



FAKULTNÍ NEMOCNICE®  
OLOMOUC



**VYHODNOCENÍ ANKETY  
SPOKOJENOSTI SE SLUŽBAMI  
PROVOZU DOPRAVY FNOL –  
SANITNÍ DOPRAVA  
2018**

## ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA

Hodnocení spokojenosti zákazníků se službami poskytovanými Provozem dopravy FNOL – sanitní doprava za rok 2018 je provedeno v souladu s MP-G015-05 Organizace sociologického průzkumu ve FNOL (kapitola 3.2.1) a normou ČSN EN ISO 9001 Systémy managementu kvality – Požadavky (kapitola 8.2.1). Průzkumem byly osloveny vrchní sestry klinik/oddělení využívající služeb tohoto provozu. Cílem průzkumu bylo získat zpětnou vazbu o činnosti pracoviště a dále náměty pro zlepšení kvality poskytovaných služeb.

## STRATEGIE PRŮZKUMU

Název průzkumu	Hodnocení spokojenosti se službami Provozu dopravy FNOL – sanitní doprava
Typ průzkumné strategie	kvantitativní
Metodika průzkumu	dotazníkové šetření
Technika sběru dat	dotazník (elektronická nebo listinná forma)
Lokalita	lůžkové kliniky/oddělení FNOL
Respondenti	vrchní, staniční sestry lůžkových pracovišť FNOL
Distribuce dotazníku	dotazník ( <i>FNOL_DOPR_Fm-09_Dotazník hodnocení spokojenosti se službami Provozu dopravy sanitní doprava</i> ) byl zaslán e-mailem vrchním sestřám dotčených klinik/oddělení
Harmonogram sběru dat	4. 12. – 14. 12. 2018
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	7. 1. 2019
Využití výzkumu	pro zadavatele průzkumu, zaměstnance spolupracujících pracovišť, externí hodnotitele
Zadavatel	Bc. Jolana Solovská, vedoucí DOPR
Zpracovatel	Bc. Lada Čiklová, Petra Labounková (Odbor kvality)

Otázky č. 1- 3 byly hodnoceny čtyřbodovou škálou spokojenosti v rozsahu *1 spokojen až 4 nespokojen*. Otázka č. 4 byla hodnocena čtyř bodovou škálou spokojenosti v rozmezí *1 velmi dobrá až 4 velmi obtížná*. Každá otázka byla graficky vyhodnocena relativním číslem skutečných odpovědí respondentů ve škále spokojenosti a celkem byla anketa vyhodnocena bodovým průměrem (načítaná bodová hodnota/počet zaslaných dotazníků) v jednotlivých kritériích spokojenosti.

