



FAKULTNÍ NEMOCNICE[®]
OLOMOUC

**VYHODNOCENÍ ANKETY
SPOKOJENOSTI S ČINNOSTÍ
ODDĚLENÍ LÉČEBNÉ VÝŽIVY
FNOL - 2018**



ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA

Hodnocení spokojenosti s činností Oddělení léčebné výživy FNOL za rok 2018 je provedeno v souladu s metodickým pokynem MP-G015-05 Organizace sociologického průzkumu ve FNOL (kapitola 3.2.1). Průzkumem byly osloveny vrchní sestry a vedoucí pracovníci lůžkových klinik/oddělení využívající služeb tohoto pracoviště. Cílem průzkumu bylo získat zpětnou vazbu o činnosti pracoviště a dále náměty pro zlepšení kvality poskytovaných služeb a zvýšení úrovně mezioborové spolupráce.

STRATEGIE PRŮZKUMU

Název průzkumu	Hodnocení spokojenosti s činností Oddělení léčebné výživy FNOL
Typ výzkumné strategie	Kvantitativní
Metodika průzkumu	dotazníkové šetření
Technika sběru dat	dotazník (elektronická forma)
Lokalita	lůžkové kliniky/oddělení FNOL
Respondenti	vrchní sestry a vedoucí pracovníci lůžkových pracovišť FNOL
Distribuce dotazníku	Dotazník (<i>Fm-MP-G015-05-DOTOLV-001</i> Dotazník <i>hodnocení spokojenosti s činností Oddělení léčebné výživy</i>) byl zaslán e-mailem vrchním sestrám/vedoucím pracovníkům spolupracujících pracovišť.
Harmonogram sběru dat	7. 3. – 31. 3. 2019
Zpracování dat	MS Office – tabulkový editor Excel
Zpracování výstupu	MS Office – textový editor Word
Výstup	zpráva – grafy, komentáře, vyjádření
Forma výstupu	listinná a elektronická
Vydání zprávy	10. 4. 2019
Využití výzkumu	pro zadavatele průzkumu, zaměstnance spolupracujících pracovišť, externí hodnotitele
Zadavatel	Mgr. Marie Kohutová, DiS., vedoucí OLV
Zpracovatel	Bc. Lada Čiklová, Petra Labounková (Odbor kvality)

Otázky č. 1 – 5 byly hodnoceny čtyřbodovou škálou spokojenosti v rozsahu *1 spokojen až 4 nespokojen*. Každá otázka byla graficky vyhodnocena relativním číslem skutečných odpovědí respondentů ve škále spokojenosti a celkem byla anketa vyhodnocena bodovým průměrem (načítaná bodová hodnota/počet zaslaných dotazníků) v jednotlivých kritériích spokojenosti.

