



FAKULTNÍ NEMOCNICE  
OLOMOUC

**VYHODNOCENÍ ANKETY  
SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKŮ  
SE SLUŽBAMI ZKUŠEBNÍ  
LABORATOŘE ODDĚLENÍ  
NEMOCNIČNÍ HYGIENY FNOL  
2014**

## ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA

Hodnocení spokojenosti zákazníků se službami poskytovanými Zkušební laboratoří Oddělení nemocniční hygieny FNOL (LONH) za rok 2014 je provedeno v souladu s MP-G015-05 Organizace sociologického průzkumu ve FNOL (kapitola 3.2.1, bod d) a normou ČSN EN ISO/IEC 17025:2005 Posuzování shody – Všeobecné požadavky na způsobilost zkušebních a kalibračních laboratoří (kapitola 4.7.2). Průzkumem byli osloveni interní zákazníci využívající služeb tohoto pracoviště. Cílem průzkumu bylo získat zpětnou vazbu pro zlepšení poskytovaných služeb a zkvalitnění spolupráce s jednotlivými zákazníky LONH.

## STRATEGIE PRŮZKUMU

Název průzkumu	Hodnocení spokojenosti zákazníků se službami poskytovanými Zkušební laboratoří Oddělení nemocniční hygieny FNOL
Typ výzkumné strategie	kvantitativní
Metodika průzkumu	dotazníkové šetření
Respondenti	osloveno 51 interních zákazníků žádající služby pracoviště
Lokalita	FNOL
Distribuce dotazníku	dostupnost dotazníku pro žadatele (FNOL_LONH_C_F_10_02_Dotazník_spokojenosti_platnost_od_01_09_13) elektronicky zaslán vedoucím zaměstnancům pracoviště
Technika sběru dat	dotazník (elektronická nebo listinná forma)
Harmonogram sběru dat	5. 12. – 15. 12. 2014
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	20. 2. 2015
Využití výzkumu	pro zadavatele průzkumu, externí hodnotitele, interní zákazníky
Zadavatel	MUDr. Jarmila Kohoutová, vedoucí Zkušební laboratoře Oddělení nemocniční hygieny FNOL
Zpracovatel	Bc. Lada Čiklová, David Odehnal (Odbor kvality)

Otázky č. 1 a 2 byly hodnoceny škálou spokojenosti s dostupností nabídky služeb a podmínkami zkoušek/odběrů - 1 *dostatečně* až 4 *nejsem informován*. Otázka č. 3 a 4 byla hodnocena škálou spokojenosti s termínem provedení zkoušek a dobou dodání zkušebních protokolů v rozsahu 1 *spokojen* až 4 *nespokojen*. Otázka č. 5 týkající se formy a úpravy zkušebních protokolů byla hodnocena ve škále spokojenosti 1 *je zcela vyhovující* až 4 *je nevyhovující*. Otázka č. 6 byla hodnocena ve škále spokojenosti s komunikací se zaměstnanci LONH – 1 *velmi dobrá* až 4 *velmi obtížná*. Anketa byla vyhodnocena bodovým průměrem (načítaná bodová hodnota/počet zasláných dotazníků) v jednotlivých kritériích spokojenosti a souvisejících otázkách.