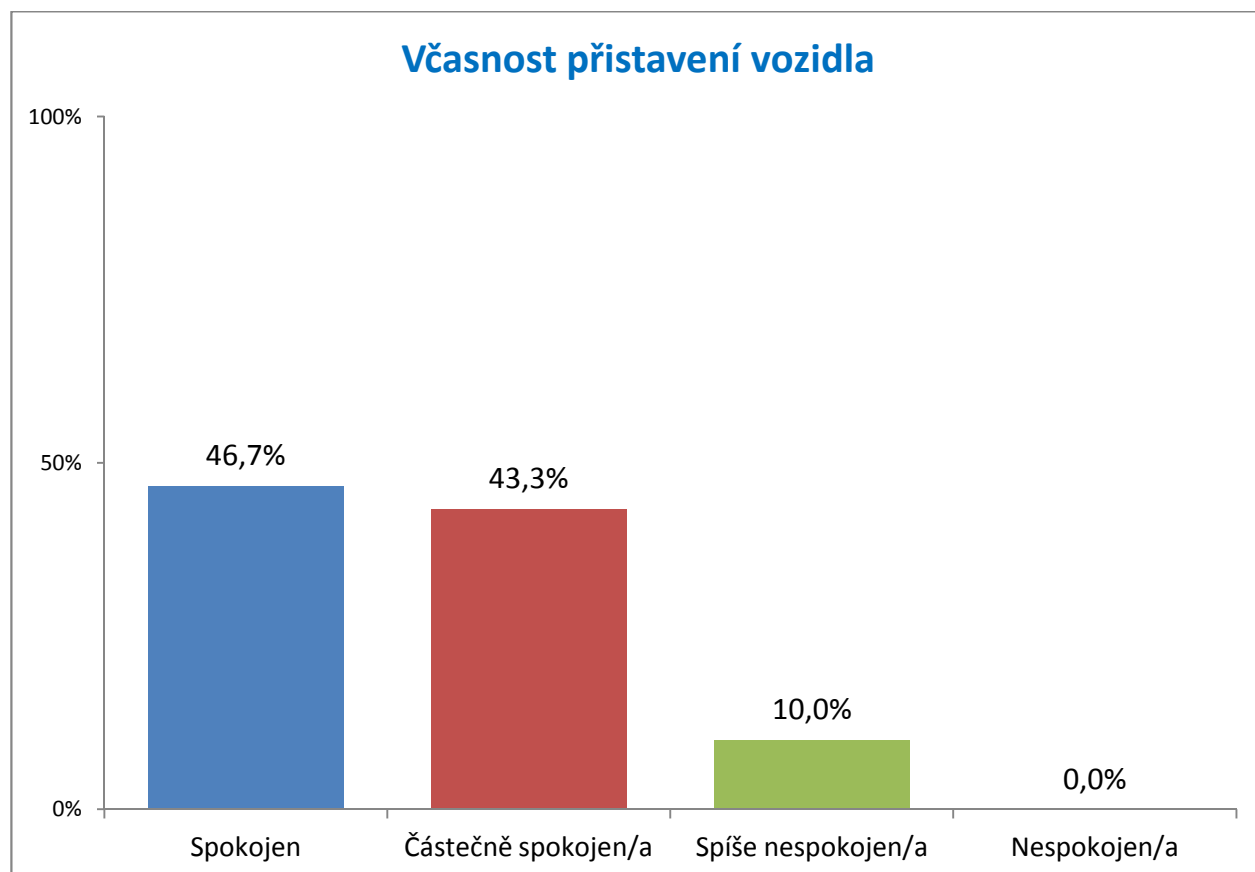
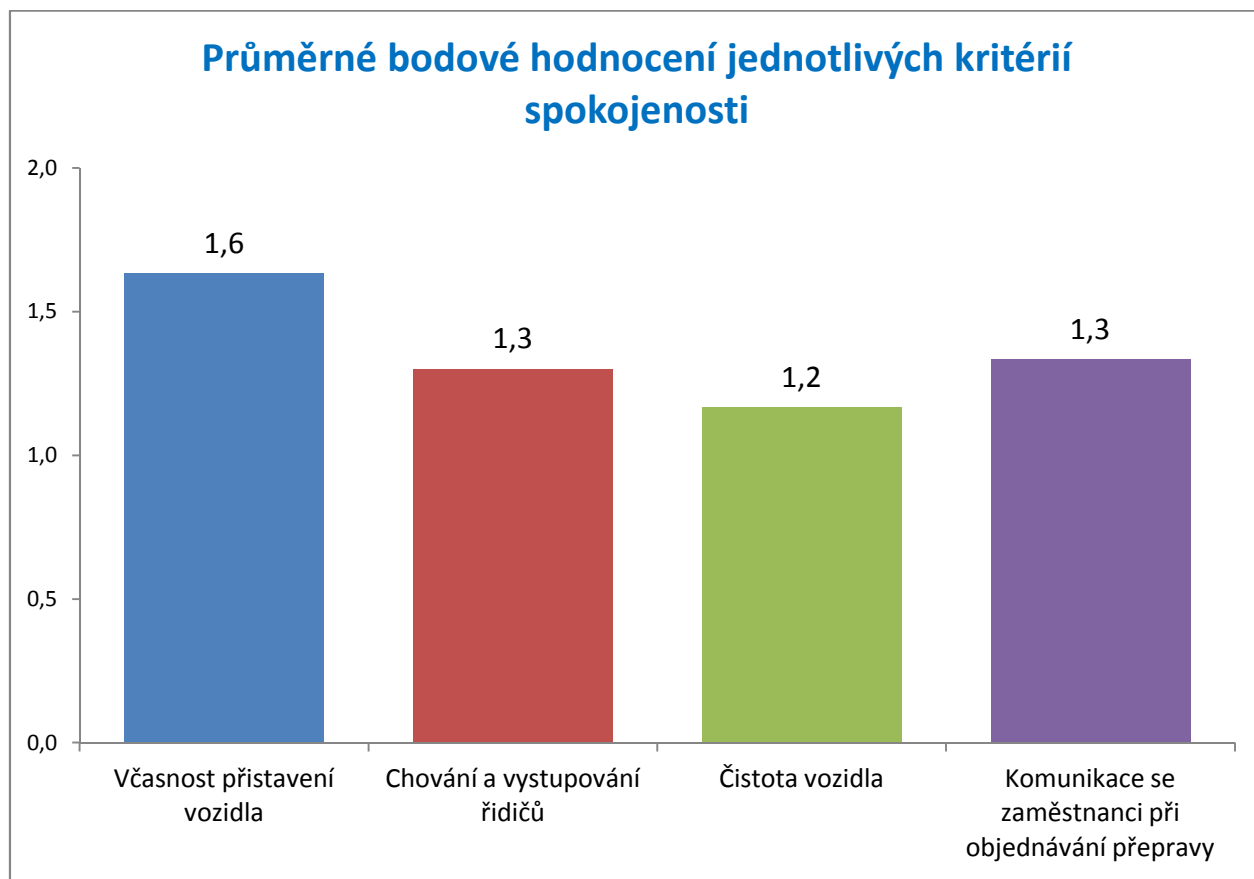
### Služby DOPR byly hodnoceny v následujících kritériích spokojenosti:

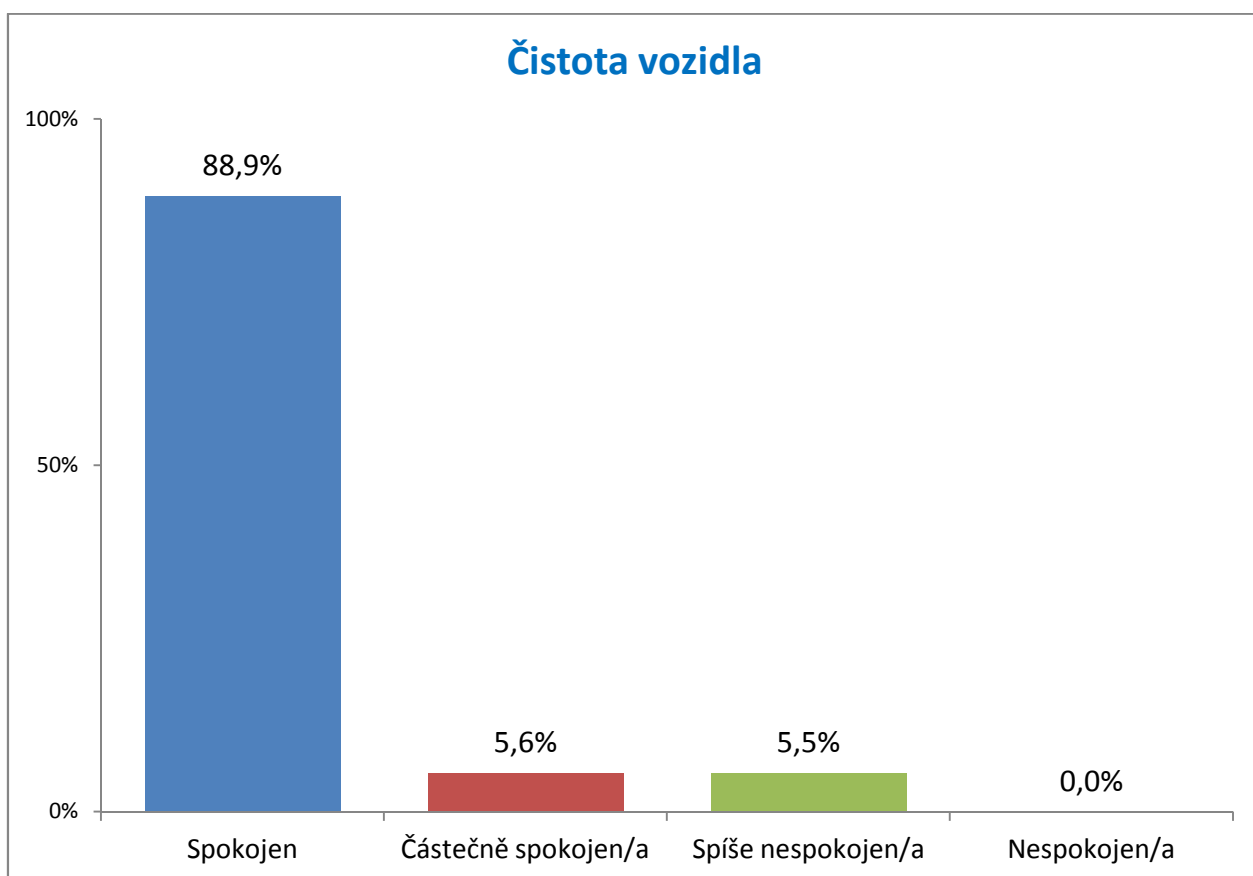
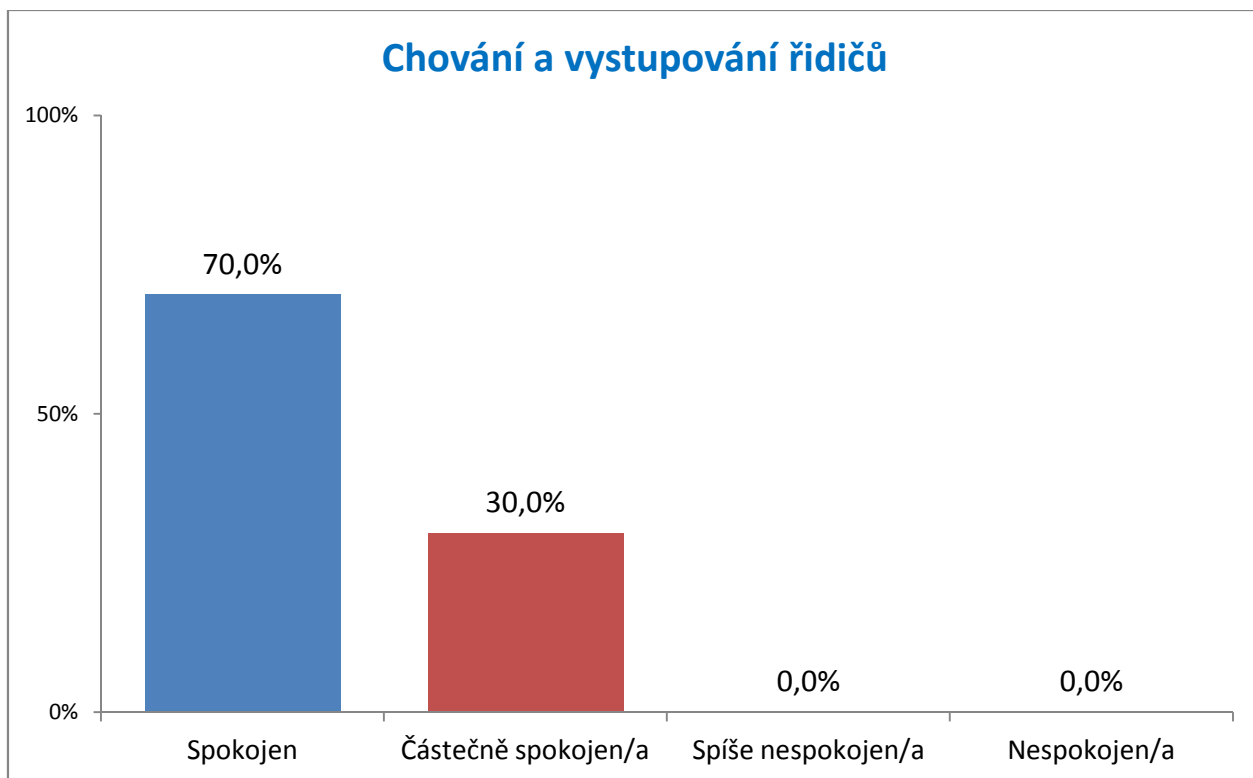
1. Včasnost přistavení vozidla
2. Chování a vystupování řidičů
3. Čistota sanitního vozidla
4. Komunikace se zaměstnanci DOPR při objednávání přepravy

