



FAKULTNÍ NEMOCNICE®  
OLOMOUC



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

## ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA

Hodnocení spokojenosti pacientů 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 byli osloveni pacienti, kteří využívají služby DOPR - dálkový převoz. Cílem průzkumu bylo získat zpětnou vazbu o činnosti pracoviště a dále náměty pro zlepšení kvality poskytovaných služeb pacientům.

## STRATEGIE PRŮZKUMU

Název průzkumu	Hodnocení spokojenost pacientů se službami Provozu dopravy FNOL – sanitní doprava
Typ průzkumné strategie	kvantitativní
Metodika průzkumu	dotazníkové šetření
Technika sběru dat	dotazník (listinná forma)
Lokalita	-
Respondenti	pacienti - dálkový převoz
Distribuce dotazníku	dotazník ( <i>FNOL_DOPR_Fm_10_Dotazník hodnocení spokojenosti se službami Provozu dopravy_pacienti</i> ) byl distribuován řidiči DOPR při přepravě pacientů
Harmonogram sběru dat	7.1.2019 - 31.1.2019
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	14. 2. 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*. 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.

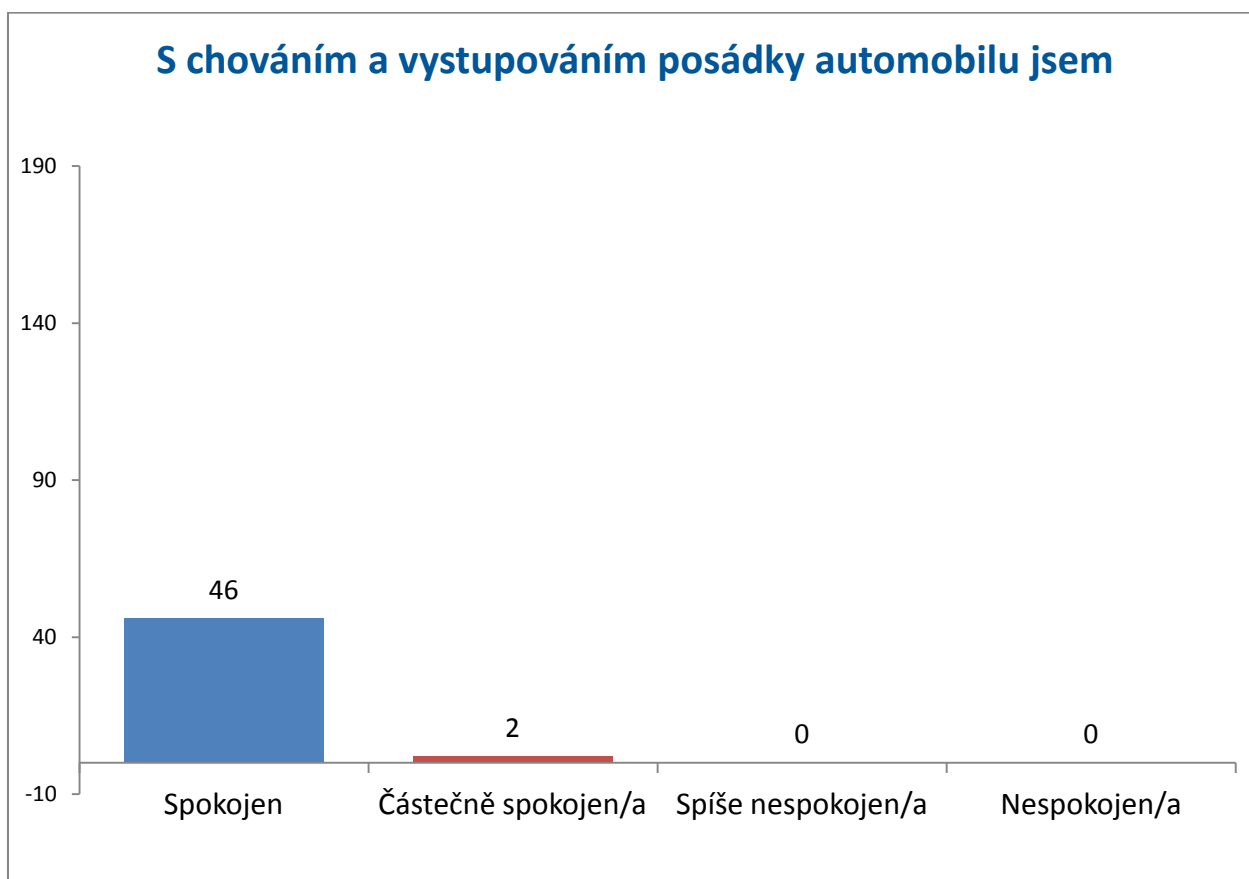
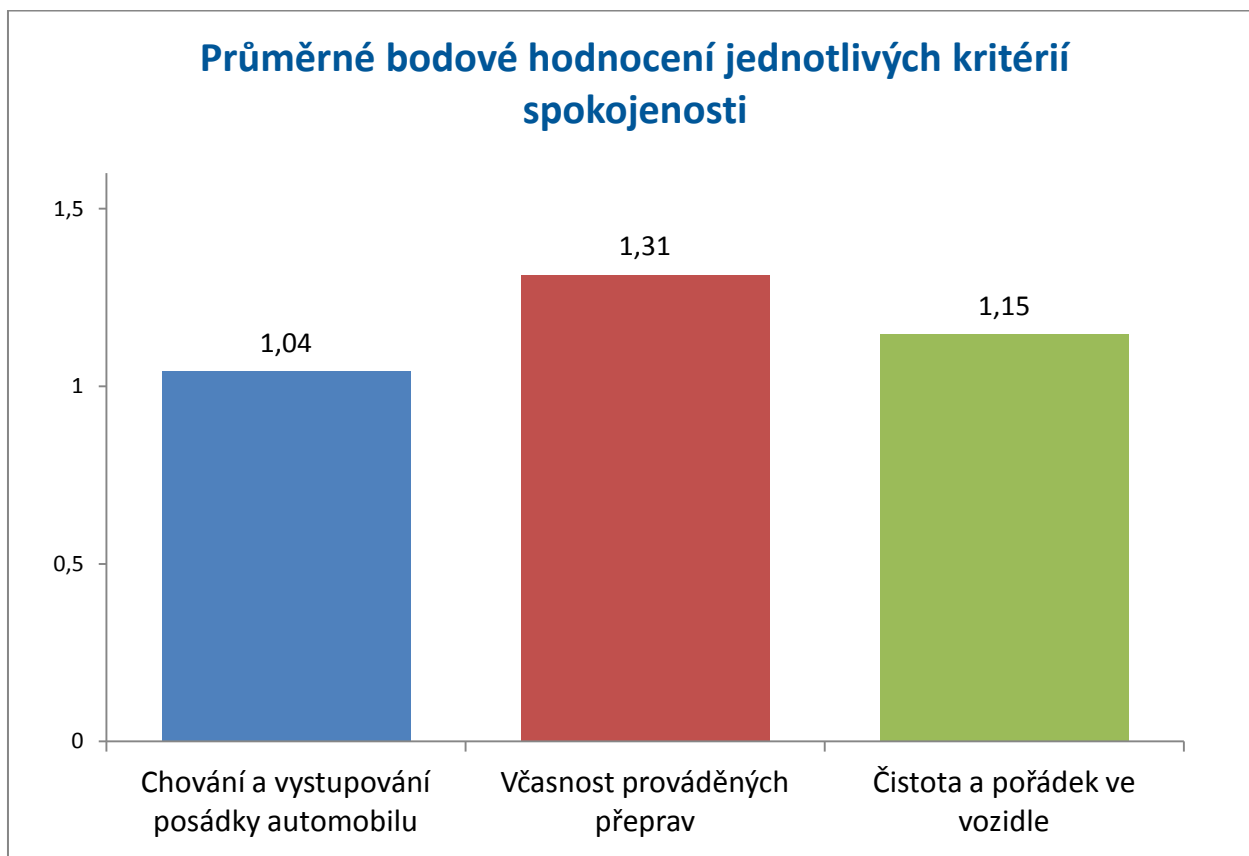
### Služby DOPR byly hodnoceny v následujících kritériích spokojenosti:

