



Závěrečná zpráva

Spokojenost zaměstnanců Fakultní nemocnice Olomouc v roce 2010

Realizátoři šetření: Ladislav Molek

Pavla Malúšová

Zpracovala: Mgr. Vladimíra Odehnalová

Úvod:

V souladu se zájmem vedení Fakultní nemocnice Olomouc a ISO 9001:2000 byla realizována dotazníková šetření se zaměřením na spokojenost zaměstnanců FNOL se službami provozu stravování a prádelny.

Popis vzorku respondentů:

Dotazníkového šetření spokojenosti se službami provozu stravování se zúčastnilo celkem 306 respondentů a šetření spokojenosti s provozem prádelny 52 pracovišť FNOL.

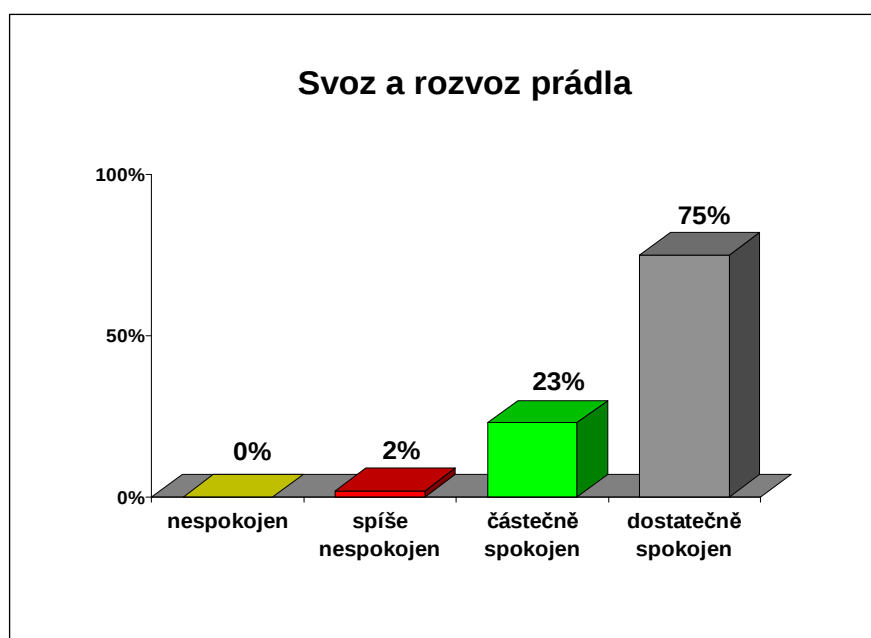
Popis realizované metody:

Použitými metodami byla anonymní dotazníková šetření.

Dotazníky mapovaly spokojenost s těmito oblastmi služeb:

