



Názor občana je důležitý

Prezentace Feedbando
Zdravotnické záchranné služby

Michal Bláha
Radek Holiš
Feedbando.com



Co je to Feedbando ?

Jednoduchá a účinná forma sběru zpětné vazby

Která Vám přinese a podpoří:

- Zvýšení kvality práce zaměstnanců **o 7%+**
- Zvýšení kvality zpětné vazby
- Snížení nákladů na externí kontrolu kvality služeb
- Zvýšení prestiže organizace navenek i uvnitř.

Feedbando v praxi



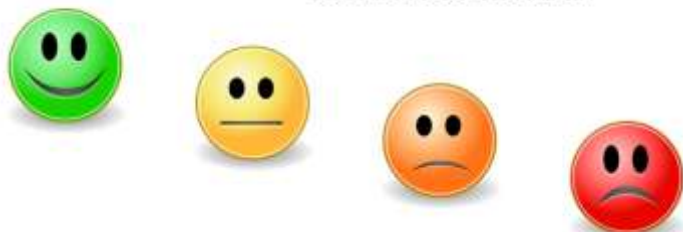
Feedbando v praxi – dotazníky



Feedbando v praxi – Touch Screen

Jak jste spokojeni
s našimi službami?

Dotkněte se obrázku.



S čím jste byl/a hlavně spokojen?

Vyberte jednu nebo více možností.

s dobou čekání

s vstřícností pracovníka

s odborností pracovníka

s úplností informací

Hodnotím konkrétního bankéře

Hodnotím pobočku jako celek

Vyberte hodnoceného bankéře



Helena Mládková



Mgr. Marcel Vaněk



MgA. Petra Bauerová



David Šmahel

Feedbando v praxi



POZOR!!! V některých případech (například při náhlé změně stavu) mohl být pacient proti původním informacím směřován do jiné nemocnice. V tom případě zavolejte na telefonní linku 155, kde vám sdělí aktuální situaci.

ZÁVĚREM ...

Pražská záchranka je důležitou součástí života hlavního města a jako příspěvková organizace hospodáří z městského rozpočtu. Ačkoliv průběžně modernizujeme naše vybavení, financí nikdy není dost. Proto jsou pro nás významnou pomocí také sponzorské dary, které nám umožňují nakupovat nejnovější technické záchranné prostředky nebo obměňovat zastaralá vozidla. Významným prvkem naší činnosti je také vzdělávání v poskytování první pomoci.

Zdravotnická záchraná služba průběžně vyhodnocuje kvalitu své činnosti. Těší nás stále vyšší počet kladných ohlasů na úroveň naší práce. Přesto se ale zaměřujeme na další zlepšování našich služeb. Sporné případy a podězení na odborné pochýbení u Zdravotnické záchranné služby hl. m. Prahy vždy posuzuje odborná komise. Kvalitu naší práce také systematicky sledujeme přísnými vnitřními kontrolními mechanismy.

Proto vítáme váš názor na kvalitu práce té vyjezdové skupiny, která poskytla pomoc vašemu blízkému. Sejměte tento QR kód nebo nám zašlete SMS a



Posleďte SMS: **ZZS 1-5 komentář**
na **720 002 002**
kde "1-5" je známka jako ve škole
Za známku přidejte komentář. Díky.

Ve svém příspěvku můžete uvést například nezapomenuté, prosím, uvést číslo ošetřující vyjezdové skupiny uvedené níže.

ČÍSLO OŠETŘUJÍCÍ VYJEZDOVÉ SKUPINY:

SEZNAM NEMOCNIC

- VŠEOBECNÁ FAKULTNÍ NEMOCNICE KARLOVO NÁMĚSTÍ**
U Nemocnice 2, Praha 2 +420 224 961 111
- THOMAYEROVA NEMOCNICE**
Videňská 800, Praha 4 +420 261 081 111
- FAKULTNÍ NEMOCNICE MOTOL**
V Úvalu 84, Praha 5 +420 224 431 111
- ÚSTŘEDNÍ VOJENSKÁ NEMOCNICE**
U Vojenské nemocnice 1200, Praha 6 +420 973 201 111
- NEMOCNICE NA HOMOLCE**
Roentgenova 2, Praha 5 +420 257 271 111
- NEMOCNICE NA BULOVICE**
Budínova 2, Praha 8 +420 266 081 111
- FAKULTNÍ NEMOCNICE KRÁLOVSKÉ VINOHRADY**
Šrobárova 50, Praha 10 +420 267 161 111
- NEMOCNICE MILOSRDĚNÝCH SESTER SV. KARLA BOROMEJSKÉHO**
Vlašská 36, Praha 1 +420 257 197 111
- NEMOCNICE NA FRANTIŠKU**
Na Františku 8, Praha 1 +420 222 801 111
- ÚSTAV PRO PĚČI O MATKU A DÍTĚ**
Podolské nábřeží 157, Praha 4 +420 296 511 111
- PSYCHIATRICKÁ LÉČEBNA BOHNICE**
Ústavní 91, Praha 8 +420 284 016 111
- IKEM**
Videňská 1958/9, Praha 4 +420 261 361 111
- JINÁ NEMOCNICE**

CHTĚJTE PŘEPOJIT NA ODDĚLENÍ:



PRAHA
PRAHA
PRAHA
PRAHA

Zdravotnická záchraná služba hl. m. Prahy

SANITKA ODJELA. CO MÁM DĚLAT TEĎ?

Užitečné rady a informace pro ty, kterým jejich blízkého odvezla zdravotnická záchraná služba



Organizace je od roku 2004 držitelkou certifikace normy ISO 9001:2008, systémy managementu kvality.

Feedbando v praxi

Proto uvítáme váš názor na kvalitu práce té výjezdové skupiny, která poskytla pomoc vašemu blízkému. Sejměte tento QR kód nebo nám zašlete SMS a tím jednoduše hodnotte.



Pošlete SMS: **ZZS 1-5 komentář**
na **720 002 002**
kde "1-5" je známka jako ve škole
Za známku přidejte komentář. Díky.

Ve svém případném vyjádření nezapomeňte, prosím, uvést číslo ošetřující výjezdové skupiny uvedené níže.

ČÍSLO OŠETŘUJÍCÍ VÝJEZDOVÉ SKUPINY:

SEZNAM NEMOCNIC

VŠEOBECNÁ FAKULTNÍ NEMOCNICE KARLOVO NÁMĚSTÍ

Nemocnice 2, Praha 2 +420 224 961 111

THOMAYEROVA NEMOCNICE

Štefánská 800, Praha 4 +420 261 081 111

FAKULTNÍ NEMOCNICE MOTOL

Pravá 84, Praha 5 +420 224 431 111

ÚSTŘEDNÍ VOJENSKÁ NEMOCNICE

Čejovská nemocnice 1200, Praha 6 +420 973 201 111

NEMOCNICE NA HOMOLCE

Čertovka 2, Praha 5 +420 257 271 111

NEMOCNICE NA BULOVCE

Štěrbašova 2, Praha 8 +420 266 081 111

FAKULTNÍ NEMOCNICE KRÁLOVSKÉ VINOHRADY

Barrova 50, Praha 10 +420 267 161 111

NEMOCNICE MILOSRDNÝCH SESTER

SV. KARLA BOROMEJSKÉHO

Štefánská 36, Praha 1 +420 257 197 111

NEMOCNICE NA FRANTIŠKU

Františková 8, Praha 1 +420 222 801 111

ÚSTAV PRO PÉČI O MATKU A DÍTĚ

Štefánská nábřeží 157, Praha 4 +420 296 511 111

PSYCHIATRICKÁ LÉČEBNA BOHNICE

Pravá 91, Praha 8 +420 284 016 111

JKEM

Štefánská 1958/9, Praha 4 +420 261 361 111

JINÁ NEMOCNICE

TE PŘEPOJIT NA ODDĚLENÍ:



PRAHA
PRAHA
PRAHA
PRAHA

Zdravotnická záchranná služba hl. m. Prahy

**SANITKA
ODJELA.
CO MÁM
DĚLAT TEĎ?**



Užitečné rady a informace pro ty, kterým jejich blízkého odvezla zdravotnická záchranná služba



Organizace je od roku 2004 držitelkou certifikace normy ISO 9001:2008, systémy managementu kvality.