## STATISTICKÉ SHRNTÍ

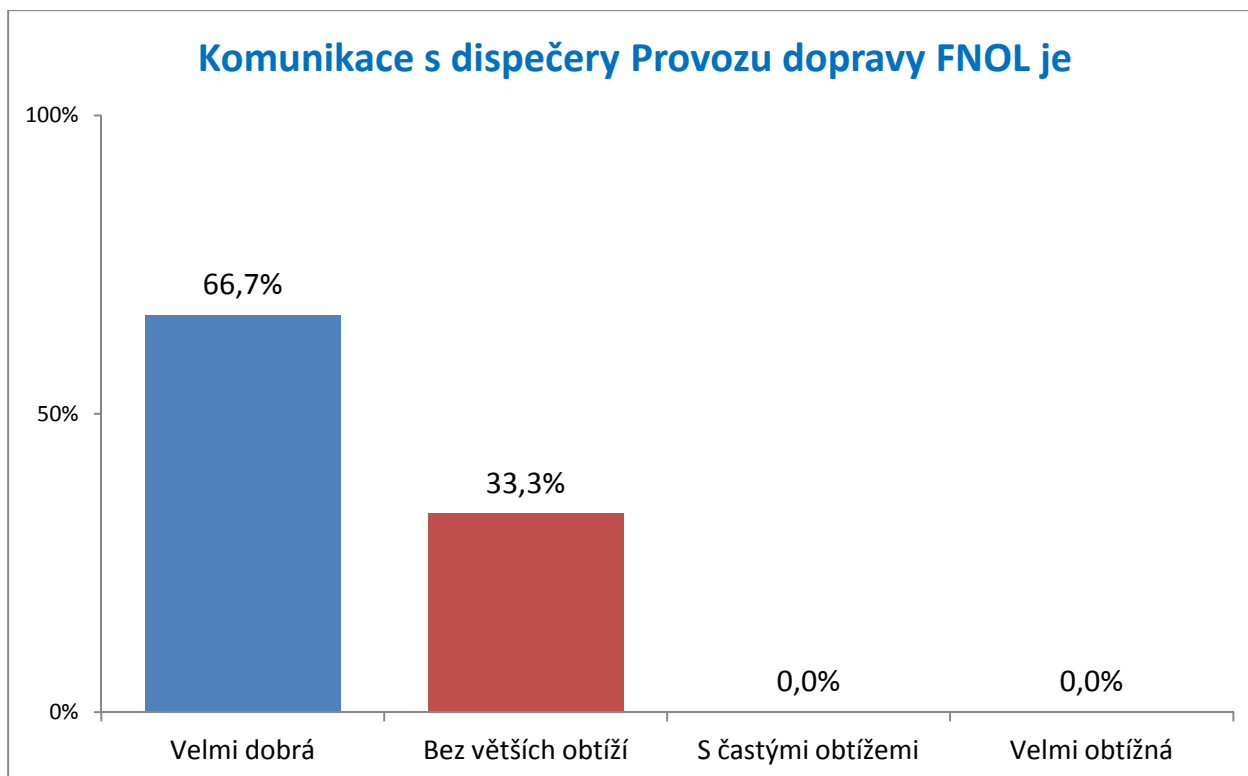
- Dotazníky byly zaslány vedoucím NLZP **37** klinik/oddělení FNOL,
- ankety se zúčastnilo **30** NLZP ze **17** pracovišť.