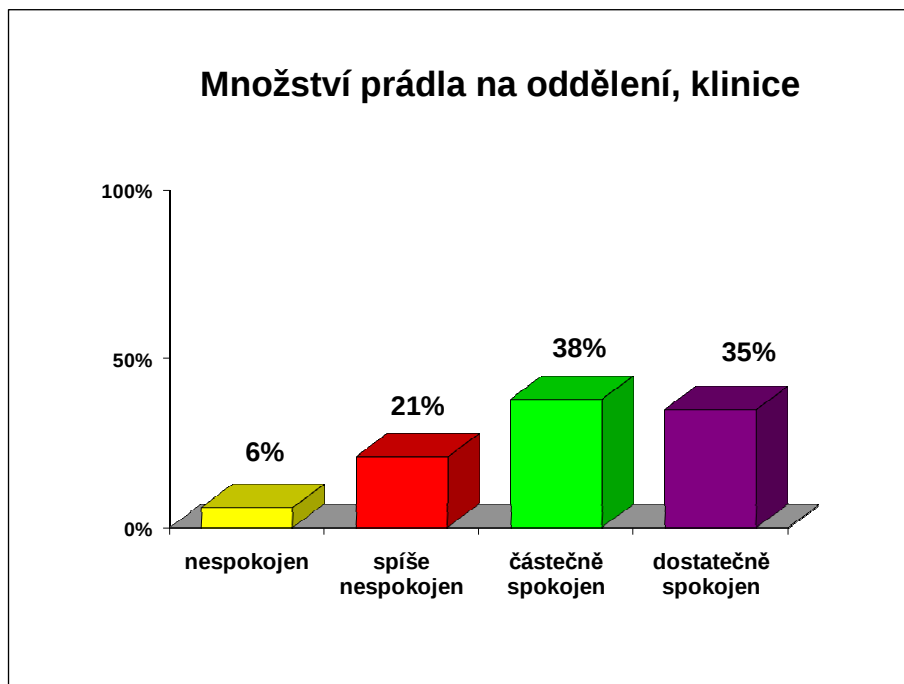
- **Svoz a rozvoz prádla**
- Množství prádla na oddělení, klinice
- Žehlení nemocničního prádla
- Žehlení prádla pro zaměstnance
- Praní prádla pro zaměstnance
- Praní nemocničního prádla
- Oprava nemocničního prádla
- Oprava prádla pro zaměstnance
- Komunikace s provozem prádelny
- Kvalita podávaného jídla
- Skladba jídelníčku a sortimentu
- Úroveň výdeje a stolování
- Služby kantýny
- Komunikace s provozem stravování

Interpretace získaných výsledků:



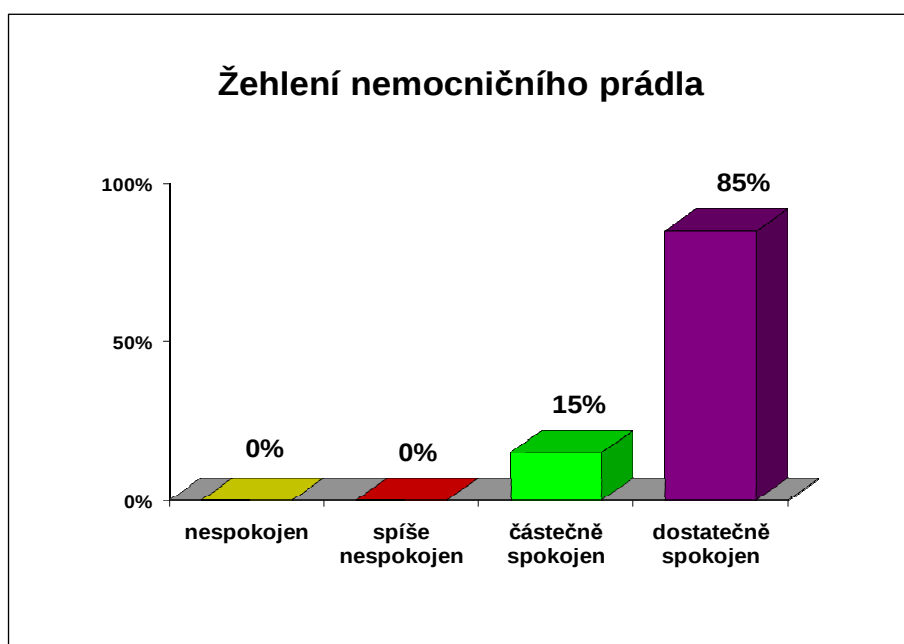
Dílčí závěr:

75% respondentů vyjadřuje dostatečnou spokojenost se svozem a rozvozem prádla, nespokojenost je téměř nulová.



