

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 %.

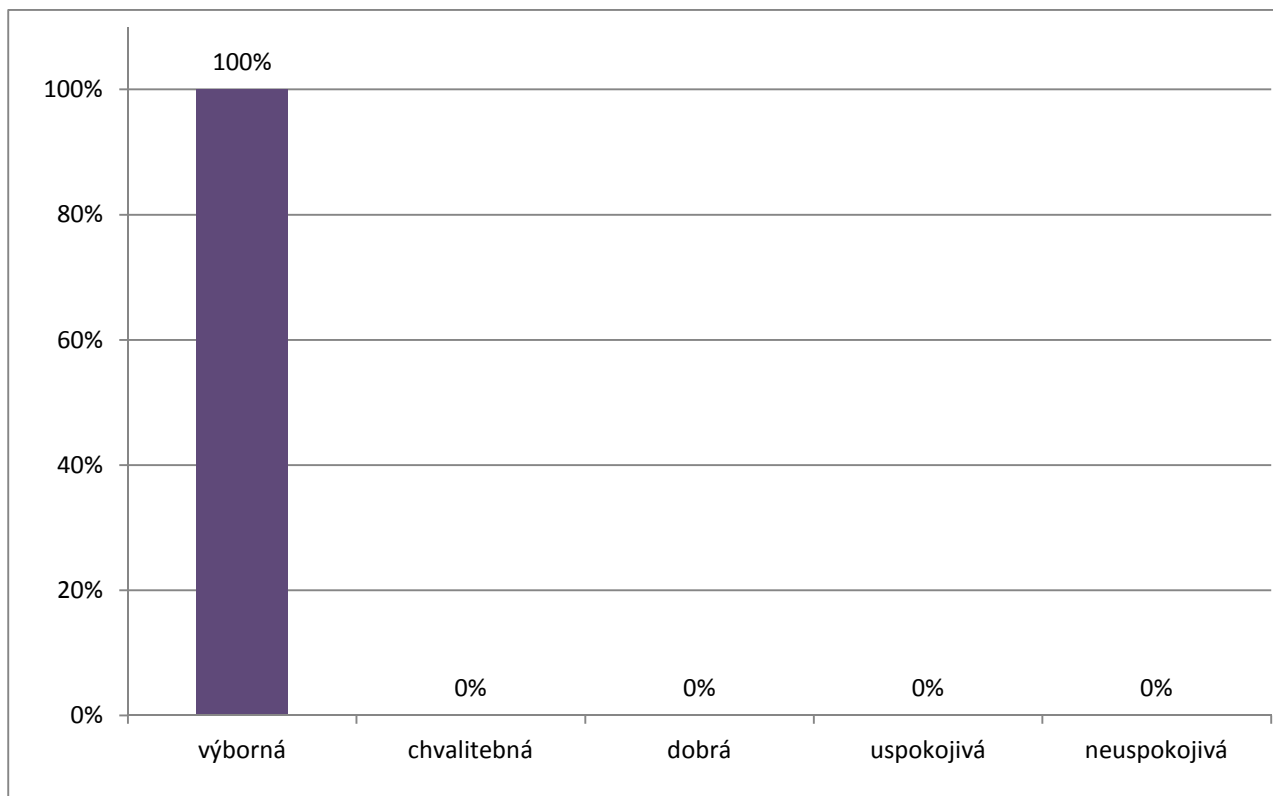
Míra spokojenosti byla hodnocena dle následující stupnice:

- 1 – výborná
- 2 – chvalitebná
- 3 – dobrá
- 4 – uspokojivá
- 5 - neuspokojivá

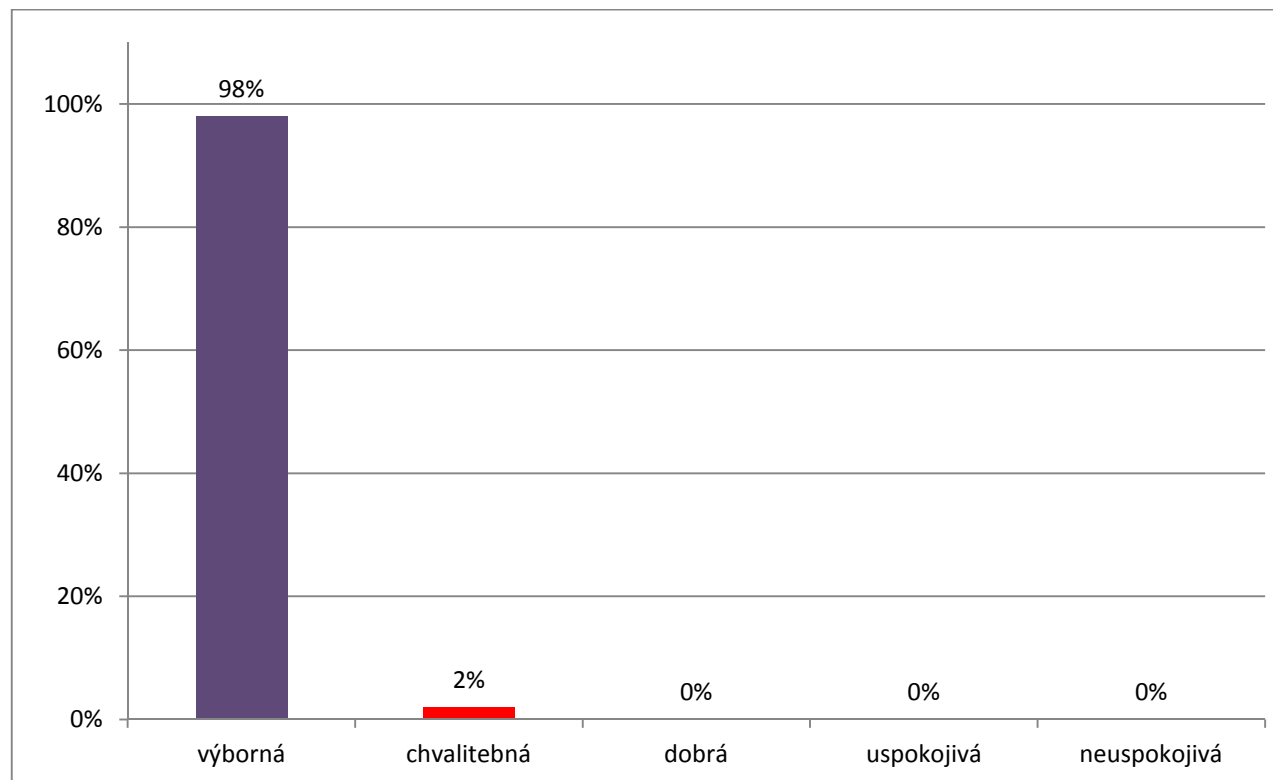
Vyhodnocení dotazníkového šetření:

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

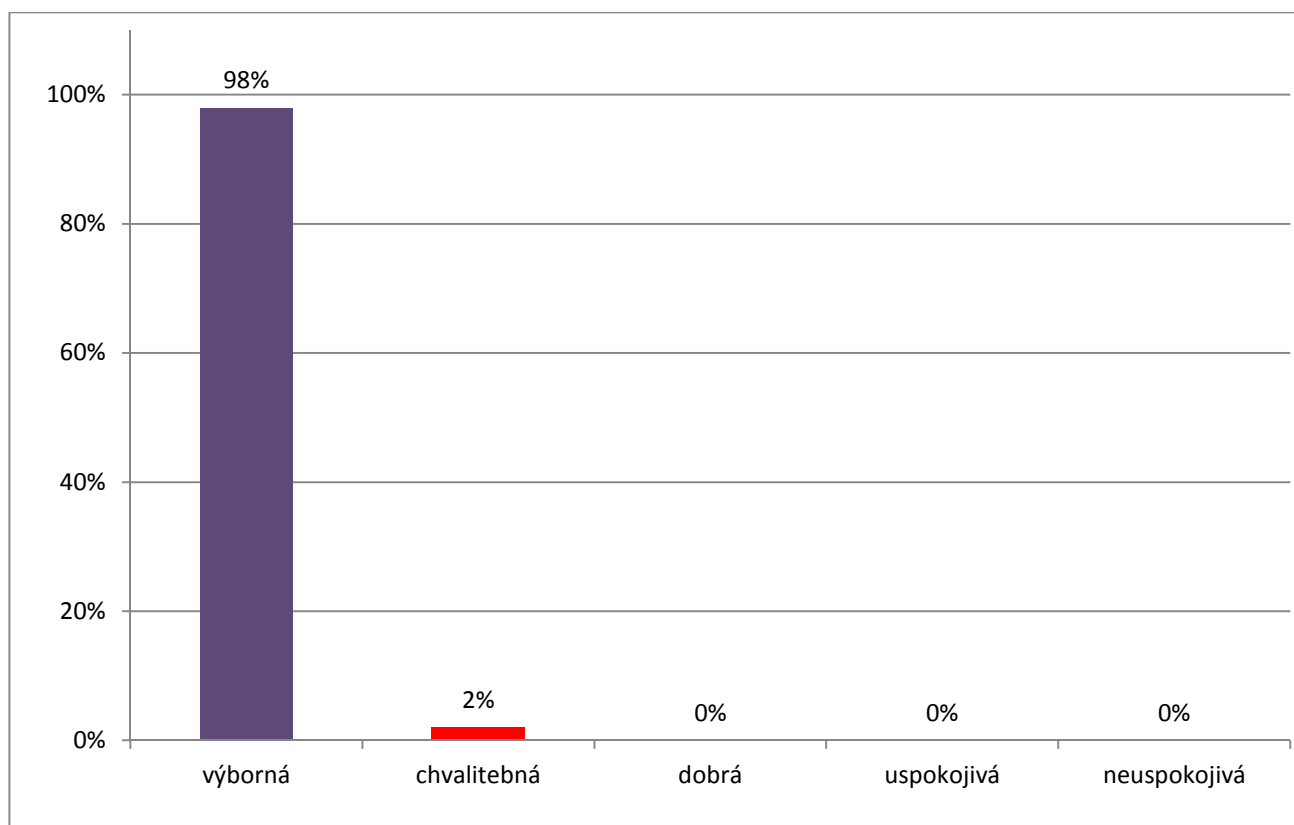
Úroveň komunikace s personálem Sociálního oddělení



