

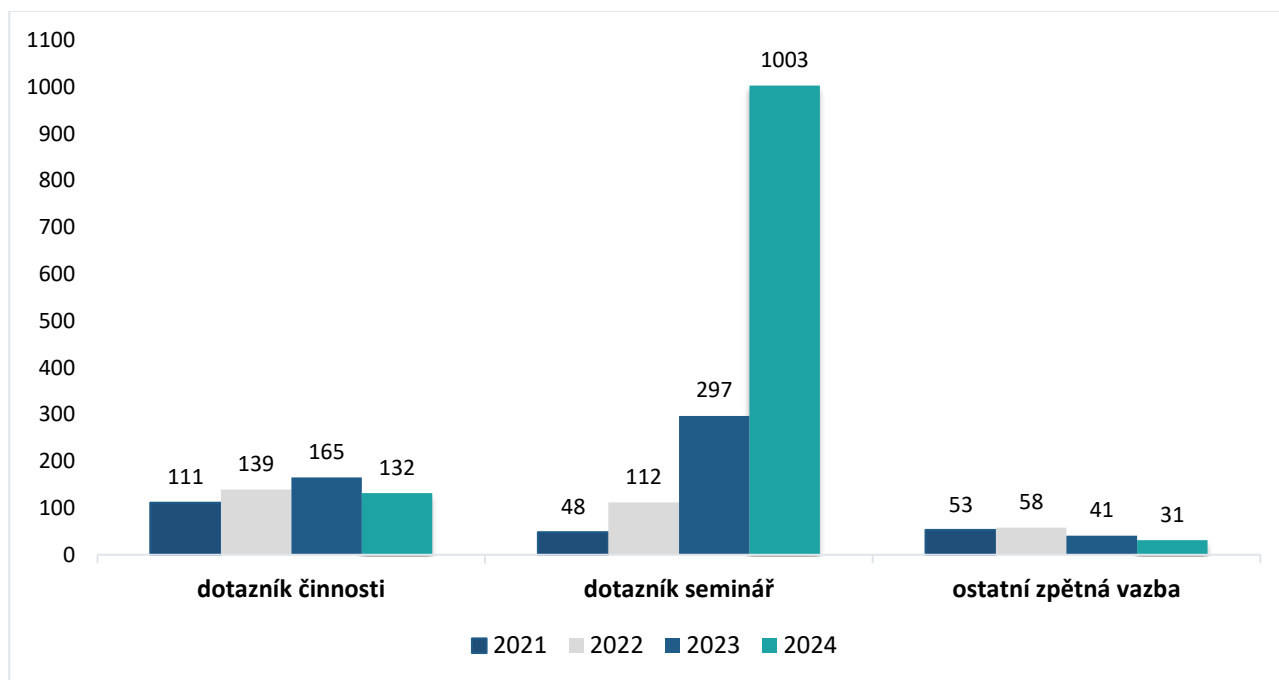
Vyhodnocení externí zpětné vazby obdržené v roce 2024

Srovnání obdržené zpětné vazby v letech 2021–2024

SÚKL obdržel v roce 2024 celkem 1135 vyplněných dotazníků spokojenosti a 31 zpětných vazeb prostřednictvím e-mailu.

Oproti roku 2023 došlo k dalšímu nárůstu obdržených dotazníků po seminářích, a to díky zvýšení počtu uspořádaných seminářů SÚKL (3368 účastníků na 30 seminářích roku 2024 oproti 12 seminářům v roce 2023).