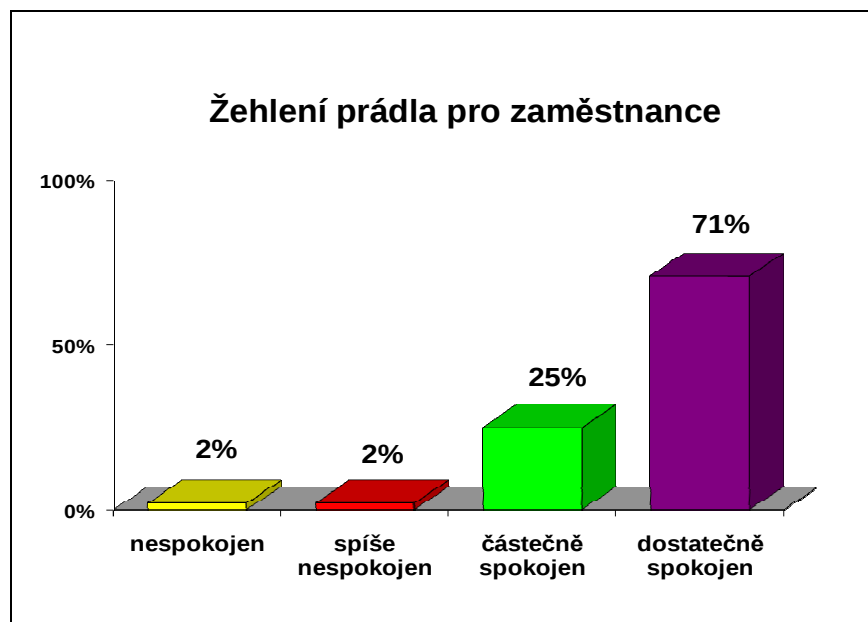
Dílčí závěr:

Téměř 1/3 dotázaných vyjadřuje nespokojenost s množstvím prádla na oddělení či klinice, 38% respondentů je částečně spokojeno, 35% respondentů je spokojeno dostatečně.



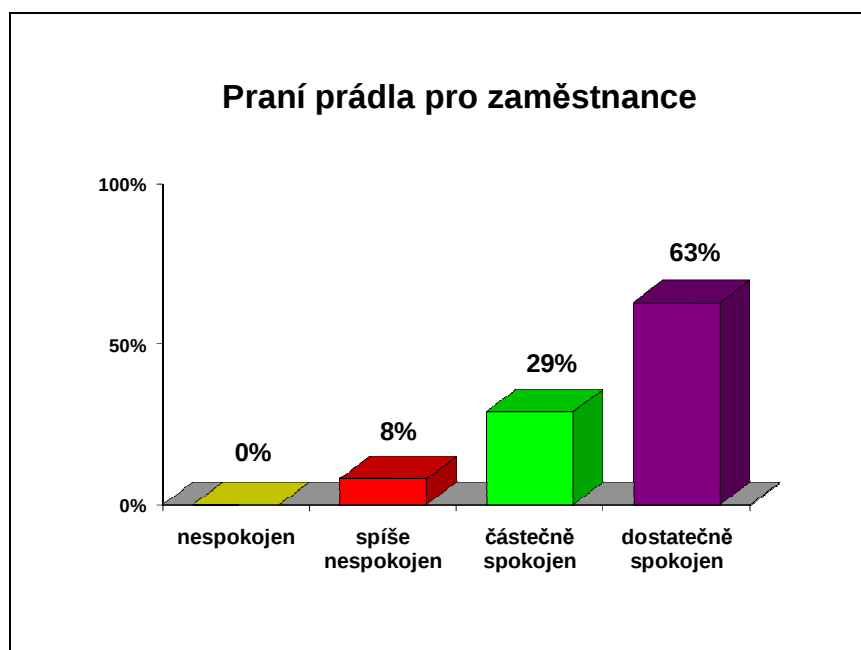
Dílčí závěr:

85% dotázaných je dostatečně spokojeno s kvalitou žehlení nemocničního prádla, nespokojenost v této oblasti služeb je nulová.



