

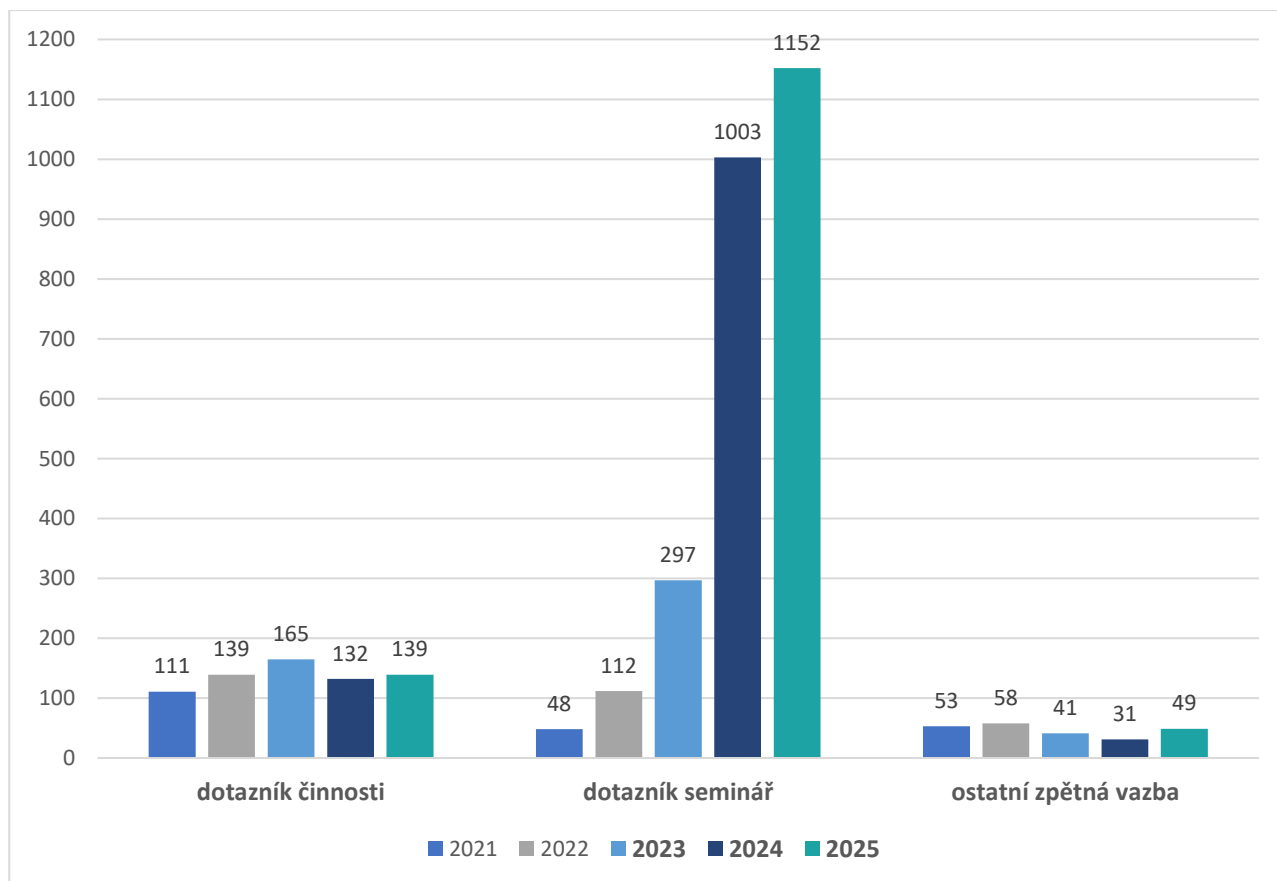
## Vyhodnocení externí zpětné vazby obdržené v roce 2025

### Srovnání obdržené zpětné vazby v letech 2021–2025

SÚKL obdržel v roce 2025 celkem 1291 vyplněných dotazníků spokojenosti a 49 zpětných vazeb prostřednictvím e-mailu.