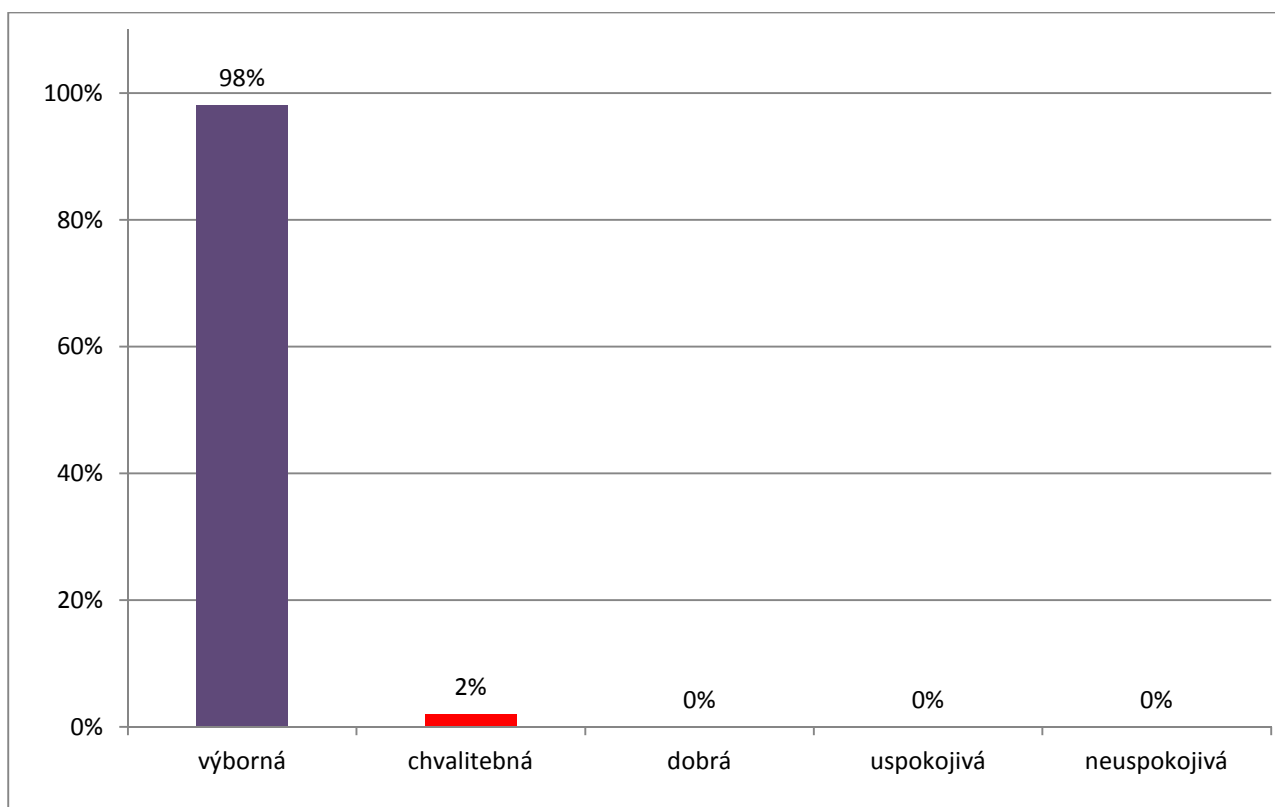
Úroveň komunikace zdravotně sociálních pracovníků s pacienty



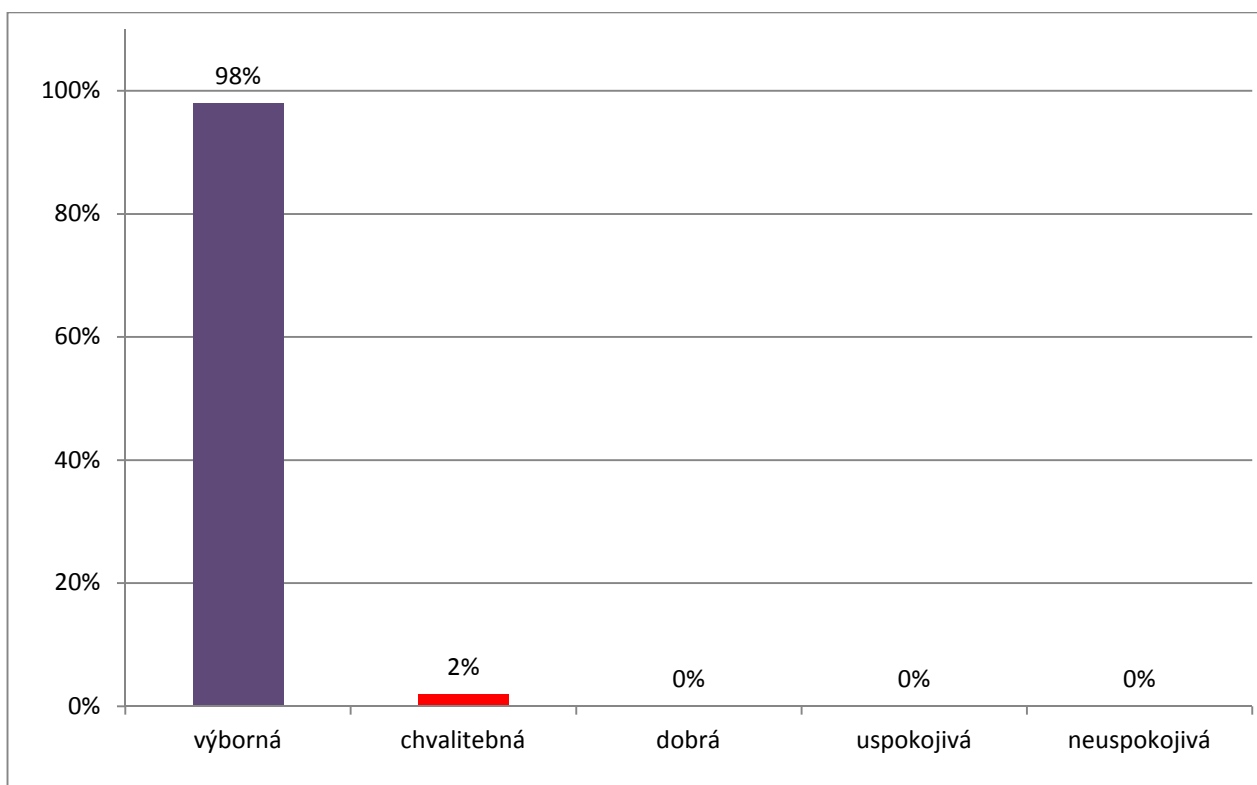
Odborná úroveň poskytovaných rad a konzultací