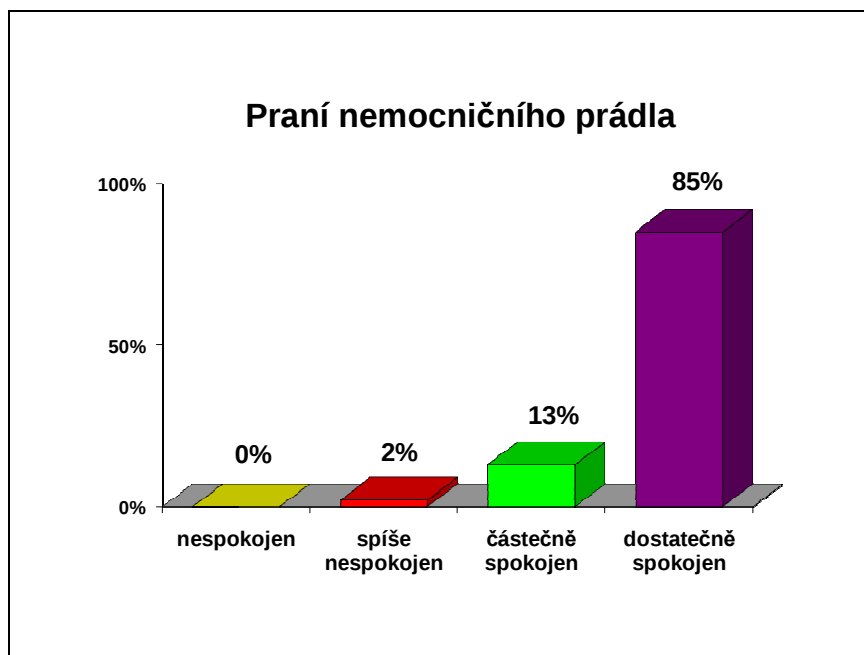
Dílčí závěr:

71% dotázaných je dostatečně spokojeno s kvalitou žehlení prádla, pouze 4% vyjadřují určité neuspokojení.



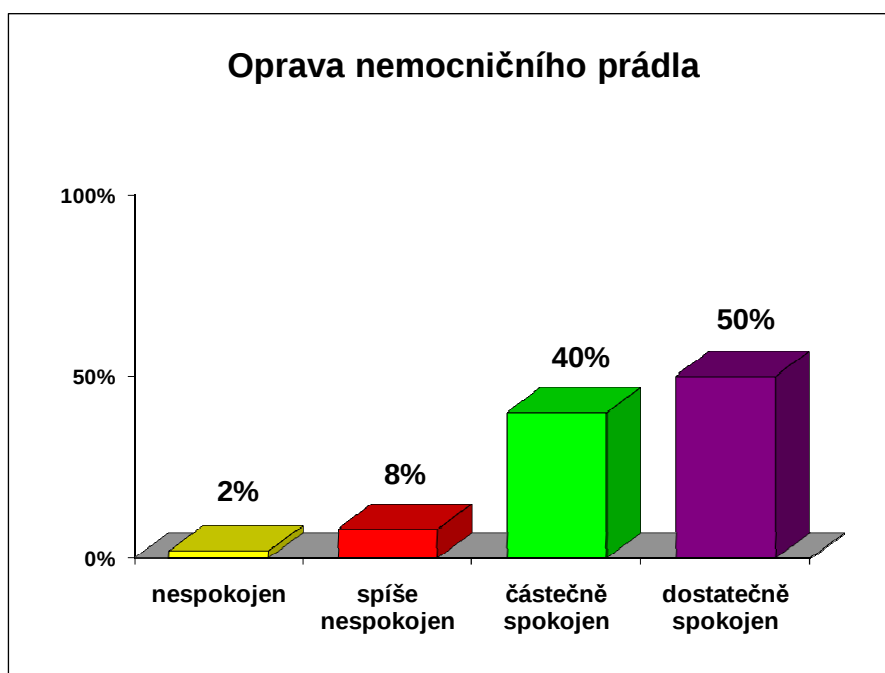
Dílčí závěr:

63% respondentů hodnotí praní prádla pro zaměstnance jako dostatečně uspokojivé, pouze 8% dotázaných zaměstnanců službu hodnotí jako spíše neuspokojivou.