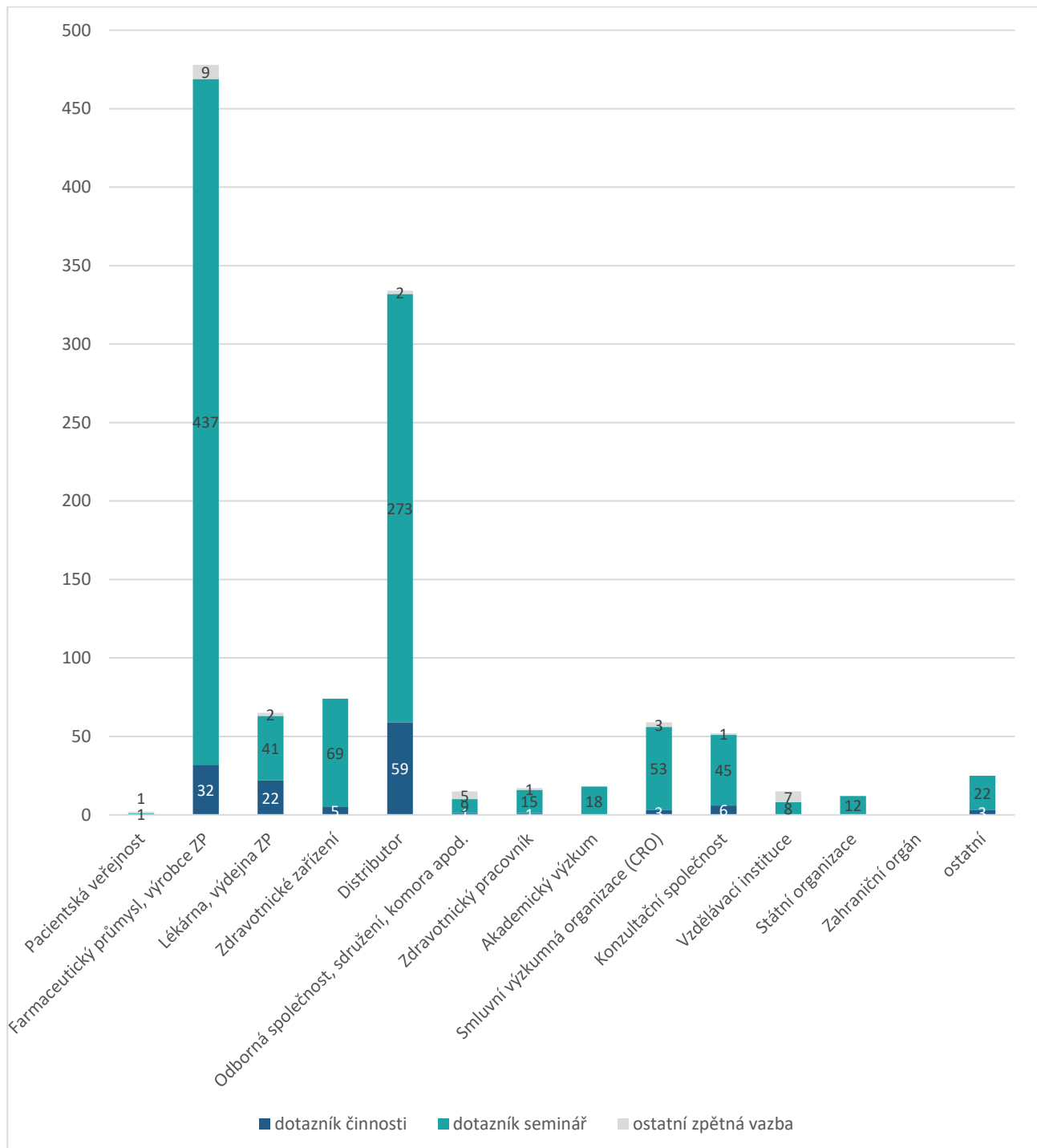
Naopak došlo k poklesu obdržených dotazníků po činnostech a i k nejmenšímu počtu zpětné vazby získané jinou formou.



Návratnost dotazníků po seminářích činí přibližně 30 %.

Získaná zpětná vazba 2024 podle zainteresovaných stran

SÚKL má stále malé výsledky získané zpětné vazby od pacientské veřejnosti (pouze 2 reakce) a zahraničních orgánů (žádná reakce v roce 2024).



Spokojenost s činnostmi SÚKL

Na základě získané zpětné vazby lze, stejně jako v roce 2023, jako silnou stránku SÚKL označit celkovou kvalitu a odbornou úroveň realizovaných činností včetně způsobu komunikace a jednání zaměstnanců.

