

Hodnocení spokojenosti s činností Provozu dopravy v roce 2013

Činnost pracovníků DOPRAV byla hodnocena v následujících kritériích spokojenosti zákazníků:

1. včasnost přepravy zaměstnanců na pracoviště v rámci pohotovostních služeb,
2. včasnost přepravy pacientů v areálu FNOL i mimo něj,
3. s úrovní chování, vystupování řidičů,
4. s úrovní komunikace dispečerů.

Distribuce dotazníků probíhala elektronicky. Dne 19. 9. 2013 byl všem vrchním sestřám a laborantkám přílohou emailové zprávy zaslán formulář dotazníku. Sběr dat ukončen 1. 10. 2013. Rozesláno 50 ks dotazníků, zpět na pracoviště doručeno 32 ks formulářů. Návratnost tedy byla 64 %.

Míra spokojenosti byla hodnocena dle následující stupnice:

u otázek č. 1-4:

- 1 – dostatečně
- 2 – částečně
- 3 – spíše nespokojen/a
- 4 – nespokojen/a

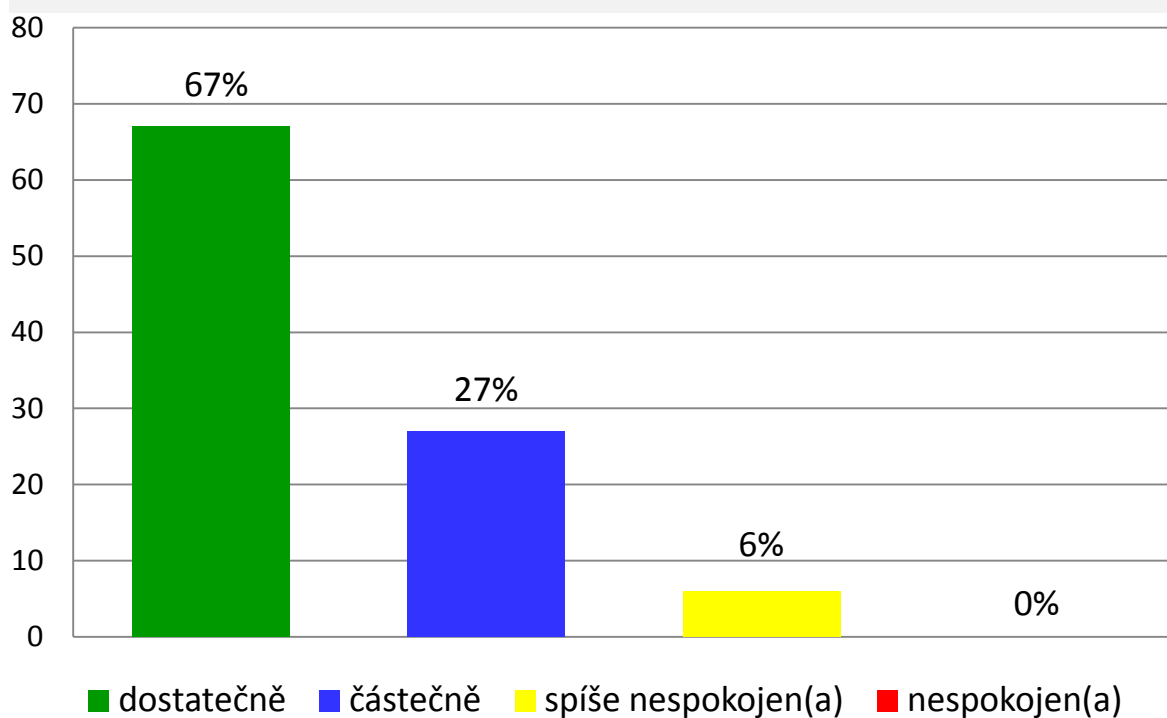
u otázky č. 5:

- 1 – velmi dobrá
- 2 – bez větších problémů
- 3 – s častými problémy
- 4 – velmi obtížná