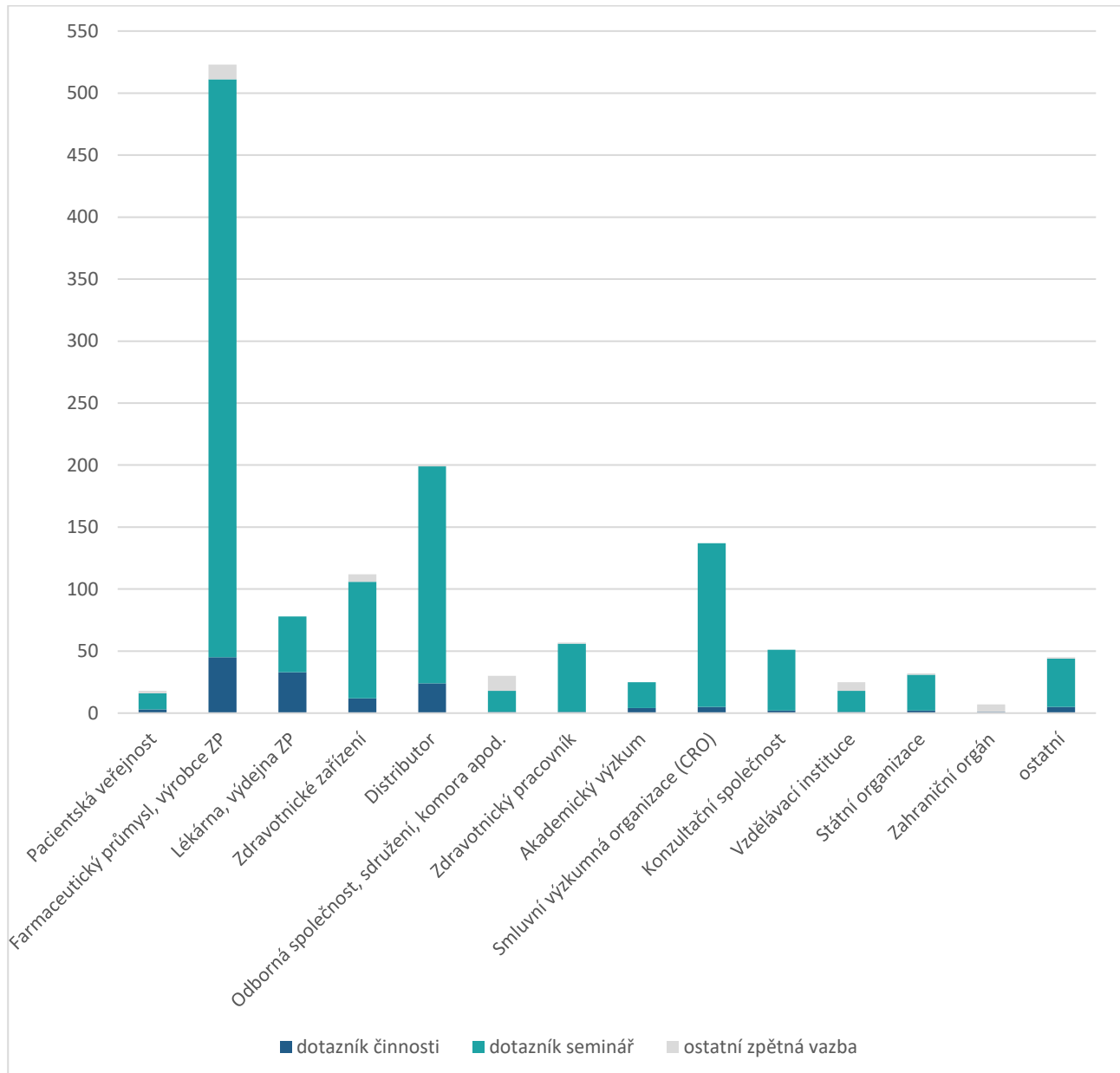
Oproti roku 2024 došlo k dalšímu nárůstu obdržených dotazníků po seminářích.