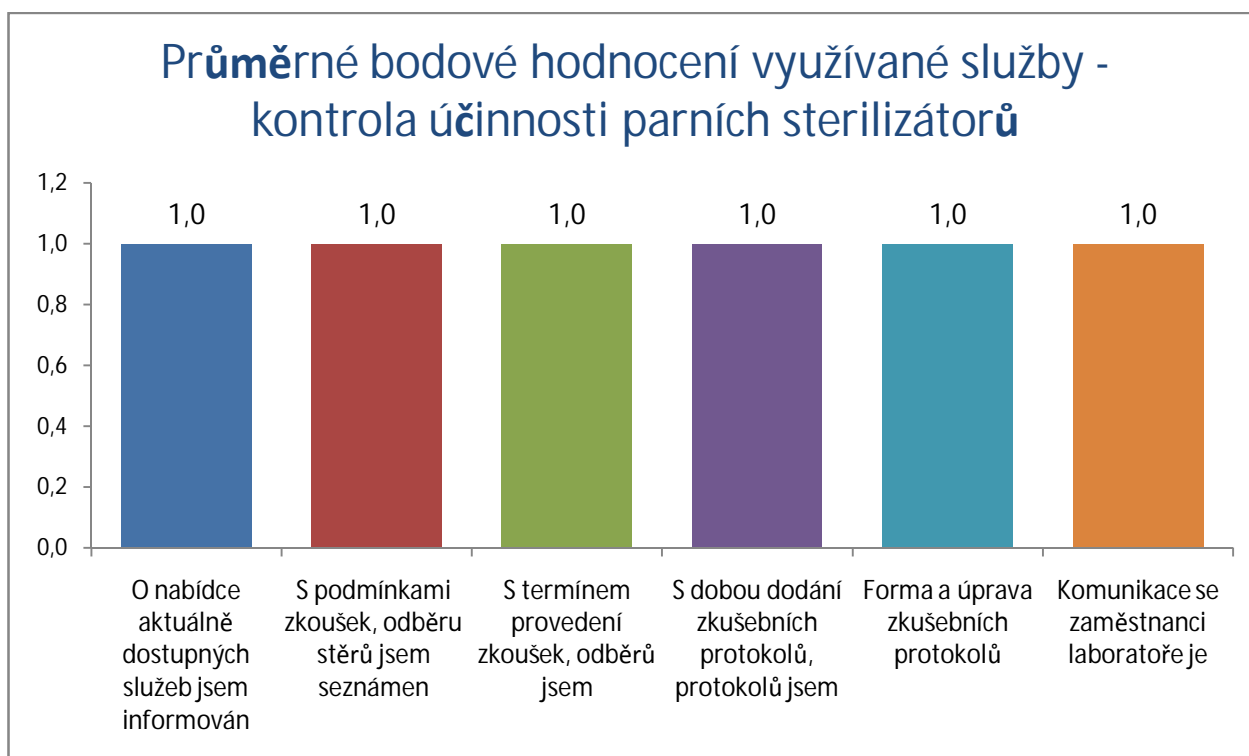
### Služby LONH byly hodnoceny v následujících kritériích spokojenosti zákazníků:

1. Kontrola účinnosti parních sterilizátorů
2. Odběr a kultivace stěrů/vzorků ovzduší
3. Stanovení počtu částic

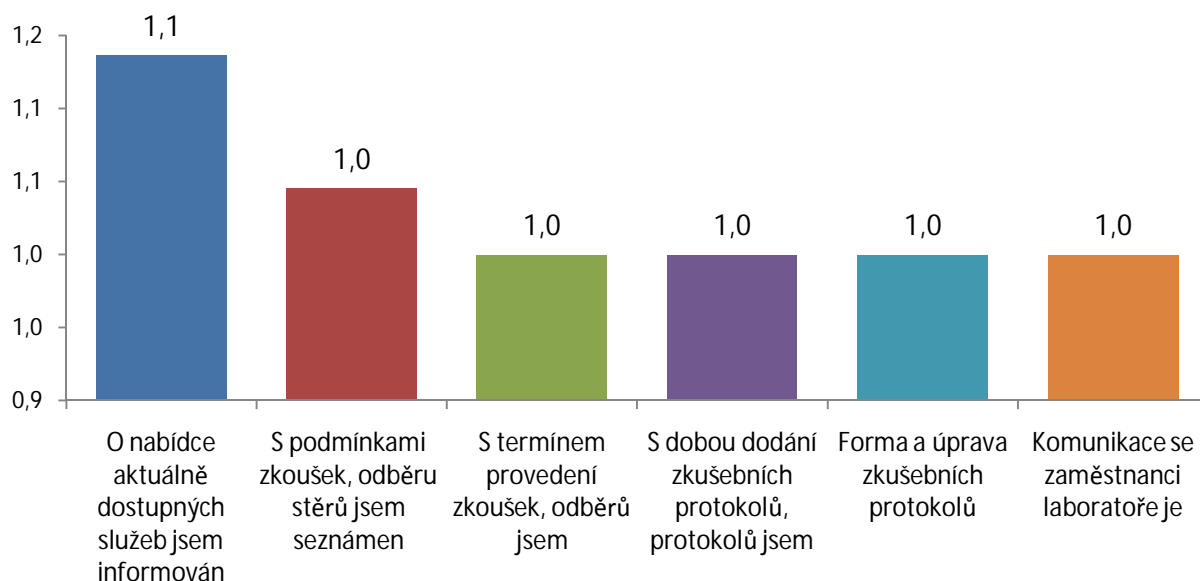
## STATISTICKÉ SHRnutí

Název služby	Absolutní počet odeslaných dotazníků	Absolutní počet navrácených dotazníků	Relativní návratnost
Kontrola účinnosti parních sterilizátorů	11	6	54,5 %
Odběr a kultivace stěrů/vzorků ovzduší	34	23	67,6 %
Stanovení počtu částic	6	5	83,3 %

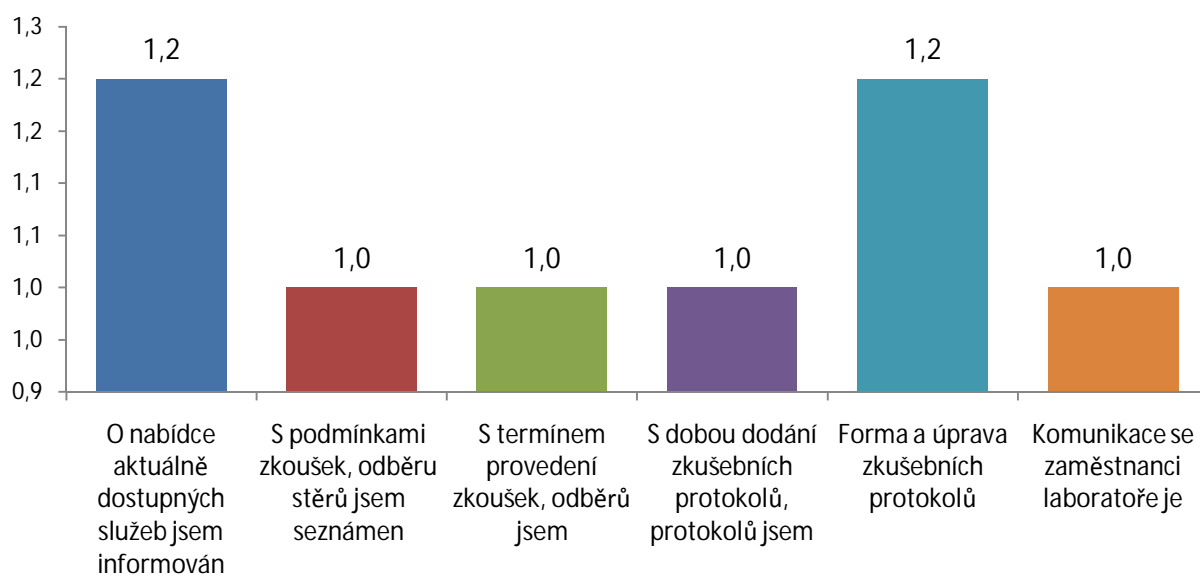
## GRAFICKÉ VYHODNOCENÍ



## Průměrné bodové hodnocení využívané služby - odběr a kultivace stěrů/vzorků ovzduší



## Průměrné bodové hodnocení využívané služby - stanovení počtu částic



## **PŘIPOMÍNKY KE SLUŽBÁM PRACOVIŠTĚ**

Zástupci pracoviště TO požadují do zkušebních protokolů uvádět zvlášť počty kolonií bakterií a plísní.

## **VYJÁDRĚNÍ KE SLUŽBÁM PRACOVIŠTĚ**

Při identifikaci mikroorganismů v rámci LONH nemůžeme do protokolů uvádět zvlášť počet kolonií bakterií a plísní, v SOP máme pouze celkový počet kolonií a auditoři ČIA nesouhlasili s jiným způsobem identifikace mikroorganismů.

MUDr. Jarmila Kohoutová  
vedoucí Zkušební laboratoře Oddělení nemocniční hygieny FNOL

## **KLADNÉ HODNOCENÍ SLUŽEB**

Vrchní sestra NCHIR hodnotí komunikaci se zaměstnanci laboratoře jako nadstandardní.