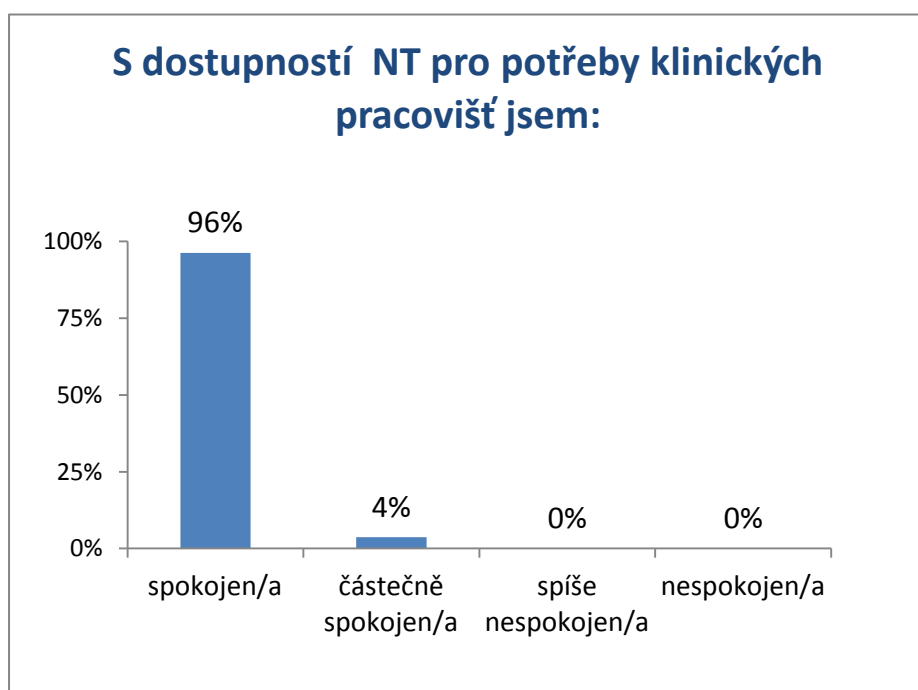
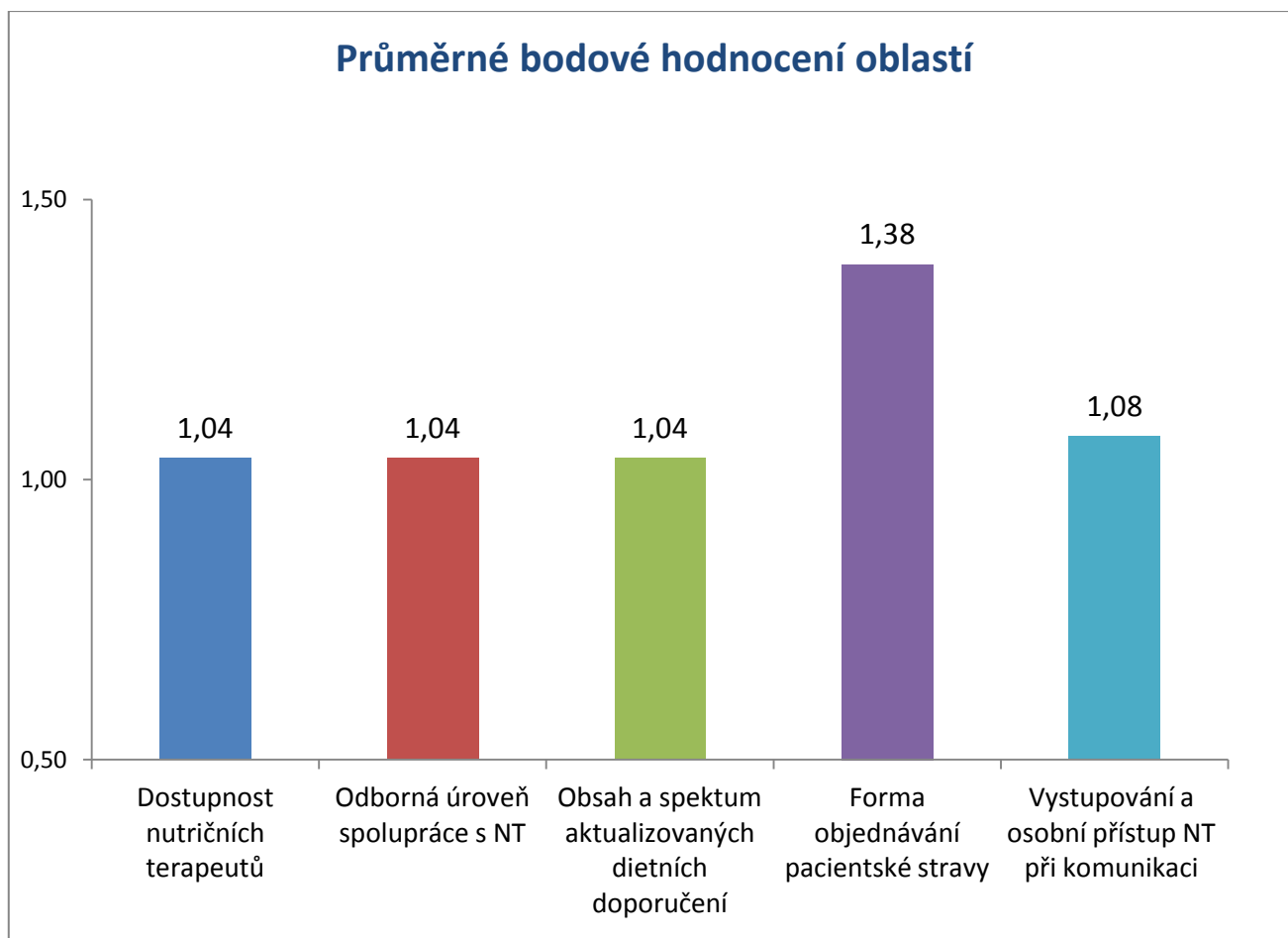
Činnost OLV byla hodnocena v následujících kritériích spokojenosti:

1. dostupnost nutričních terapeutů (dále jen NT) pro potřeby klinických pracovišť,
2. odborná úroveň spolupráce s NT,
3. obsah a spektrum aktualizovaných dietních doporučení pro pacienty,
4. forma objednávání patientské stravy,
5. vystupování a osobní přístup NT při komunikaci se zaměstnanci ZdP (jak při návštěvách klinických pracovišť, tak při telefonických urgencích, dohlašování stravy apod.).