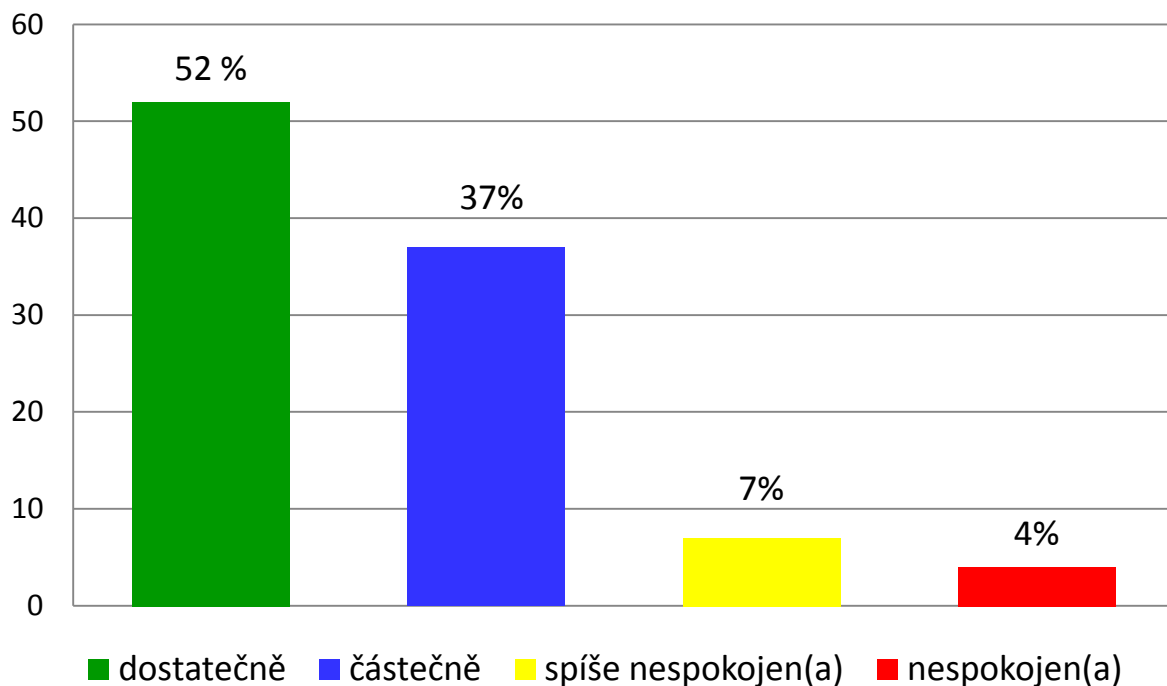
Vyhodnocení dotazníkového šetření:

| | míra spokojenosti → | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--------|--|----|----|---|---|
| otázka | 1. S včasností přepravy zaměstnancům pracoviště (dovoz zaměstnanců k výkonu v rámci hotovosti) jsem spokojen/a | 10 | 4 | 1 | 0 |
| | 2. S včasností přepravy pacientů (v areálu FNOL) jsem spokojen/a | 14 | 10 | 2 | 1 |
| | 3. S včasností přepravy pacientů (mimo areál FNOL) jsem spokojen/a | 10 | 11 | 1 | 2 |
| | 4. S chováním a vystupováním šoférů jsem spokojen/a | 27 | 5 | 0 | 0 |
| | 5. Komunikace s dispečery Provozu dopravy FNOL je | 23 | 9 | 0 | 0 |

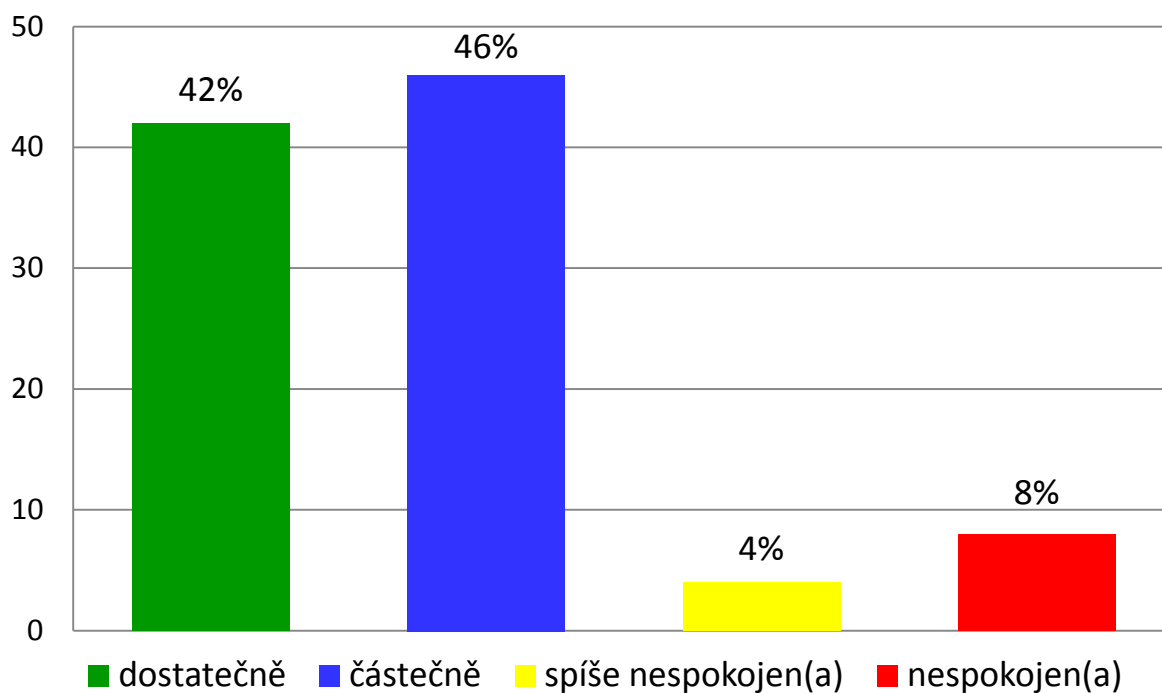
S včasností přepravy zaměstnanců pracoviště (dovoz zaměstnanců k výkonu v rámci hotovostí) jsem spokojen/a