SÚKL uspořádal seminářů méně než v roce 2024, ale účastníků bylo díky možnostem online připojení více (20 seminářů/4059 účastníků v roce 2025 oproti 30 seminářům/3368 účastníkům v roce 2024).



Návratnost dotazníků po seminářích činí 28 %.

## Získaná zpětná vazba 2025 podle zainteresovaných stran



### Spokojenost s činnostmi SÚKL

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

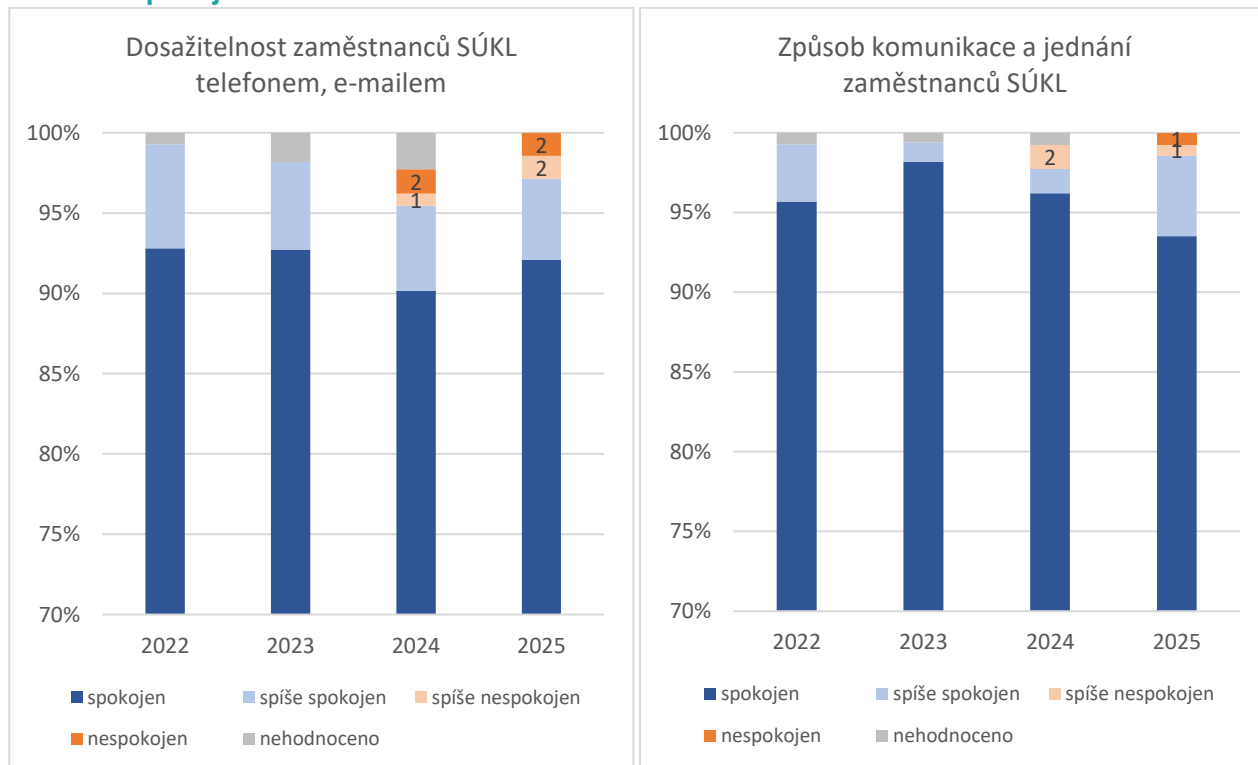
Nejmenší spokojenost byla u „úrovně dostupnosti informací“, kdy 1 respondent byl nespokojen a 4 spíše nespokojeni,