Nejmenší spokojenost byla u „srozumitelnosti a přehlednosti vydávaných informací/dokumentů“, kdy 2 respondenti byli nespokojeni a 5 spíše nespokojeni,

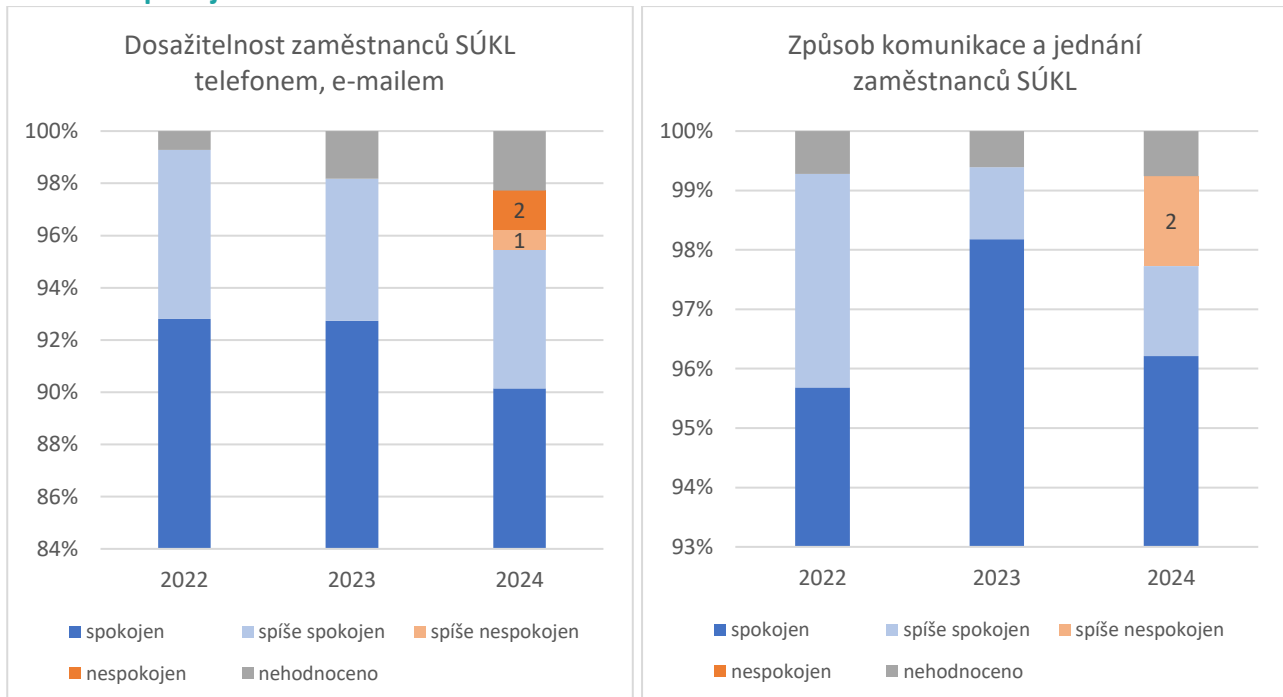
dále u „úrovně dostupnosti informací“, kdy 1 respondent byl nespokojen a 3 spíše nespokojeni