STATISTICKÉ SHRNTÍ

- Dotazníky byly rozeslány 7.3.2019 vrchním sestrám/vedoucím pracovníkům klinik/oddělení FNOL,
- osloveno bylo 29 respondentů z jednotlivých lůžkových oddělení,
- ankety se zúčastnilo 27 NLZP z 21 zdravotnických pracovišť.

GRAFICKÉ VYHODNOCENÍ

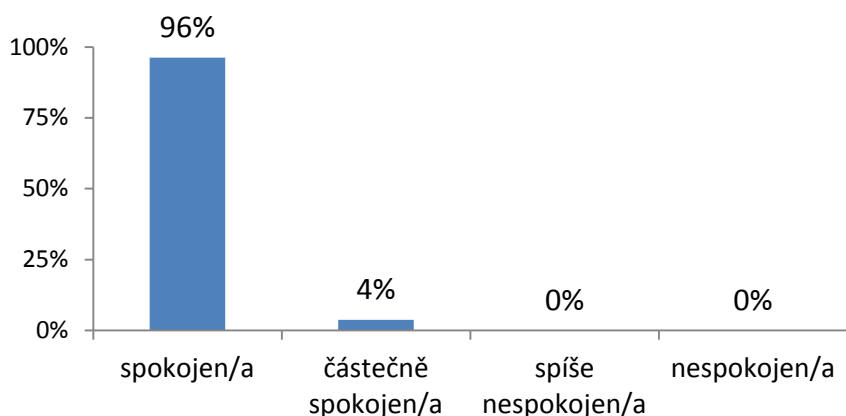


Respondenti

spokojeno 26

částečně spokojeno 1

S odbornou úrovní spolupráce s NT jsem:

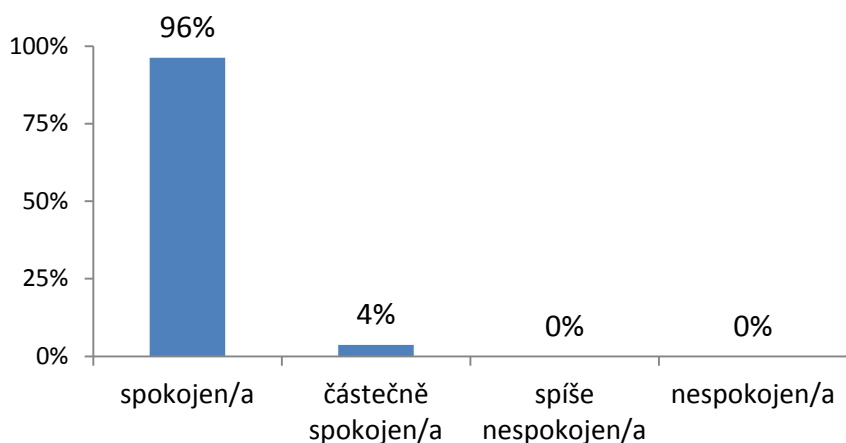


Respondenti

spokojeno 26

částečně spokojeno 1

S obsahem a spektrem aktualizovaných dietních doporučení pro pacienty jsem:

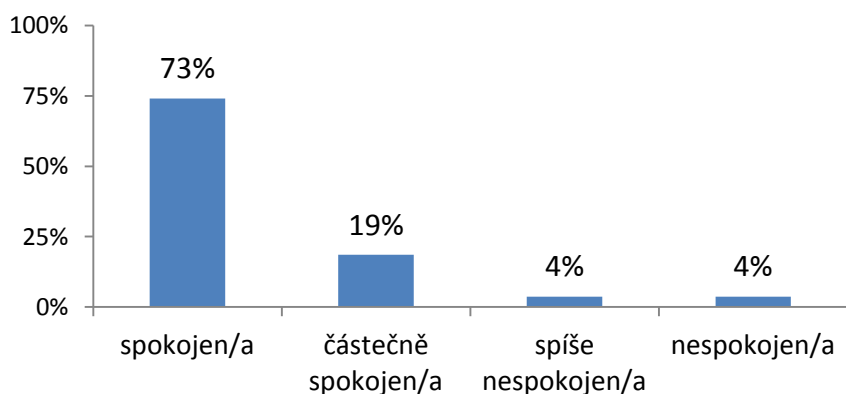


Respondenti

spokojeno 26

částečně spokojeno 1

S formou objednávání patientské stravy jsem:



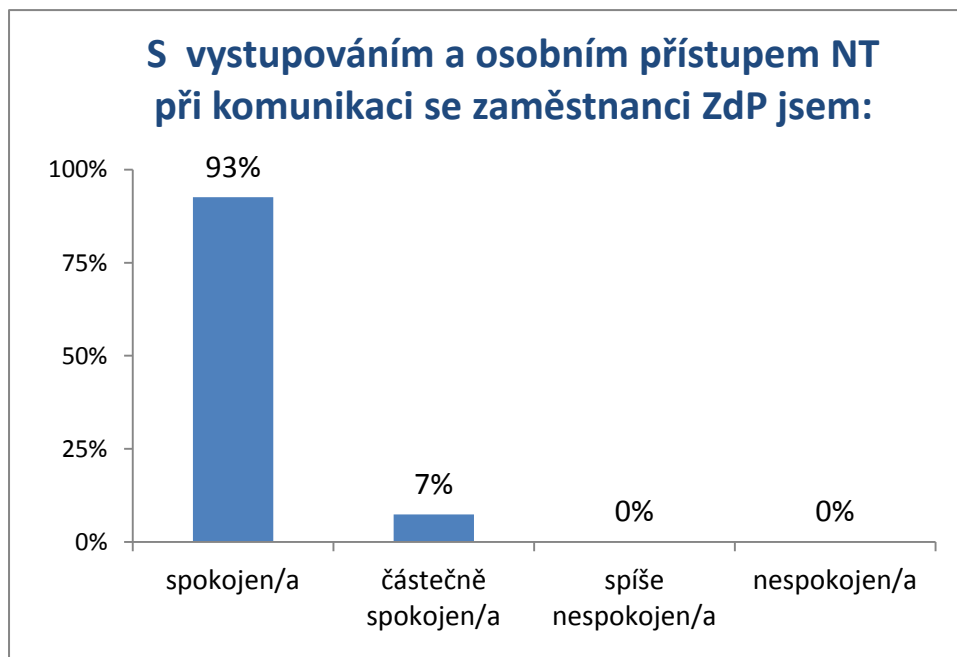
Respondenti

spokojeno 20

částečně spokojeno 5

spíše nespokojeno 1

nespokojeno 1



Respondenti

spokojeno 25

částečně spokojeno 2

Jelikož došlo k úpravě dotazníku, není možné zpracovat porovnání s předchozími lety.

KLADNÉ HODNOCENÍ SLUŽEB

V připomínkách a návrzích na zlepšení činnosti OLV respondenti obecně vyjádřili velkou spokojenost s činností OLV. Jmenovitě byla vyjádřena velká spokojenost s prací Mgr. Kučerkové.

PŘIPOMÍNKY KE SLUŽBÁM PRACOVIŠTĚ

V zaslaných dotaznících byla pouze jedna připomínka z Psychiatrické kliniky (odd. 32C) – požadavek, aby pacienti se stejnými dietami měli stejné jídlo (všichni salát), oběd byl dodáván dřív a teplý.

VYJÁDŘENÍ K PŘIPOMÍNKÁM

S vedoucími pracovníky Psychiatrické kliniky byly připomínky projednány telefonicky i osobně přímo vedoucí OLV. Za OLV budou učiněna taková opatření během výdeje, aby k záměnám, i když v souladu s jednotlivými dietami, nedocházelo a respektovali jsme tak specifickou skupinu pacientů a jejich požadavky. V případě, že by se pozdější dodání obědů opakovalo, bylo vrchní sestře doporučeno vznést požadavek na přeřazení kliniky v rámci Harmonogramu rozvozu stravy přímo na vedoucí Provozu stravování.

Teplota stravy je denně kontrolována těsně před samotným výdejem stravy. Zejména v zimních měsících bude strava kontrolně měřena i v průběhu výdeje a případně dodatečně regenerována ještě před expedicí z provozu stravování.

Nespokojenost s objednávkou stravy na ORL klinice je aktuálně řešena prostřednictvím nutriční terapeutky, která přizpůsobuje pooperační stravu novým požadavkům kliniky individuálními rozpisy diet. V plánu je návrh nové diety - blixované stravy v šetřící úpravě.

Vedení a zaměstnanci pracoviště děkují za vstřícné hodnocení.