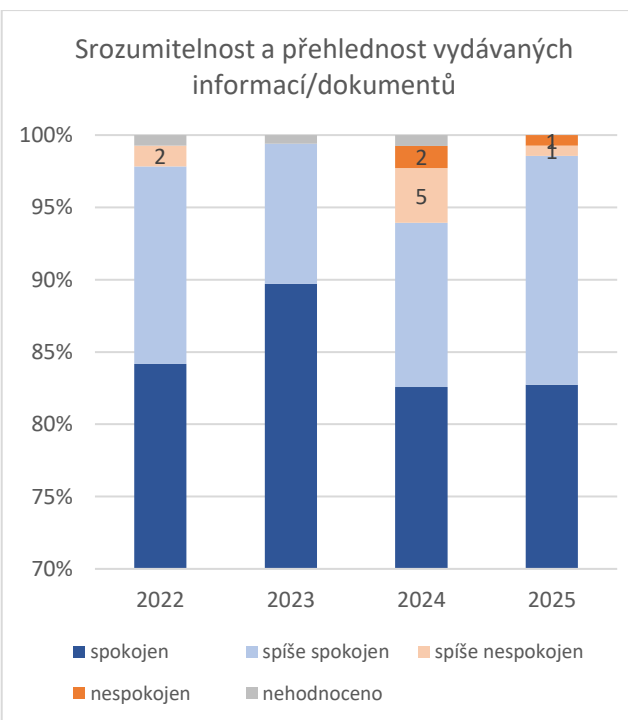
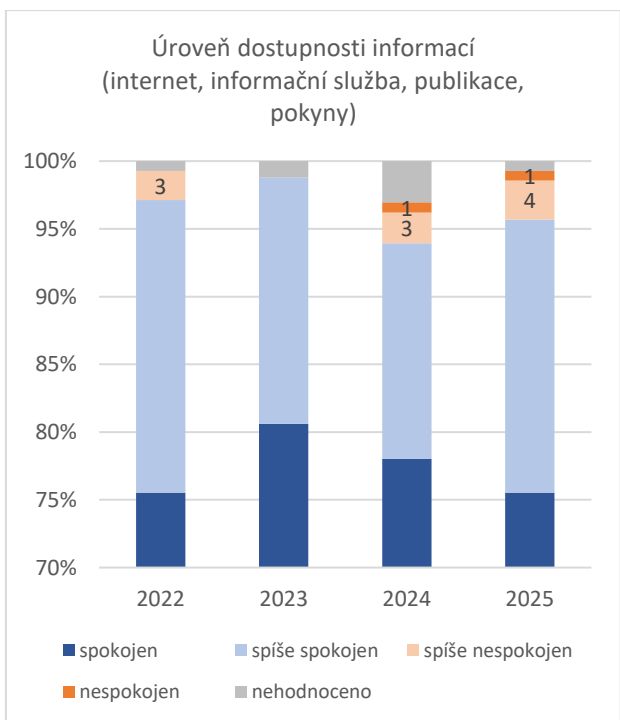
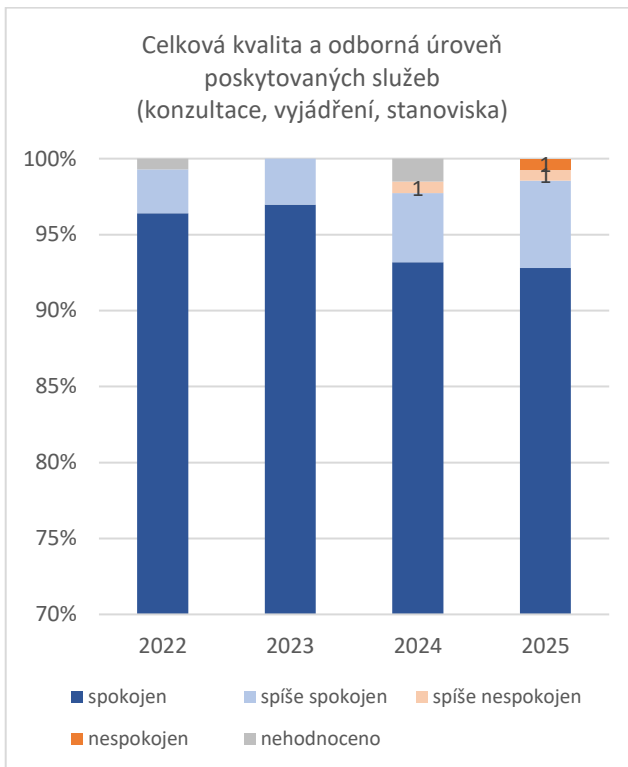
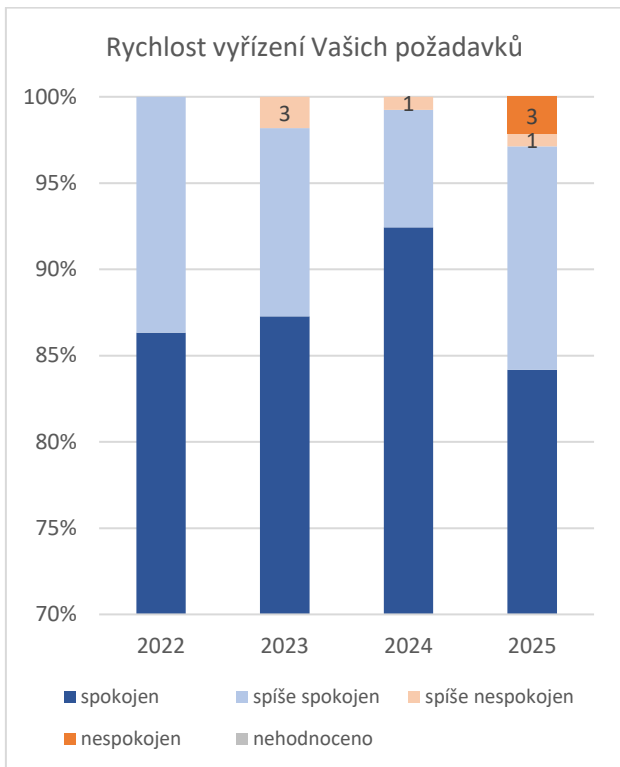
dále u „rychlosti vyřízení požadavků“, kdy 3 respondenti byli nespokojeni a 1 spíše nespokojen