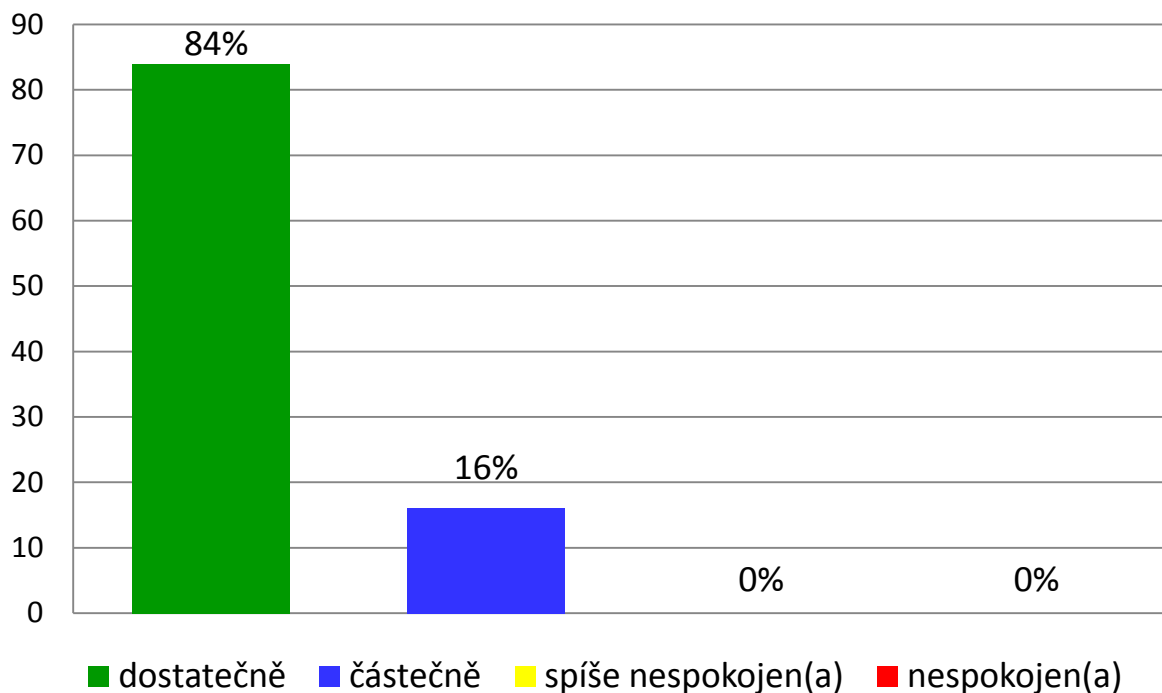
S včasností přepravy pacientů (v areálu FNOL) jsem spokojen/a



