR odsouhlasena délka obalového materiálu nad svárem minimálně 2 cm. Pokud se po sterilizaci materiálu zachytí rozmazaný a nečitelný štítek, bude ihned vyměněn za čitelný.

Návrhy

- pracoviště **Ortopedie OPS** – rozšíření kapacit mycích automatů a sterilizátorů - bohužel nelze, jsme limitováni malým prostorem CS

Mgr. Božena Kovářová, vrchní sestra COSS FNOL

KLADNÉ HODNOCENÍ SLUŽEB

- pracoviště **NEUR** – „Spolupráce s úsekem funguje bezproblémově, komunikace vždy s ochotou. Děkujeme.“
- pracoviště **Ortopedie OPS** – „Musím kvitovat, že spolupráce a komunikace se sterilizací se zlepšila a doufám, že bude i nadále pokračovat i za plného provozu. Myslím si, že spolupráce se sestrou Janhubovou je velice dobrá a vždy se dohodneme ke společné spokojenosti. Věřím, že naše spolupráce bude pokračovat i nadále v harmonické atmosféře.“
- **Vidilux s.r.o.** Oční ordinace (Tř. Svobody 32, Olomouc) – „Maximální spokojenost. Chválím ochotu personálu vyjít vstříc externistům i mimo určenou dobu.“