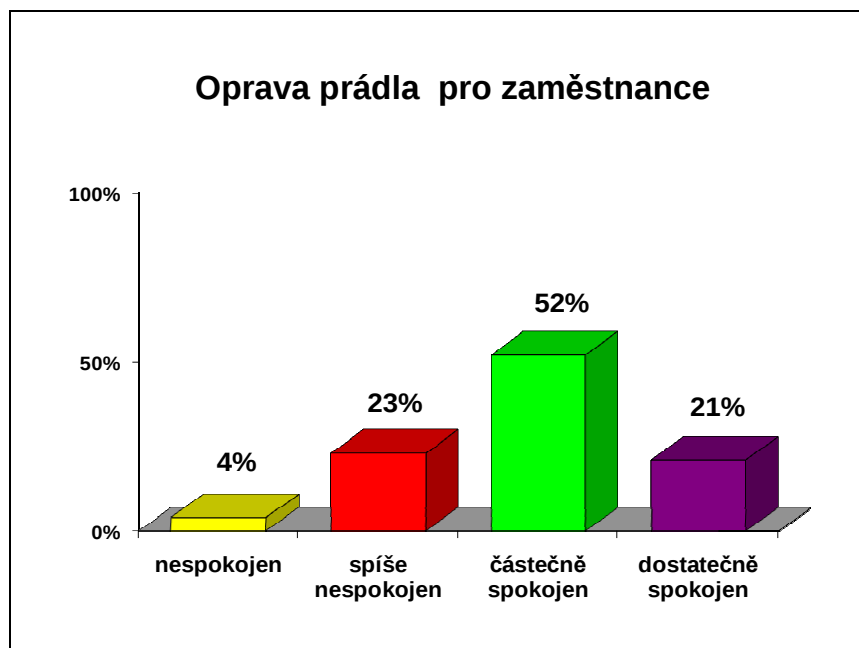
Dílčí závěr:

Až 85% respondentů hodnotí praní nemocničního prádla jako dostatečně uspokojivé, pouze 2% dotázaných zaměstnanců službu hodnotí jako spíše neuspokojivou.



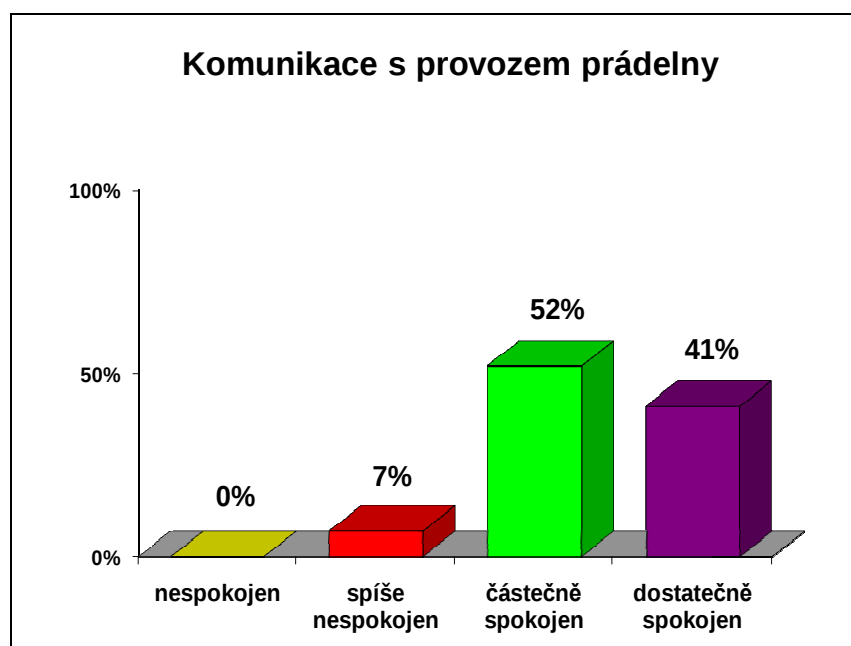
Dílčí závěr:

50% respondentů hodnotí opravu nemocničního prádla jako dostatečně uspokojivou, 40% je spokojeno částečně a pouze 8% dotázaných zaměstnanců službu hodnotí jako spíše neuspokojivou.