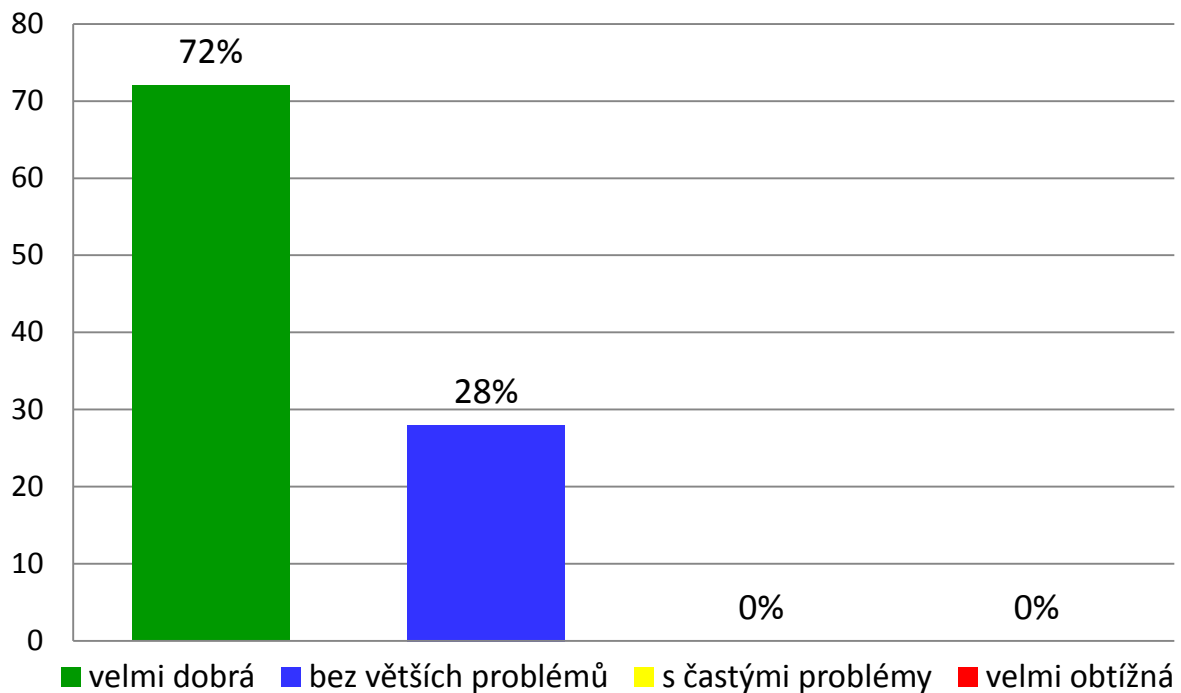
S včasností přepravy pacientů (mimo areál FNOL) jsem spokojen/a



S chováním a vystupováním řidičů jsem spokojen/a



Komunikace s dispečery Provozu dopravy je



Připomínky ke službám pracoviště

| Autor poznámky | Otázka v anketě | Obsah poznámky |
|--|--|---|
| I. interní klinika Klinika plicních nemocí a tuberkulózy Oddělení urgentního příjmu | S včasností přepravy pacientů (mimo FNOL) jsem spokojen | Delší čekací doba. |
| Neurochirurgie Klinika chorob kožních a pohlavních Oddělení rehabilitace | S včasností přepravy pacientů (v areálu FNOL) jsem spokojen | Dlouhá čekací doba. |
| III. interní klinika | S včasností přepravy pacientů (mimo FNOL) jsem spokojen. | Po dialýze dlouhá čekací doba na sanitky, hlavně přes den. |

Slovní připomínky ke službám pracoviště byly pracovníky DOPRAV zpracovány a okomentovány. Komentáře jsou k nahlédnutí u vedoucího DOPRAV.

Kladné hodnocení služeb

| Autor poznámky | Otázka v anketě | Obsah poznámky |
|------------------------|--|--|
| I. chirurgická klinika | Komunikace s dispečery Provozu dopravy FNOL | Velmi příjemná a vstřícná komunikace. |
| Transfuzní oddělení | Další poznámky, postřehy, připomínky | Spolupráce s panem Buchtou (řidič nákladní dopravy) je perfektní. Za naše oddělení vyjadřuji pochvalu. |
| Klinika psychiatrie | Další poznámky, postřehy, připomínky | Velmi si ceníme zlepšení při převozu neklidných pacientů. |
| Ústav mikrobiologie | S chováním a vystupováním šoférů jsem spokojen | Zkušenost velmi dobrá. |
| III. Interní klinika | S chováním a vystupováním šoférů jsem spokojen | Pacienti jsou spokojeni. Řidiči jsou ochotní a vstřícní |

Zadal: Ing. František Simon, vedoucí Provozu dopravy FNOL

Zpracovali: Bc. Lada Čiklová, David Odehnal, Odbor kvality FNOL, dne 15. 1. 2014