**Hodnocení spokojenosti zaměstnanců s poskytovanými službami Sociálního oddělení FNOL v roce 2013**

**Činnost pracovníků SOC byla hodnocena v následujících kritériích spokojenosti:**

1. úroveň komunikace zdravotně sociálních pracovníků (ZSP) se zdravotníky a pacienty,
2. odborná úroveň poskytnutých rad a konzultací,
3. etická úroveň chování ZSP,
4. dostupnost ZSP a rychlost vyřízení požadavků,
5. úroveň spolupráce ZSP se zdravotníky.

Distribuce dotazníků probíhala elektronicky. Dne 6. 1. 2014 byl všem respondentům (staniční sestry) doručen dotazník. Sběr dat byl ukončen 27. 1. 2014. Rozesláno bylo 63 ks dotazníků, zpět na pracoviště doručeno 56 ks řádně vyplněných formulářů. Návratnost tedy byla 89 %.

**Míra spokojenosti byla hodnocena dle následující stupnice:**

1 – výborná

2 – chvalitebná

3 – dobrá

4 – uspokojivá

5 - neuspokojivá

**Vyhodnocení dotazníkového šetření:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **otázka** | **míra spokojenosti** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1. Úroveň komunikace s personálem Sociálního oddělení | 56 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2. Úroveň komunikace zdravotně sociálních pracovníků s pacienty | 55 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 3. Odborná úroveň poskytovaných rad a konzultací | 55 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 4. Etická úroveň chování zdravotně sociální pracovnice – ochota, vstřícnost, vystupování | 55 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 5. Rychlost vyřízení požadavku Sociálním oddělením | 55 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 6. Dostupnost zdravotně sociální pracovnice | 56 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7. Úroveň spolupráce zdravotně sociální pracovnice s ošetřujícím personálem | 56 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Úroveň komunikace s personálem Sociálního oddělení

Úroveň komunikace zdravotně sociálních pracovníků s pacienty

Odborná úroveň poskytovaných rad a konzultací

Etická úroveň chování zdravotně sociální pracovnice - ochota, vstřícnost, vystupování  
a konzultací

Rychlost vyřízení požadavku Sociálním oddělením

Dostupnost zdravotně sociální pracovnice (ZSP)

Úroveň spolupráce ZSP s ošetřujícím personálem

**Kladné hodnocení služeb**

Slovně bylo pracovišti vyjádřeno 8 pochval. V poděkování respondenti vyjadřovali vynikající spolupráci na vysoké odborné úrovni, vstřícnou a profesionální komunikaci, aktivitu při řešení sociální situace klientů (pacientů) k oboustranné spokojenosti.

**Připomínky ke službám pracoviště**

Nebyly.

Zadal: Mgr. Dana Balutová, vedoucí Sociálního oddělení FNOL

Zpracovali: Bc. Lada Čiklová, David Odehnal, Odbor kvality FNOL, dne 5. 2. 2014