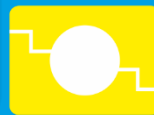


# BONANZA



## VYHODNOCENÍ KVALITY SLUŽEB 2019

Strategická porada 29. 1. 2020

# VYHODNOCENÍ KVALITY SLUŽEB - KLIENTI NZDM

## 1.7. - 31. 12. 2019

### DOTAZNÍKY – KLIENTI NZDM CELKEM

HODNOCENÉ KRITÉRIUM	VÝSLEDEK V %
Individuální plánování	99
Spokojenost s pracovníky	97
Spokojenost se službou	100
Řešení stížností	100
Srozumitelnost	97

\*pro splnění hodnoceného kritéria je potřeba dosáhnout min. 80% v hodnocení

\*\*řešení stížností 100%



# VYHODNOCENÍ KVALITY SLUŽEB - KLIENTI

## 1. 7. - 31. 12. 2019

### DOTAZNÍKY - KLIENTI NZDM ZA KAŽDOU PROVOZOVNU

%	Individuální plánování	Spokojenost s pracovníky	Spokojenost se službou	Řešení stížností	Srozumitelnost
PSB	100	96	100	100	96
DSY	98	96	100	100	98
DMT	98	100	100	100	100
<b>DÍRA CELKEM</b>	98	98	100	100	99

Textové části dotazníku jsou zpracovány zvlášť výpisem poznámek ze všech dotazníků – detailní projednání všech poznámek v týmu při intervizi.

Nejvíce problematické položky budou projednány za každou provozovnu individuálně při intervizi.

Položka hodnocení jednotlivých pracovníků klienty se vyhodnocuje zvlášť. Maximální počet bodů 5. Průměrné hodnocení je 5. Hodnoceno bylo 7 pracovníků.



# VYHODNOCENÍ KVALITY SLUŽEB - KLIENTI SAS

## 1. 7. - 31. 12. 2019

### DOTAZNÍKY – KLIENTI SAS

HODNOCENÉ KRITÉRIUM	VÝSLEDEK V %
Individuální plánování	100
Spokojenost s pracovníky	100
Spokojenost se službou	92
Řešení stížností	100
Srozumitelnost	99

\* pro splnění hodnoceného kritéria je potřeba dosáhnout min. 80% v hodnocení



# VYHODNOCENÍ KVALITY SLUŽEB 1. 7. - 31. 12. 2019

## OBSAHOVÁ ANALÝZA DOKUMENTACE

	Osobní spis	Kniha stížností	Kniha mim. ud.	Kniha úrazů
SAS	86%	4	3	3
PSB	100%	4	3	3
DSY	83%	4	3	3
DMT	55%	4	3	3



# VYHODNOCENÍ KVALITY SLUŽEB PERSONÁLNÍ DOTAZNÍK 1. 7. - 31. 12. 2018

<i>Hodnotící kritérium</i>	<i>Realita NZDM</i>	<i>Realita SAS</i>	<i>Realita celkem</i>
Týmová spolupráce	76 %	74 %	75 %
Vztahy mezi pracovníky a vedením	81 %	70 %	76 %
Smluvní záležitosti	75 %	70 %	73 %
Pracovní náplň	60 %	52 %	56 %
Výkon pracovníka	63 %	63 %	63 %

\*pro splnění hodnoceného kritéria je potřeba dosáhnout min. 75% v hodnocení