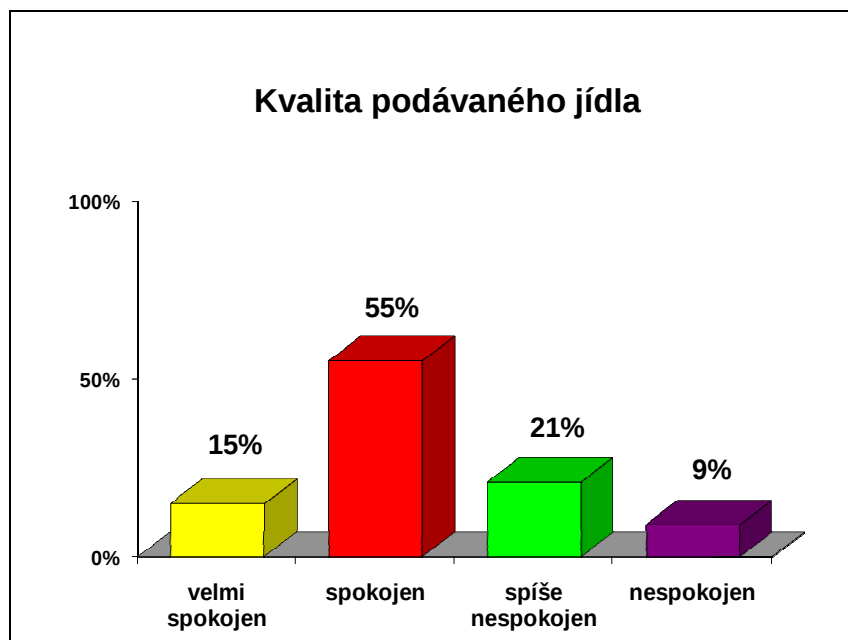
Dílčí závěr:

21% respondentů hodnotí opravu prádla pro zaměstnance jako dostatečně uspokojivé, 52% jako částečně uspokojivou, téměř třetina dotázaných je s touto službou nepříliš spokojena.



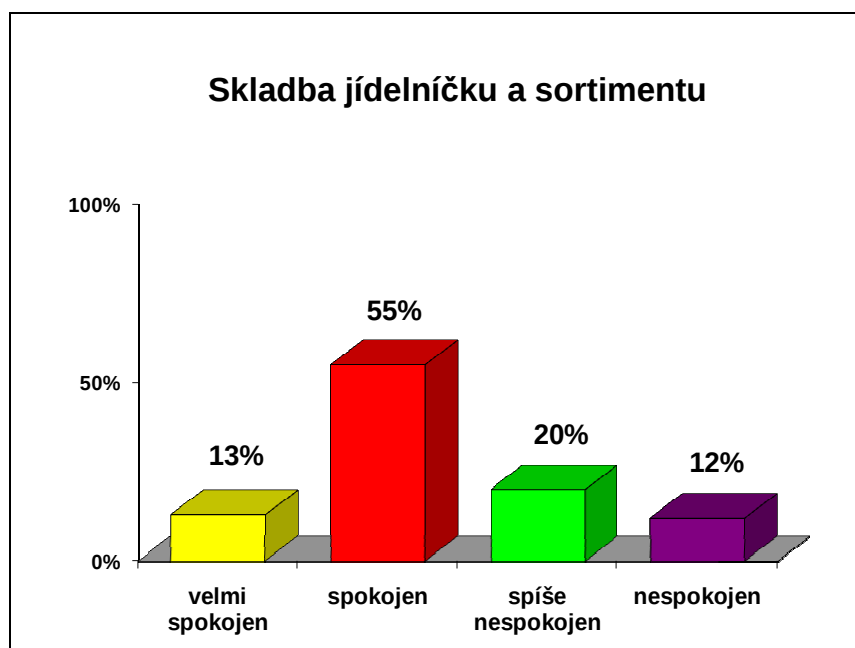
Dílčí závěr:

41% respondentů hodnotí komunikaci s provozem prádelny jako dostatečně uspokojivou, pouze 7% dotázaných zaměstnanců službu hodnotí jako spíše neuspokojivou.