## GRAFICKÉ VYHODNOCENÍ





Hodnocení: respondenti často nehodnotili čistotu vozidla z důvodu předávání pacientů na klinice/oddělení. Stav vozidla neznají/nekontrolují.



## PŘIPOMÍNKY KE SLUŽBÁM PRACOVIŠTĚ

### PLIC

- špatně dostupné odvozy kolem 12-13 hod.,
- pacient je poslán nebo přiveden pěšky, i když je zapsán požadavek na transport vsedě (např. po vyšetření)

### 1IK

- neúměrně dlouhá doba od nahlášení převozu pacienta mimo FNOL do odjezdu,
- dlouhé čekací doby na odvoz sanitkou domů

### 2IK

- sanitky v areálu FNOL nejsou vůbec problém, ale čekání na dálkové převozy je velice často i několika hodinové

### 3IK

- opakované stížnosti na problémy v komunikaci (způsob jednání) s paní dispečerkou

### URGENT

- není dodržována dezinfekce vybavení sanitních vozidel, často jsou na transportních nosítkách staré špinavé lůžkoviny
- dlouhé čekací doby na transport pacientů

## VYJÁDRĚNÍ VEDENÍ PRACOVIŠTĚ K PŘIPOMÍNKÁM

V časovém úseku 12-13 hod. jsou realizovány předem objednané převozy dialyzovaných pacientů. Část řidičů odjede, tudíž v areálu pracuje menší počet posádek. Několikrát jsme na tuto skutečnost kliniky upozorňovali a žádali jsme je o pochopení. Převozy v areálu jsou realizovány podle zásady – předem objednané, na čas, ostatní. Převozy pacientů uskutečňujeme dle nahlášení zdravotnickým personálem, tzn. chodící, sedící, ležící.

Dispečeři vytěžují sanitky na jednotlivé směry dle nahlášených požadavků z klinik. Řidiči provedou první rozvoz pacientů a po návratu do FNOL uskutečňují další rozvozy. Kliniky hlásí požadavky

průběžně během celého dne. Vzhledem k tomu, že převozy nejsou ve většině případů hlášeny předem, musí dispečeři i několikrát pacienty do jednotlivých sanitek přeskupit, což velice komplikuje jejich práci a může prodloužit čekání na sanitky. Převozy uskutečňujeme dle volných kapacit sanitních vozů.

Problémy v komunikaci s dispečinkem dopravy jsou často způsobeny chybami v rozpisu. Sestry zapomínají napsat do rozpisu dial. pacientů na další dny pacienty, nebo je píšou v rozpisu špatně ( místo ráno, má být pacient na HD odpoledne apod. ), nebo je pacient nezastižen doma ( spí, neslyší zvonek, nebere telefon). Většinou nelze vyhovět požadavku na dovezení pacienta okamžitě a to z důvodu momentální nepřítomnosti volného řidiče. Pacient je dovezen, jak je to co nejdříve možné.

Na Provozu dopravy jsou k dispozici lůžkoviny, které řidiči mohou použít v sanitkách. Provedeme namátkové kontroly.

Pacienti URGENT jsou odvázeni co nejdříve, jak u vnitřních převozů, tak i u dálkových převozů. U vnitřních převozů se dispečeři snaží dodržet domluvený čas převozů, u dálkových převozů se dispečeři snaží pacienty odvézt co nejdříve je to možné, mnohdy jedou i řidiči co by měli jezdit v areálu.

## **KLADNÉ HODNOCENÍ SLUŽEB**

3IK – dle vyjádření pacientů jsou sanitky čisté

RHC – vše funguje více než dobře

*Vedení pracoviště děkuje za vstřícné hodnocení.*