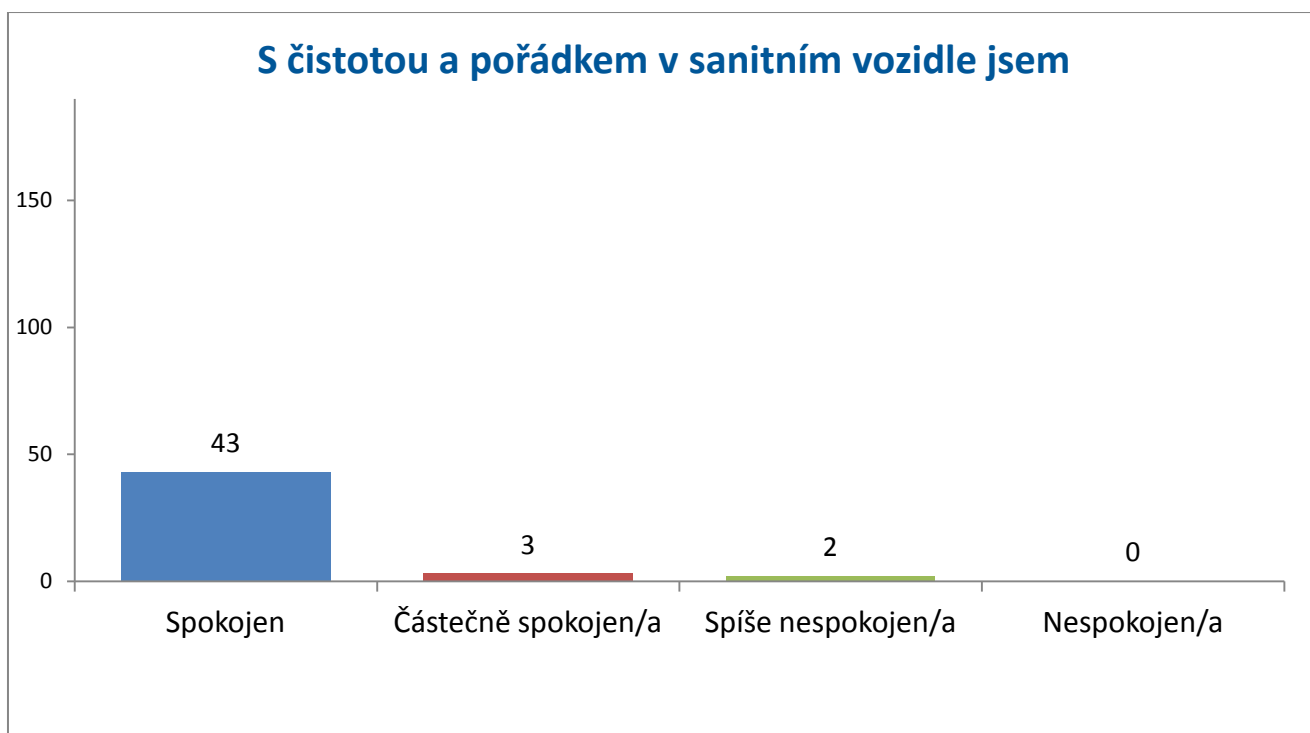
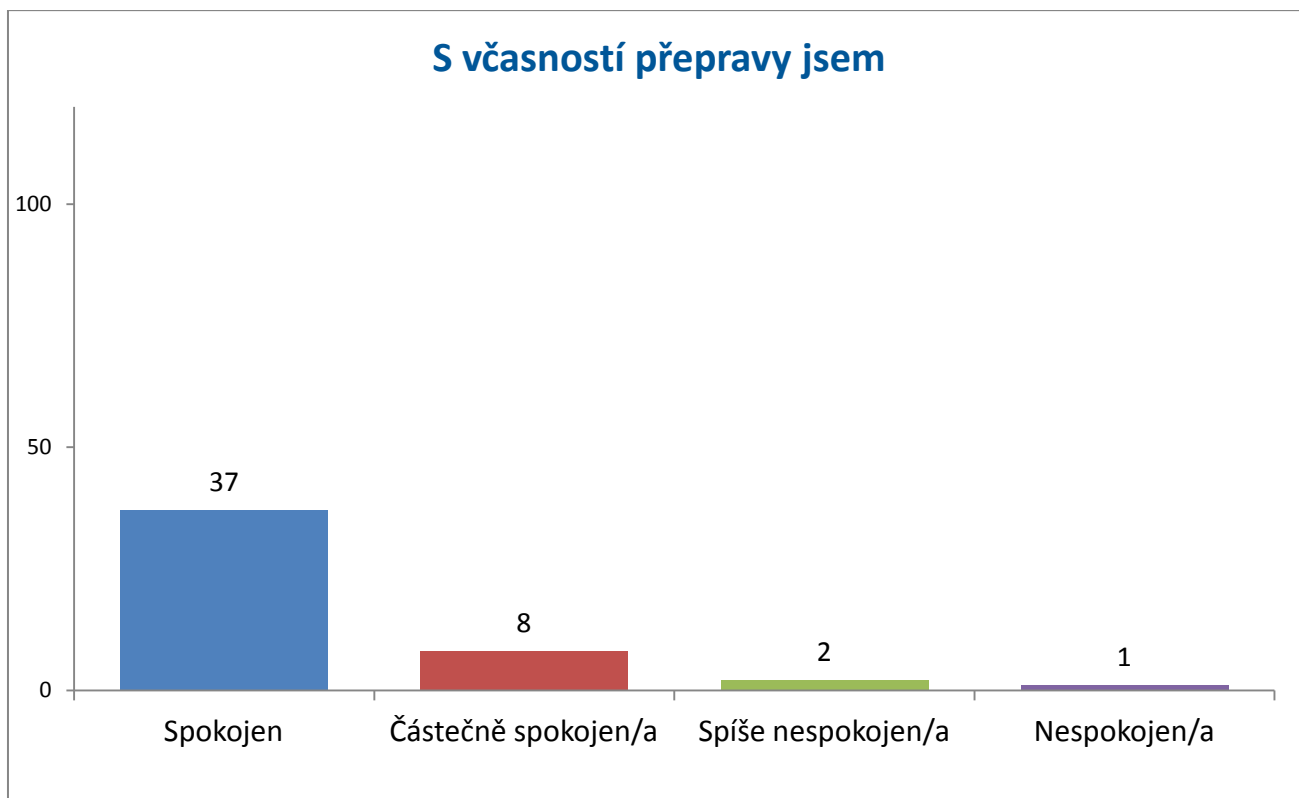
1. Chování a vystupování posádky automobilu
2. Včasnost přepravy
3. Čistota a pořádek v sanitním vozidle

## STATISTICKÉ SHRNTÍ

- Dotazník vyplnilo 48 pacientů,
- bylo hodnoceno 12 řidičů DOPR.

## GRAFICKÉ VYHODNOCENÍ





## PŘIPOMÍNKY KE SLUŽBÁM PRACoviŠTĚ

Požadavek na zkrácení doby čekání na odvoz.

## KLADNÉ HODNOCENÍ SLUŽEB

Pochvala za vystupování posádky (p. Hansl, p. Mikiska).