****

**VYHODNOCENÍ ANKETY SPOKOJENOSTI S ČINNOSTÍ SOCIÁLNÍHO ODDĚLENÍ FNOL  
2014 - INTERNÍ ŽADATELÉ**

**ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA**

Hodnocení spokojenosti s činností Sociálního oddělení FNOL za rok 2014 je provedeno v souladu s MP-G015-05 Organizace sociologického průzkumu ve FNOL (kapitola 3.2.1). Průzkumem byly osloveny vrchní a staniční sestry 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 Sociálního oddělení FNOL – interní žadatelé |
| Typ výzkumné strategie | kvantitativní |
| Metodika průzkumu | dotazníkové šetření |
| Technika sběru dat | dotazník (elektronická nebo listinná forma) |
| Lokalita | lůžkové kliniky/oddělení FNOL |
| Respondenti | vrchní a staniční sestry lůžkových pracovišť FNOL |
| Distribuce dotazníku | dotazník (*Fm-L009-040-SOC-006 Dotazník spokojenosti s poskytovanými službami Sociálního oddělení*) byl zaslán e-mailem vrchním spolupracujících pracovišť |
| Harmonogram sběru dat | 14. 1. – 28. 1. 2015 |
| 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. 3. 2015 |
| Využití výzkumu | pro zadavatele průzkumu, zaměstnance spolupracujících pracovišť, externí hodnotitele |
| Zadavatel | Mgr. Dana Balutová, vedoucí SOC |
| Zpracovatel | Bc. Lada Čiklová, David Odehnal (Odbor kvality) |

Otázky č. 1 – 7 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 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.

**STATISTICKÉ SHRNUTÍ**

* Dotazníky byly rozeslány 26 vrchním sestrám lůžkových kliniky/oddělení FNOL,
* ankety se zúčastnilo 49 NLZP z 22 lůžkových kliniky/oddělení.

**GRAFICKÉ VYHODNOCENÍ**

**PŘIPOMÍNKY KE SLUŽBÁM PRACOVIŠTĚ**

V zaslaných dotaznících nebyly uvedeny žádné připomínky ani návrhy na zlepšení činnosti SOC uvedeny.

**KLADNÉ HODNOCENÍ SLUŽEB**

V připomínkách a návrzích na zlepšení činnosti SOC respondenti obecně vyjádřili velkou spokojenost s činností oddělení. Bylo vysloveno celkem 18 pochval ke spolupráci se zaměstnanci SOC.

*Vedení a zaměstnanci pracoviště děkují za vstřícné hodnocení.*