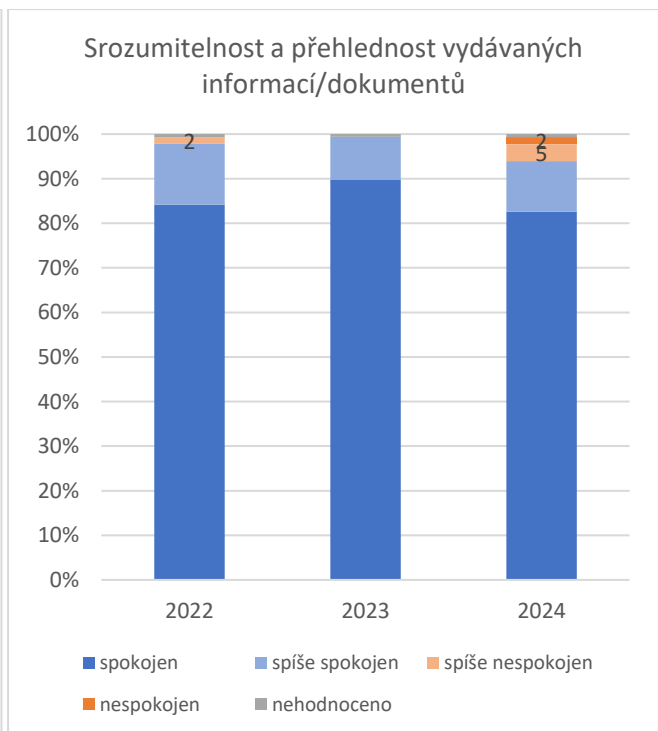
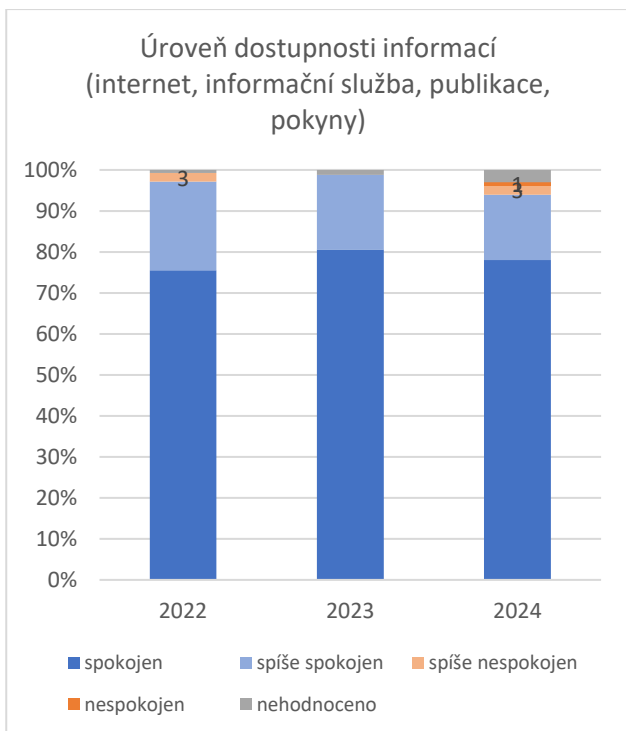
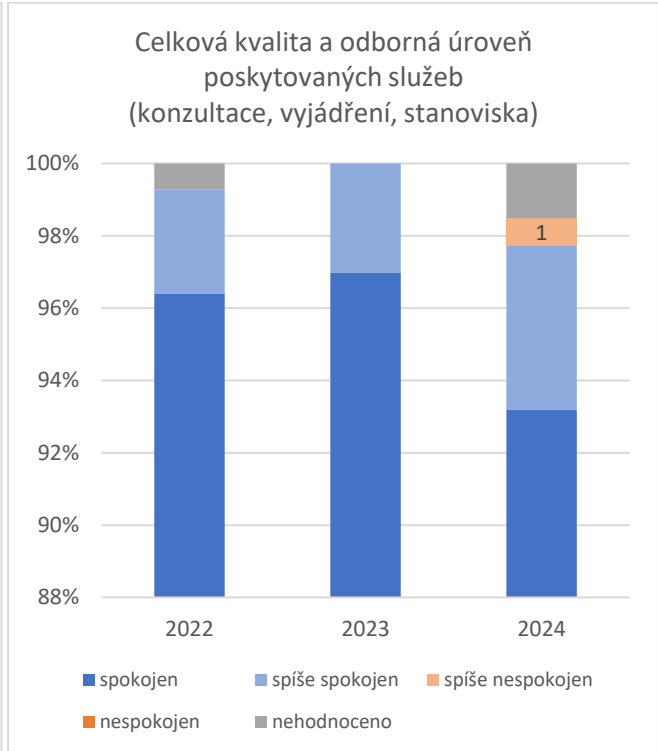
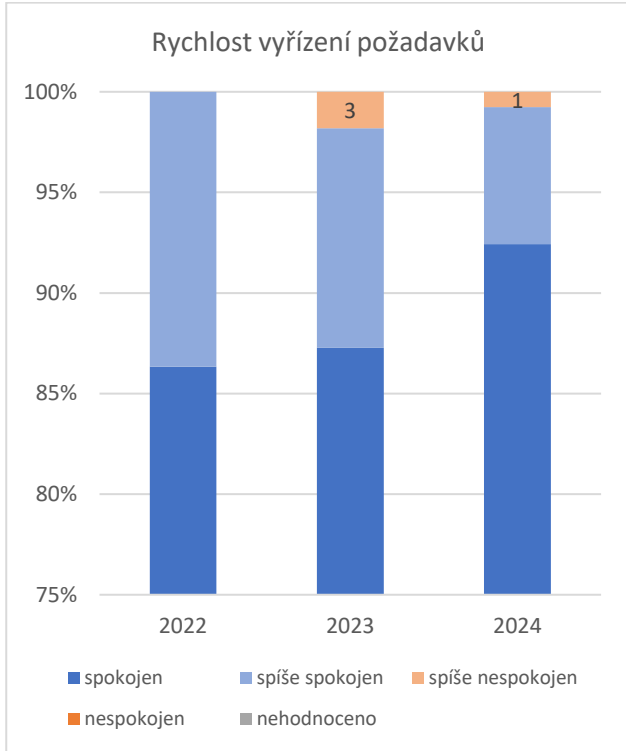
a u „dosažitelnosti zaměstnanců“, kdy 2 respondenti byli nespokojeni a 1 spíše nespokojen.