Feedbando v praxi



Feedbando v praxi



Feedbando v praxi



Feedbando v prostředí ZZS

- Hodnocení od pacientů
 - Odkaz na lékařské zprávě pro pacienta
- Hodnocení od nemocnic
 - Odkaz na lékařské zprávě pro přijímacího lékaře
- Všeobecné hodnocení
 - Odkaz na vozidlech ZZS
- Jednorázové akce
 - Průzkumy v denním tisku (např. Metro)
- Interní průzkumy názorů v organizaci
 - Zajištěna 100% anonymita = objektivnost názorů

Feedbando v prostředí ZZS

- Zpětné hodnocení z linky 155
 - Např.: 24 hod po hovoru na 155 automatická sms na volajícího
- Rozsah hodnocení
 - Celá ZZS , Výjezdová skupina, Pracovník
- Povědomí o zpětné vazbě
 - Medializace projektu
- Motivace “hodnoťte!”
 - Vyhrává 1 z 10, 1 z 5, každý získá něco, slosování 1x měsíčně, ...
 - Za hodnocení odměna, exkurze,

Základní nabídka služeb

- Vlastní úpravy dotazníků a otázek
- On-line hodnocení
- Předdefinované tiskové materiály v el. podobě
- Reporty, analýzy, grafy vč. historie dat
- Telefonická podpora
- Více jazykových verzí
- Přímá komunikace s občanem
- Možnost odměňování

Výstupy, statistiky



Rozšířená nabídka služeb

- Call centrum pro komunikaci s zákazníkem
- Tiskové materiály
 - Grafika, tisk, distribuce a umístění
- Konzultační služby
 - Podpora správců systému, školení
 - Úpravy dotazníků
- Dodávka a montáž kiosků
- Rozvoj Feedbando
 - Integrace Feedbando do interního systému
 - Rozšíření o nové funkce

Proč řešení Feedbando

- Pozitivní vliv na zaměstnance
 - Zpětná vazba na jejich práci
 - Pozitivní / negativní
- Prevence
- Informovaný management
- Zvýšení prestiže, PR efekt
- Založeno na moderních technologiích
- Bez dodatečných investic
- **Neveřejné, pouze pro potřebu managementu**

Přínosy Feedbando 1/2

Jednoduché

- SMS, QR kód, www
- Jasně, krátké otázky

Rychlé

- občan hodnotí ihned
- Přímá komunikace s občanem

Nepřetržité

- Otázky k dispozici 24hodin denně, 7 dnů týdnů

Reálné

- Odpovědi od reálných občanů

Bezpečné

- Data jsou bezpečně uložena a zabezpečena

Přínosy Feedbando 2/2

Snížení negativních veřejných stížností:

- Pozitivní obraz u zákazníků

Snížení finančních nákladů:

- na externí kontroly kvality služeb
- na zpracování papírových dotazníků, na externí agentury

Zvýšení kvality zpětné vazby:

- 10x více kvalitní zpětné vazby od občanů

Zvýšení prestiže Vaší organizace:

- zajímáte se o názor svých občanů

Overené řešení v praxi:

- Feedbando aktivně využívá více než 200 klientů v ČR a SR

Orientační nabídky pro ZZS

Popis služby	Varianta I	Varianta II	Varianta III
Rozsah využití:			
Maximální počet QR kódů	50 vozidel	90 vozidel	K jednání
Hodnocení za celou ZZS	ano	ano	ano
Hodnocení za výjezdové skupiny	ne	ano	ano
Integrace s linkou 155	ne	ne	ano
Služby:			
Jednorázové školení administrátorů	ano	ano	ano
Nastavení systému	ano	ano	ano
Podpora při zavedení (otázky apod.)	ano	ano	ano
Součinnost s grafiky ZZS	ano	ano	ano
Samolepky na vozidla	ne	ano	ano
Cena:			
Cena bez DPH / rok	76.500,-	140.000,-	k jednání
Sleva – 30%	- 21.000,-	- 42.000,-	k jednání
Cena celkem bez DPH / rok po slevě	59.000,-	98.000,-	k jednání

Kontakt

Mgr. Radek Holiš, MBA

Email: radek.holis@email.cz

Tel.: +420 777 667 644

www: www.feedbando.com

Vybrané reference z více než 200



GE Money Bank



O společnosti

- Lídr trhu pro aktivní řízení zákaznické zkušenosti
- Na trhu od roku 2009
- Více než 20 specialistů, kteří se starají o rozvoj a podporu projektu
- Více než 200 spokojených zákazníků
- Aktivně působíme v ČR, SK, PL