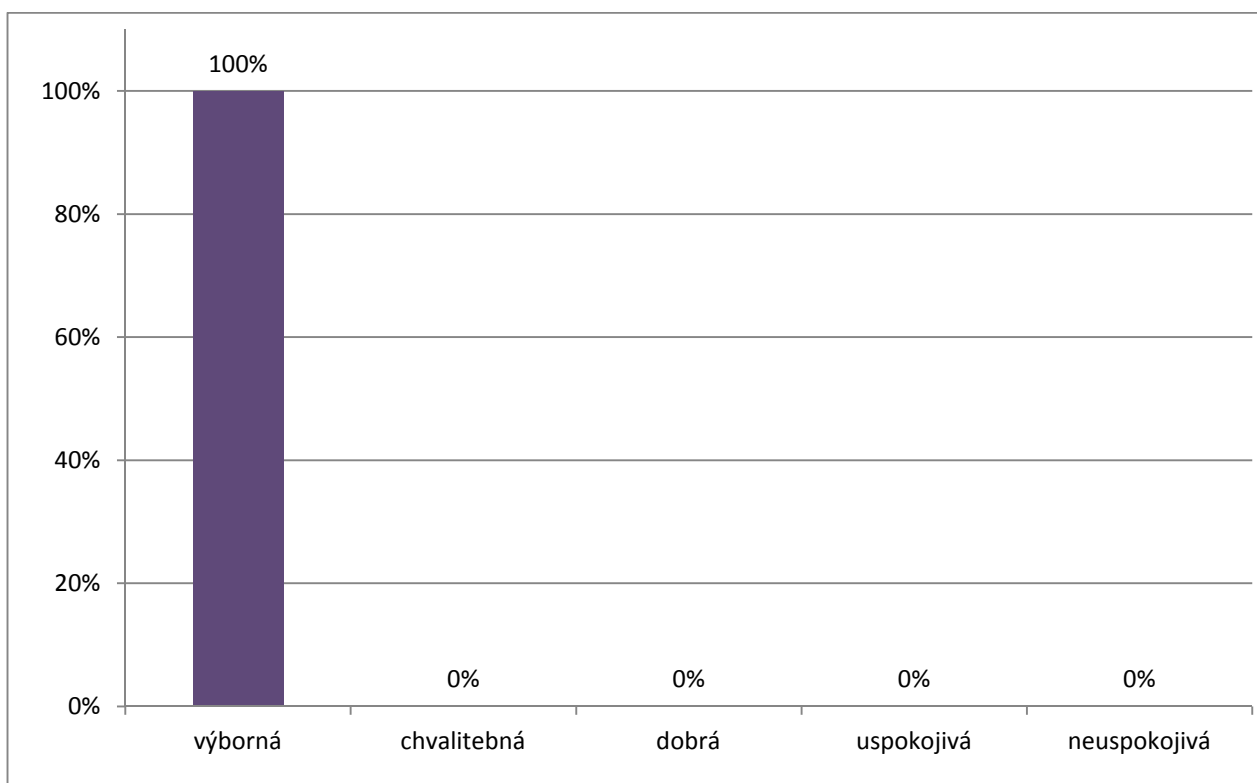
Etická úroveň chování zdravotně sociální pracovníce - ochota, vstřícnost, vystupování