a u „dosažitelnosti zaměstnanců telefonem, e-mailem“, kdy 2 respondenti byli nespokojeni a 2 spíše nespokojeni.

Mírně se oproti roku 2024 zlepšila situace týkající se srozumitelnosti a přehlednosti vydávaných informací/dokumentů, nicméně stále je nejhůře hodnocena oblast úrovně dostupnosti informací.

### Srovnání spokojenosti s činnostmi SÚKL v letech 2022 – 2025





### Spokojenost s prezentacemi či semináři SÚKL

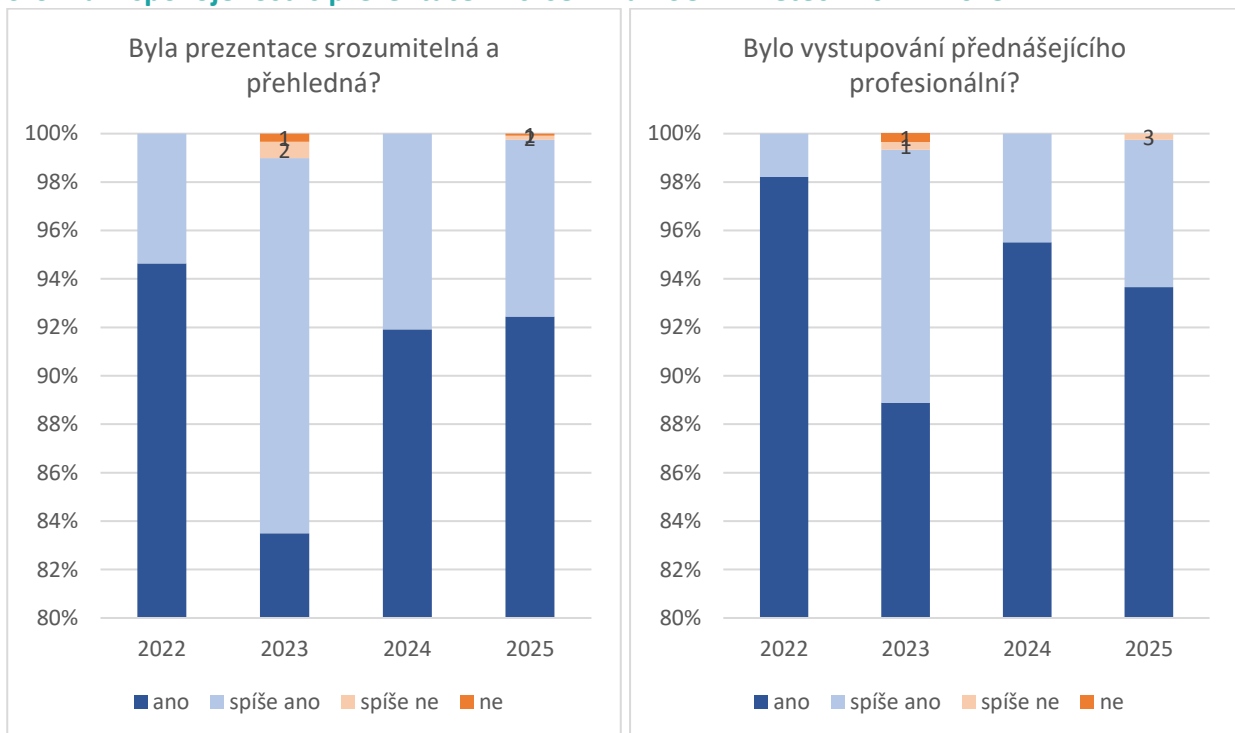
Co se týká realizovaných přednášek či seminářů je kladně hodnoceno profesionální vystupování přednášejících včetně srozumitelnosti a přehlednosti prezentací.

