



FAKULTNÍ NEMOCNICE®
OLOMOUC

**VYHODNOCENÍ ANKETY
SPOKOJENOSTI S ČINNOSTÍ
ODDĚLENÍ LÉČEBNÉ VÝŽIVY
FNOL - 2021**



ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA

Hodnocení spokojenosti s činností Oddělení léčebné výživy FNOL za rok 2021 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> <i>Dotazník hodnocení spokojenosti s činností Oddělení léčebné výživy</i>) byl zaslán e-mailem vrchním sestřám/vedoucím pracovníkům spolupracujících pracovišť.
Harmonogram sběru dat	1. 2. – 28. 2. 2022
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	3. 3. 2022
Využití výzkumu	pro zadavatele průzkumu, zaměstnance spolupracujících pracovišť, externí hodnotitele
Zadavatel	Mgr. Marie Kohutová, DiS., vedoucí OLV
Zpracovatel	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.

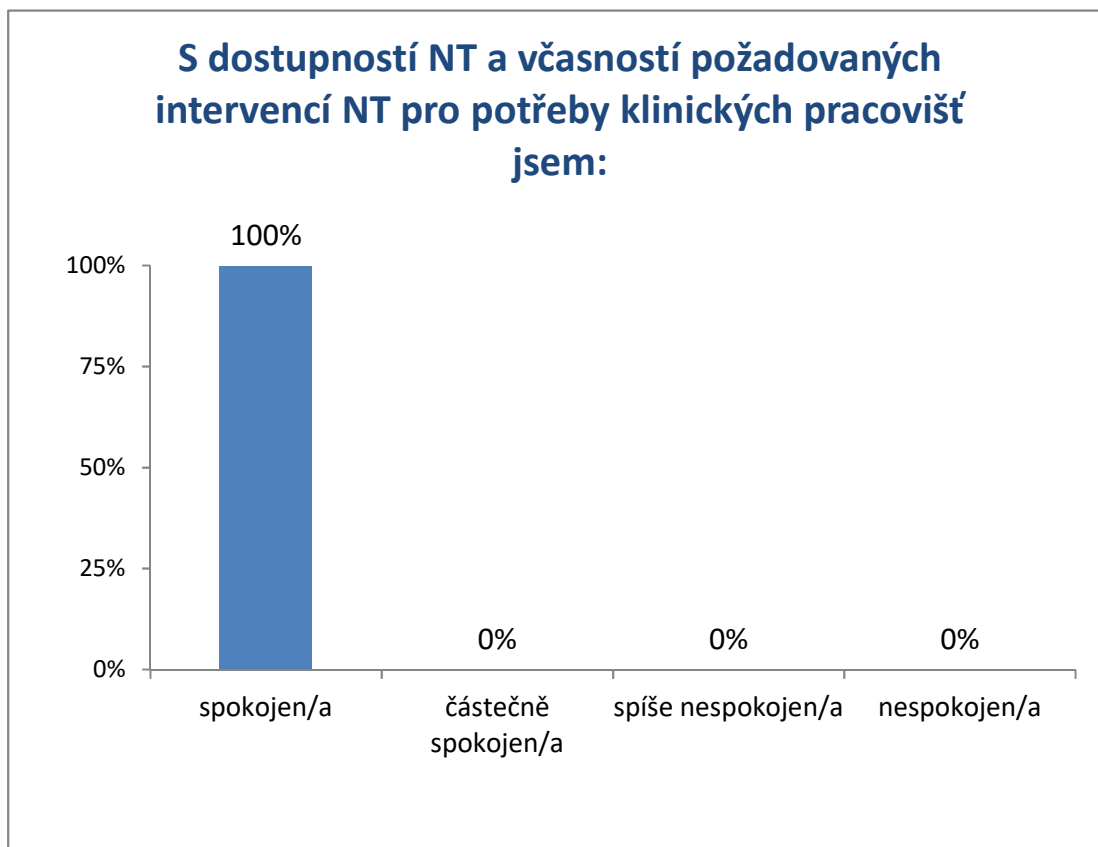
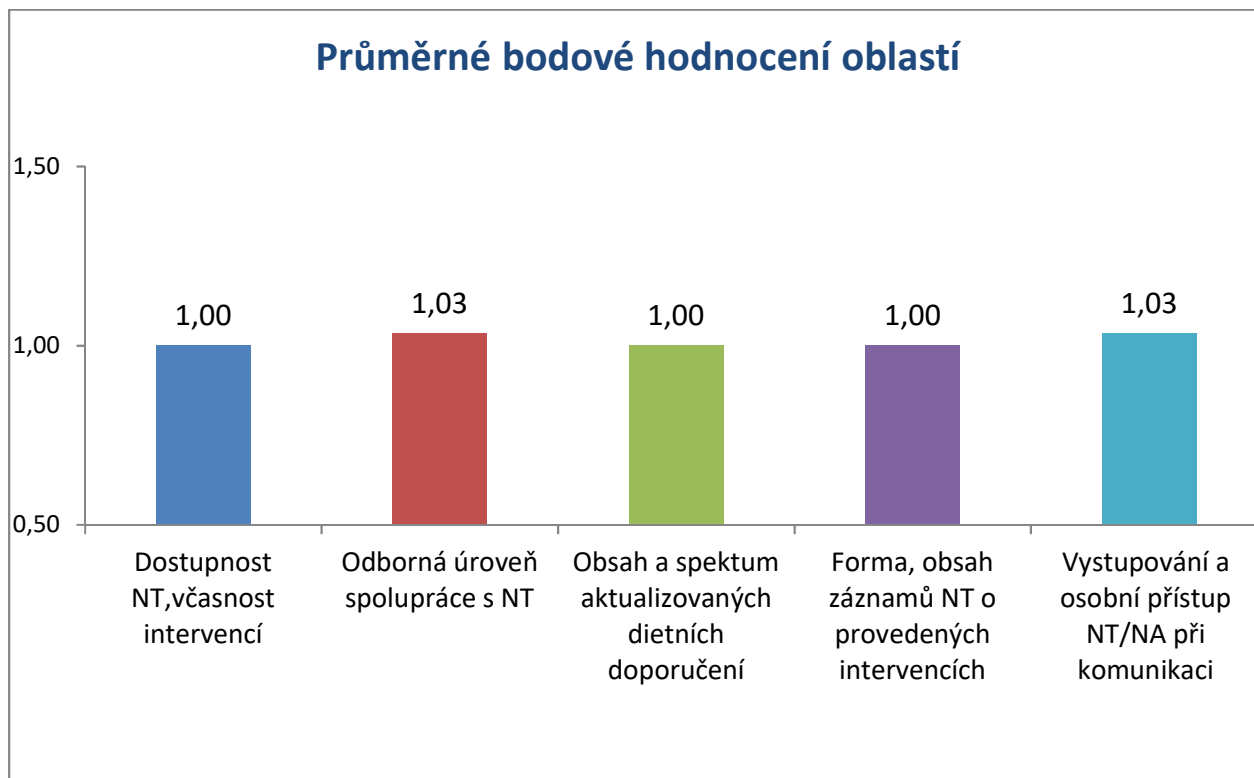
Činnost OLV byla hodnocena v následujících kritériích spokojenosti:

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

STATISTICKÉ SHRNTÍ

- dotazníky byly rozeslány všem vrchním sestřám/vedoucím pracovníkům klinik / oddělení FNOL,
- osloveno bylo 26 respondentů z jednotlivých lůžkových oddělení,
- ankety se zúčastnilo 29 NLZP z 26 zdravotnických pracovišť.

GRAFICKÉ VYHODNOCENÍ



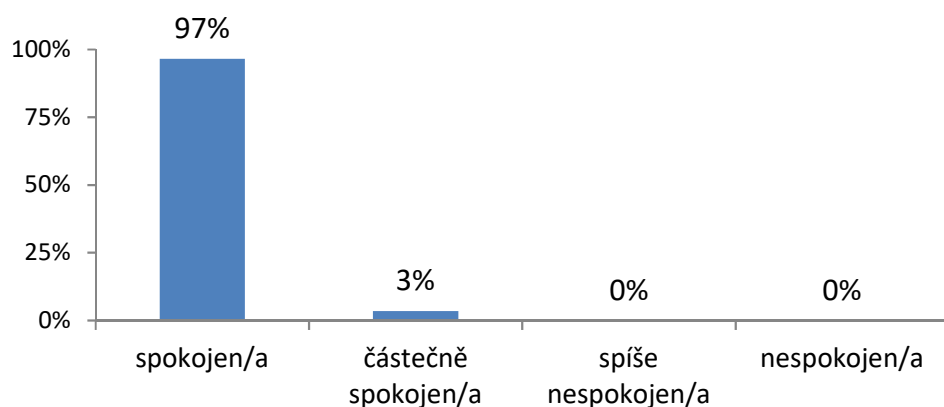
Respondenti
spokojeno 29

Respondenti

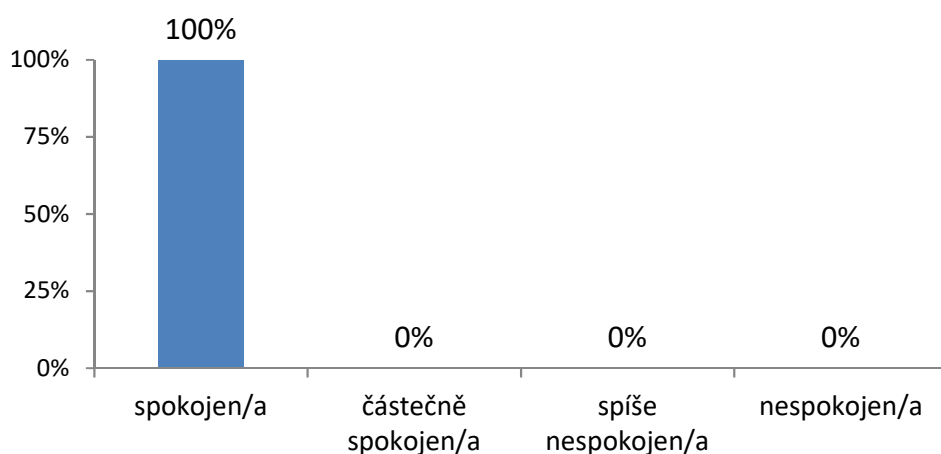
spokojeno 28

částečně spokojeno 1

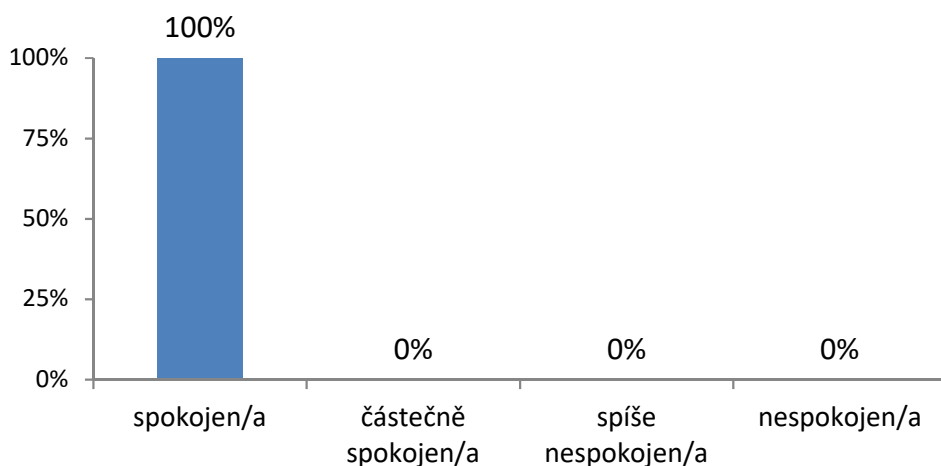
S odbornou úrovní spolupráce s NT jsem:

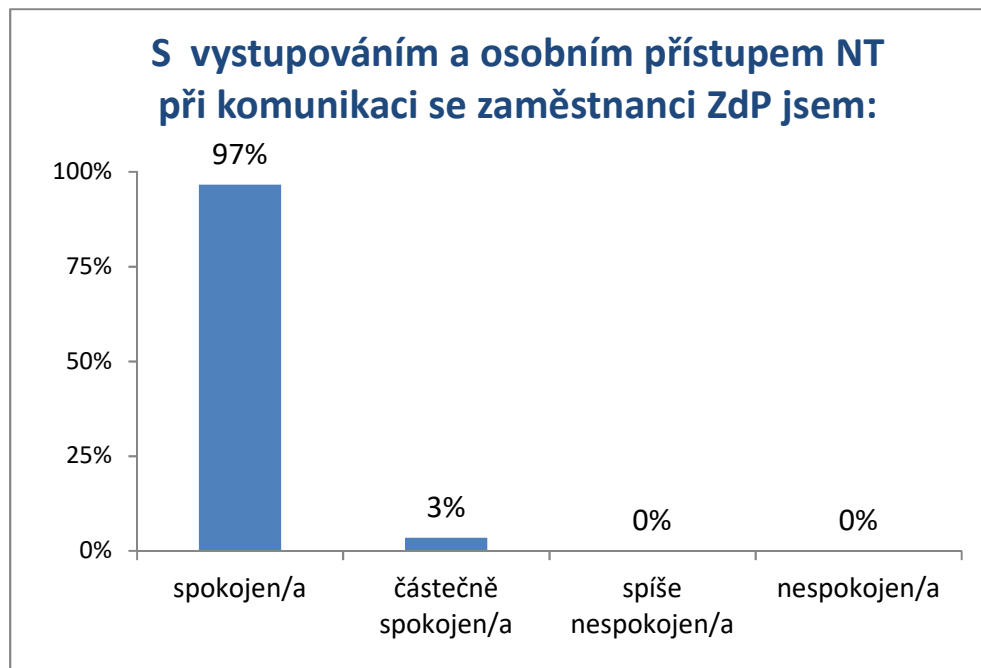


S obsahem a spektrem aktualizovaných dietních doporučení pro pacienty jsem:



S formou a obsahem záznamů NT o provedených intervencích jsem:





Respondenti
spokojeno 28
částečně spokojeno 1

Anketa spokojenosti se službami OLV probíhá od roku 2018 v intervalu 1krát za 3 roky. V porovnání s rokem 2018 došlo ke zlepšení hodnocení ve 4 bodech dotazníku. Nově byla v roce 2021 přidána do hodnocení otázka číslo 4 - forma a obsah záznamů NT o provedených intervencích, kterou tedy nelze s předchozím obdobím porovnat, nicméně spokojenost respondentů je v této oblasti 100 %.

KLADNÉ HODNOCENÍ SLUŽEB

V připomínkách a návrzích na zlepšení činnosti OLV respondenti obecně vyjádřili velkou spokojenost s činností OLV. Vyjádřeno bylo 8 pochval.

PŘIPOMÍNKY KE SLUŽBÁM PRACOVIŠTĚ

V zaslaných dotaznících byly tři připomínky z pracovišť 1IK, 3IK a RHC týkající se požadavku na širší nabídku večeří/snídaní, občasného dodání poškozeného ovoce či vadných balených mléčných výrobků a v neposlední řadě i ke ztížené online komunikaci na covidových odděleních.

VYJÁDŘENÍ K PŘIPOMÍNKÁM

S vedoucími pracovníky byly zaslané připomínky obratem vyrovnány písemnou formou.

- 1IK – vzhledem k epidemiologické situaci a nízkému počtu NT bylo nutno zvláště na covid odděleních přistoupit k maximálnímu omezení rizikových kontaktů. OLV velmi oceňuje vstřícný přístup ZdP a umožnění méně komfortní domluvy po telefonu, kdy prioritním cílem bylo a nadále je udržet personál OLV a zajistit celodenní stravu pro hospitalizované pacienty po 7 dnů v týdnu.
- 3IK - při skládání jídelníčků se OLV řídí pravidly, která jsou v rámci dietních doporučení dána odbornou společností. Uzeniny není vhodné podávat více než 2-3x týdně, naopak bohatými zdroji bílkovin, které pacienti FNOL pro hojení, rekonvalescenci a prevenci malnutrice potřebují v určitém množství, jsou právě sýry, tvarohy, jogurty, kefíry, maso, ryby. Malé množství zeleniny, vlastních pomazánek, salátů a jiných výrobků je dáno i finančními, technologickými, provozními, expedičními, hygienickými a personálními limity, které toto nedovolují. Požadavek na mletou formu potravin u diet GER bude řešen.
- RHC - k připomínkám ke kvalitě ovoce a balených mléčných výrobků – bohužel se někdy stane, že při samotném výdeji unikne poškozené ovoce (expedujeme v průměru 800 – 900 snídaní) nebo po otevření kelímku mléčného výrobku pacient zjistí, že je něco v nepořádku, a to i přes nastavené kontrolní mechanismy. V tomto případě je potřeba vždy kontaktovat OLV, obratem je zaslána náhrada a vrácené balené výrobky jsou reklamovány u dodavatele.

Vedení a zaměstnanci pracoviště děkují za vstřícné hodnocení.