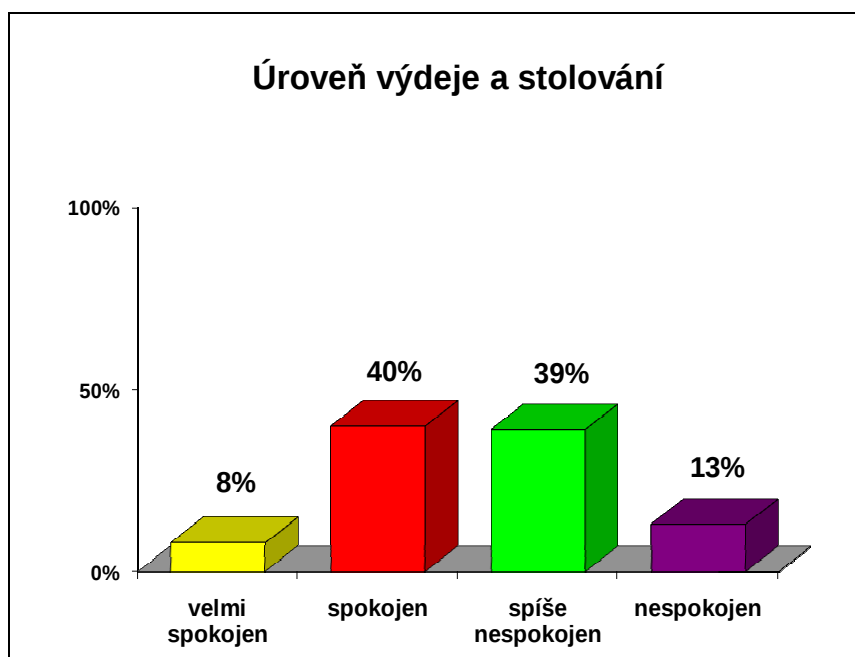
Dílčí závěr:

70% respondentů je s kvalitou podávaného jídla spokojeno, pouze 9% dotázaných je vyloženě nespokojeno.



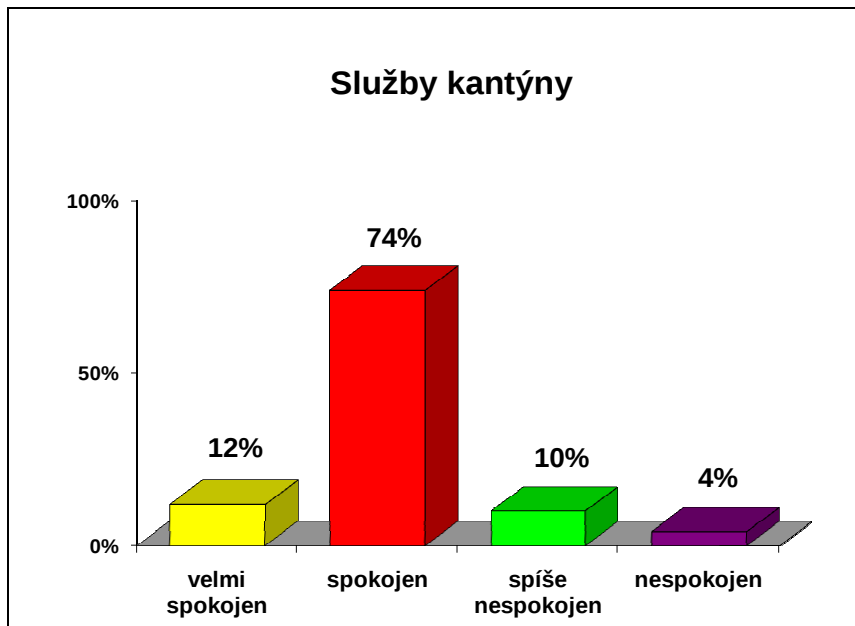
Dílčí závěr:

68% respondentů je se skladbou jídelníčku a nabízeným sortimentem spokojeno, pouze 12% dotázaných je vyloženě nespokojeno.