Situace týkající se úrovně dostupnosti informací by měla být zlepšena spuštěním nových webových stránek SÚKL.

Ve srovnání s lety minulými došlo ovšem k poklesu spokojenosti se všemi oblastmi, kromě rychlosti vyřízení požadavků.

Srovnání spokojenosti s činnostmi SÚKL v letech 2022 – 2024





Spokojenost s prezentacemi či semináři SÚKL

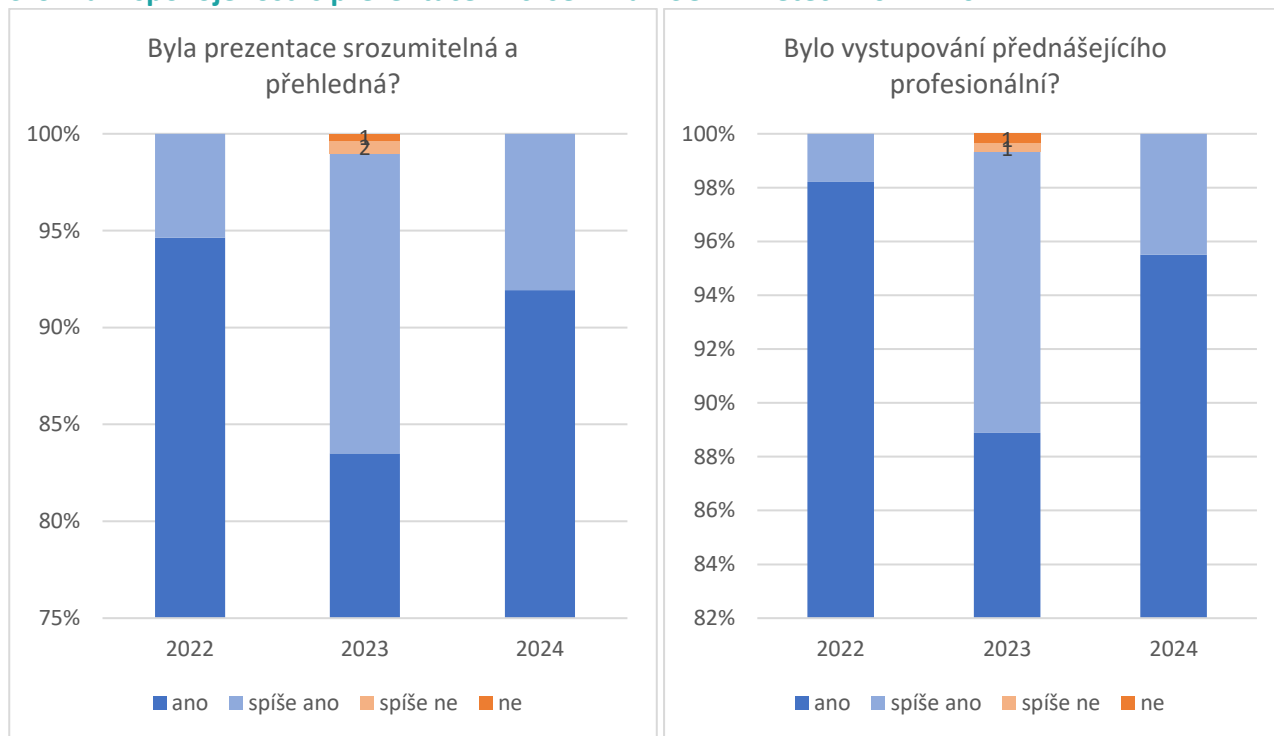
Co se týká realizovaných přednášek či seminářů bylo, stejně jako v roce 2023, kladně hodnoceno profesionální vystupování přednášejících.