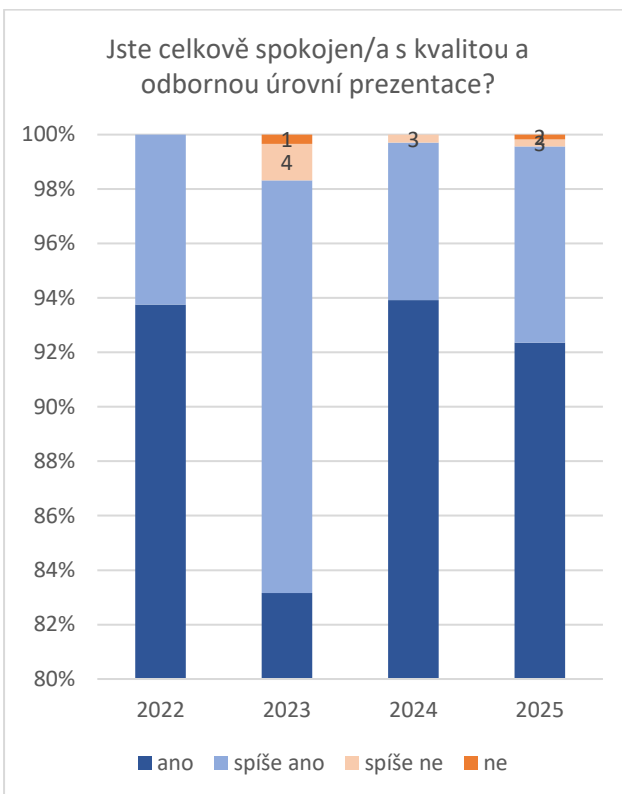
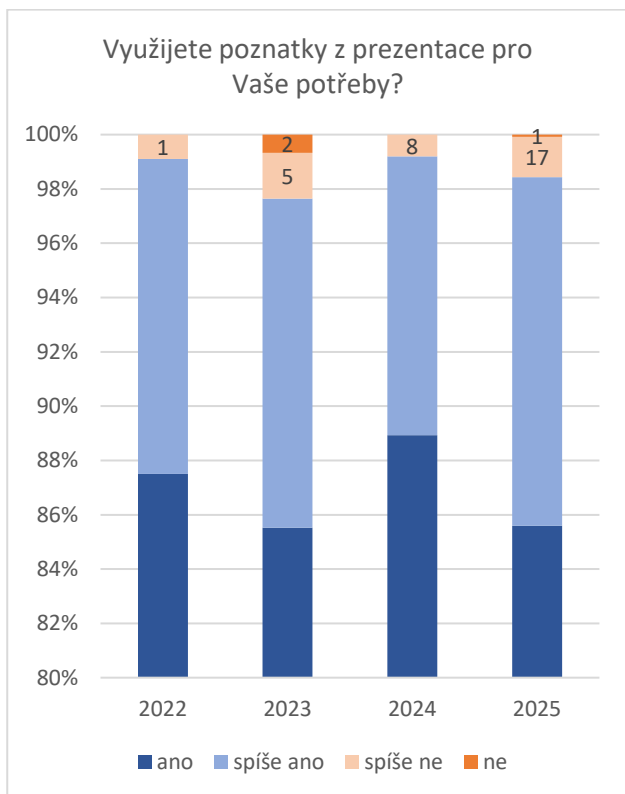
Nejmenší spokojenost byla u „**využití poznatků z prezentace pro vlastní potřeby**“, kdy **1** respondent poznatky ze semináře **nevyužije a 17** respondentů **spíše ne**.