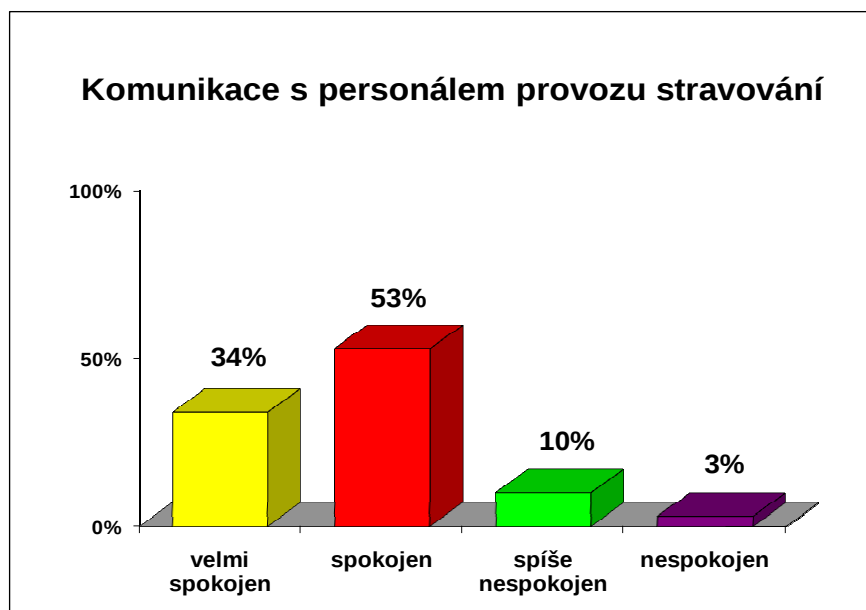
Dílčí závěr:

Méně než polovina respondentů je spokojena s úrovní výdeje a úrovní stolování, 39% je spíše nespokojeno, 13 % dotázaných je vyloženě nespokojeno.



Dílčí závěr:

86% respondentů je spokojeno se službami kantýny, pouze 4% dotázaných je vyloženě nespokojeno.



Dílčí závěr:

87% respondentů je spokojeno s úrovní komunikace s personálem provozu stravování, pouze 3% dotázaných je vyloženě nespokojeno.

Závěr:

Ze získaných výsledků lze usuzovat na nadprůměrnou spokojenost zaměstnanců FNOL s těmito službami realizovanými provozem prádelny - praním nemocničního prádla, žehlením nemocničního prádla a svozem prádla ve FNOL. Jistý prostor k optimalizaci služeb se nabízí ve službě opravy prádla pro zaměstnance, dále je významná nespokojenost uváděná s množstvím prádla na odděleních či klinikách.

Uživatelé jídelny FNOL jsou vysoce spokojeni s úrovní komunikace s personálem, dále se službami kantýny, s kvalitou podávaného jídla. Prostor k optimalizaci se dle výsledků šetření nabízí ve zvýšení úrovně výdeje a stolování ve FNOL.

Doporučení:

Prádelna:

- doplnění nemocničního prádla dle výsledku inventury (T: 12/2011)
- zavedení směnného osobního prádla (T: 2012 – dle stavu finančních prostředků)
- čipování prádla – omezení ztrát a zlepšení evidence (T: viz předchozí)
- postupná obměna prádla – jednotné a kvalitní osobní prádlo (T: výběrové řízení 1. pol.2012)

Stravování:

- jedná se zejména o připomínky ke kapacitě jídelny. Řešením je zřízení nového výdejního místa (např. v prostorách zrekonstruovaného FJ) (kapacitu současných prostor nelze zvýšit)