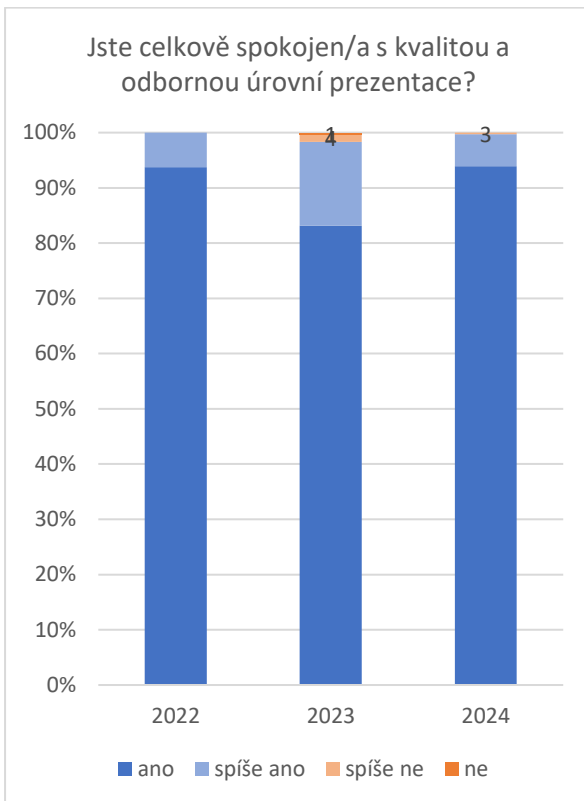
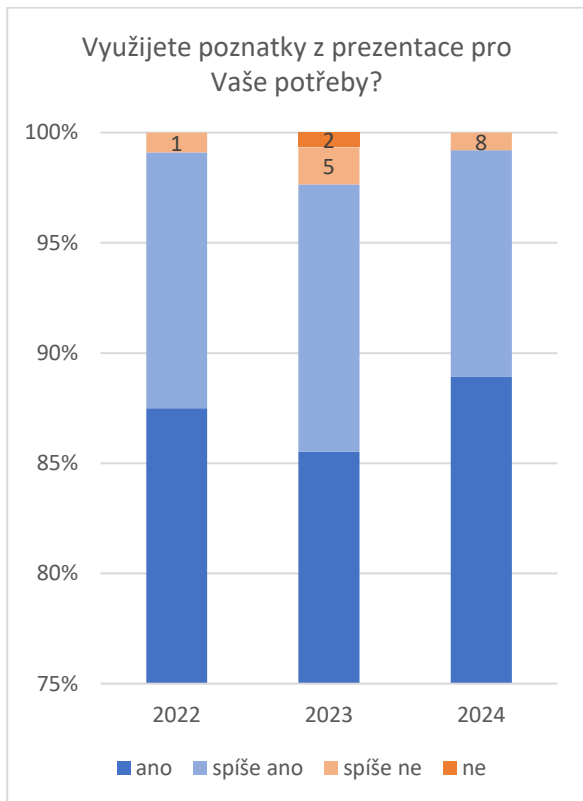
Nejmenší spokojenost byla u „využití poznatků z prezentace pro vlastní potřeby“, kdy 8 respondentů poznatky spíše nevyužije.

3 respondenti byly dále spíše nespokojeni s „celkovou kvalitou a odbornou úrovní prezentace“.

Ve srovnání s lety předchozími nedošlo u seminářů k téměř žádné změně spokojenosti.