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

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

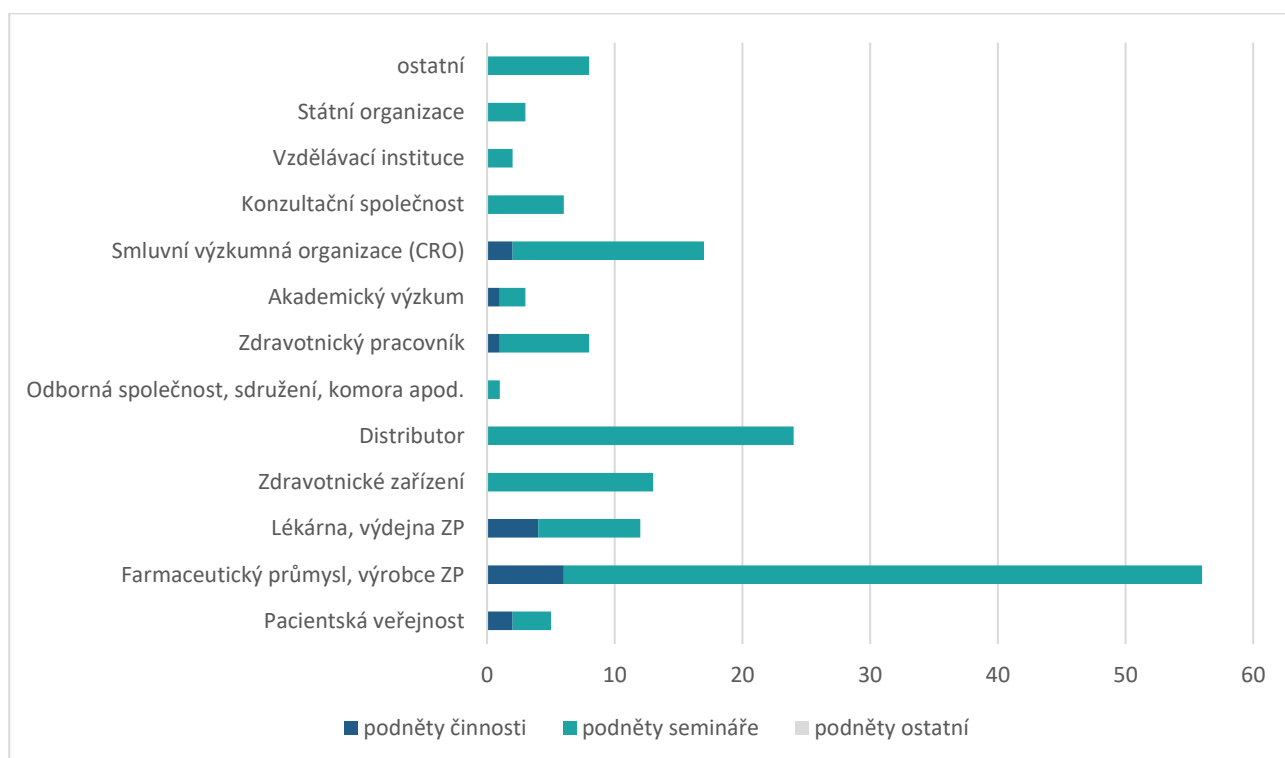
### Srovnání spokojenosti s prezentacemi či semináři SÚKL v letech 2022 - 2025