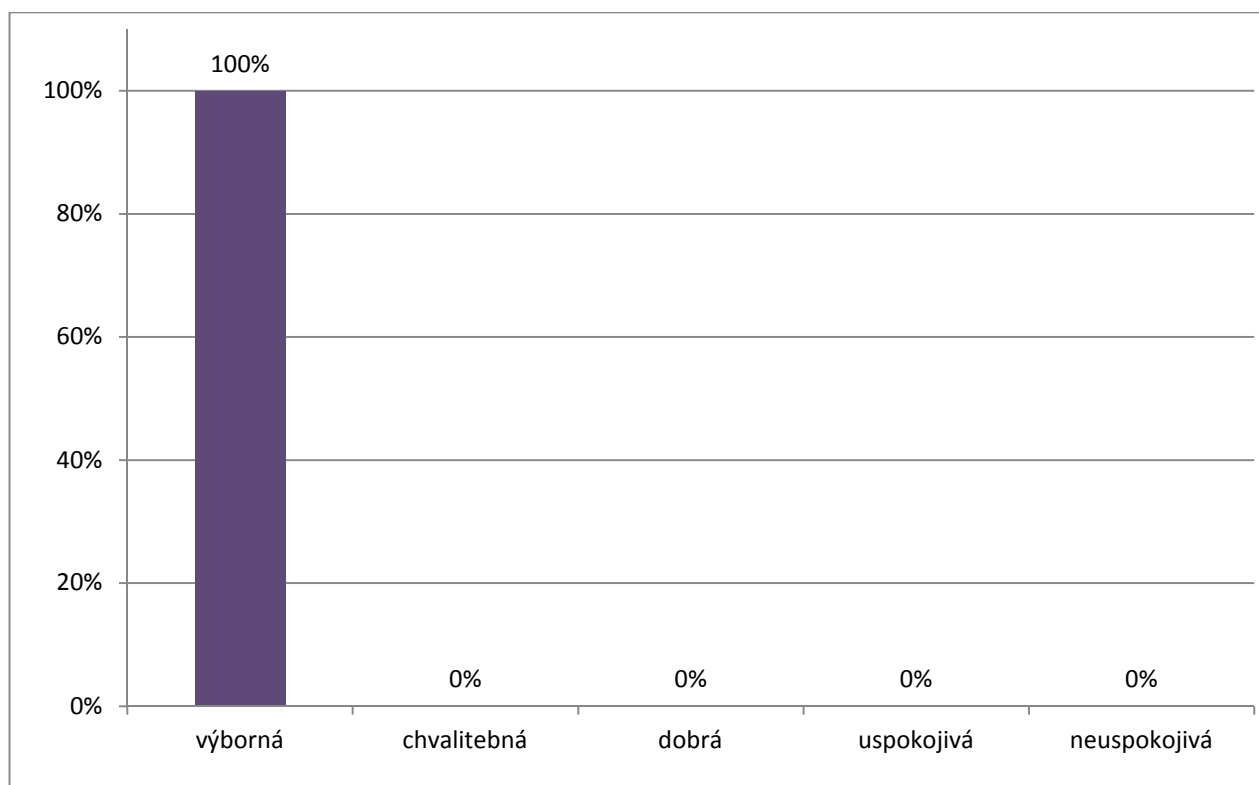
Rychlost vyřízení požadavku Sociálním oddělením



Dostupnost zdravotně sociální pracovníce (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