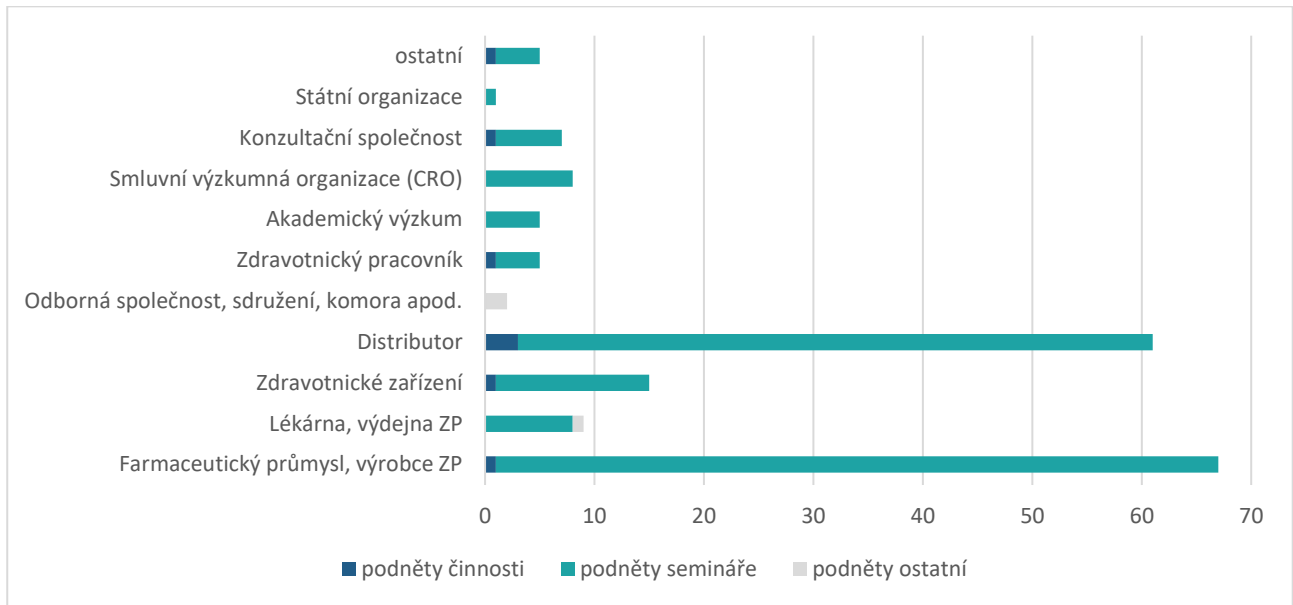
Srovnání spokojenosti s prezentacemi či semináři SÚKL v letech 2022 - 2024



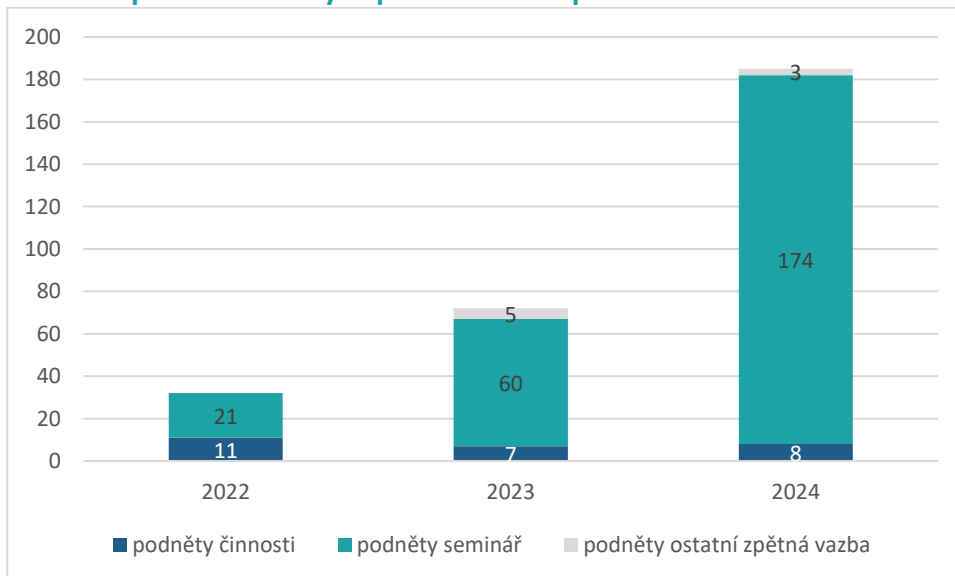


Obdržené podněty ke zlepšení činností SÚKL

Zpětná vazba, kterou jsme v roce 2024 obdrželi, nám poskytla **185 podnětů** ke zlepšení (oproti 72 podnětům v roce 2023).



Srovnání počtu obdržených podnětů ke zlepšení v letech 2022 - 2024



Závěr – co zkusíme dělat ještě lépe

Obdržené podněty jsme vyhodnotili, diskutovali s příslušnými útvary a využili k dalšímu rozvoji a zlepšování námi poskytovaných služeb.

Konkrétními kroky jsou: profesionalizace infolinky; pořádání kulatých stolů pro patientské organizace; vytvoření manuálu k přípravě prezentací pro odborné semináře; zveřejňování prezentací ze seminářů na webových stránkách SÚKL; zohlednění navrhovaných témat pro plán odborných seminářů na další rok.

Budeme rádi, když nám budete i nadále poskytovat vaše názory, připomínky a podněty k námi prováděným činnostem. S vaší pomocí můžeme nadále usilovat o zlepšování a rozvíjení poskytovaných služeb.

Velice vám děkujeme.