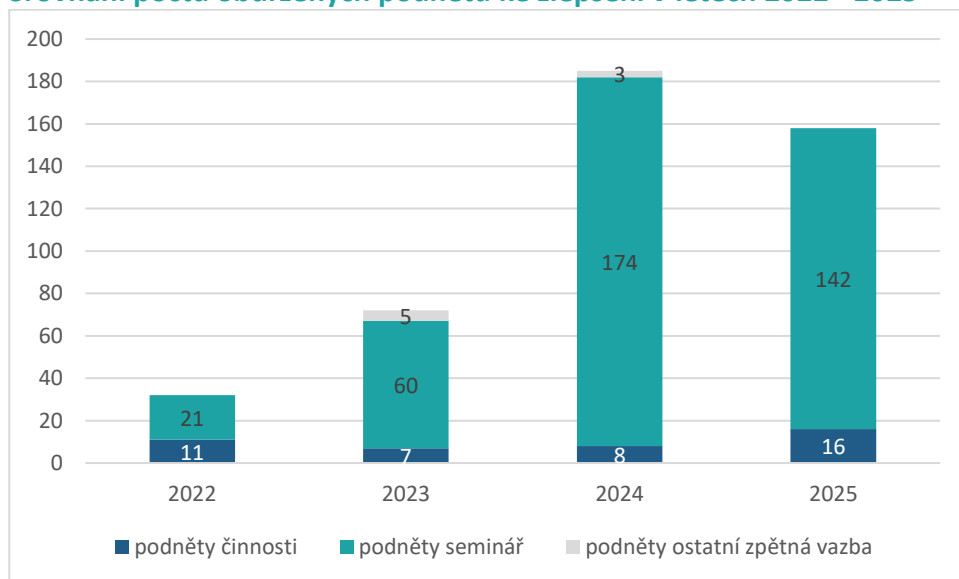


## Obdržené podněty ke zlepšení činností SÚKL

Zpětná vazba, kterou jsme v roce 2025 obdrželi, nám poskytla **158 podnětů** ke zlepšení (oproti 185 podnětům v roce 2024).



## Srovnání počtu obdržených podnětů ke zlepšení v letech 2022 - 2025



### 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: zveřejňování prezentací ze seminářů, po některých seminářích také otázek a odpovědí na webových stránkách SÚKL; zlepšení technických podmínek seminářů; kulatý stůl k ePoukazu; zřízení oddílu pro patientské organizace na webových stránkách SÚKL; organizace setkávání s asociacemi; 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.