



FAKULTNÍ NEMOCNICE
OLOMOUC

**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 (<i>Fm-L009-040-SOC-006 Dotazník spokojenosti s poskytovanými službami Sociálního oddělení</i>) 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 *1spokojen 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.

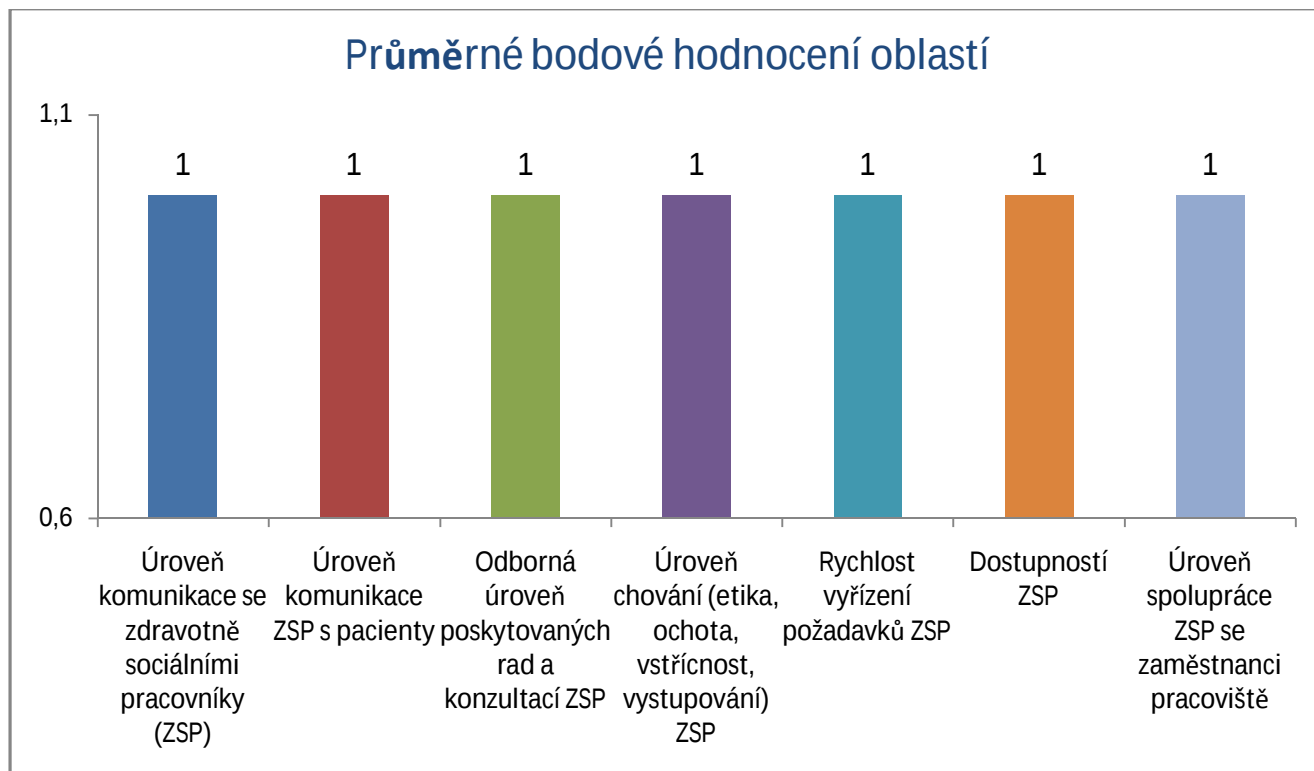
Činnost SOC byla hodnocena v následujících kritériích spokojenosti:

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.

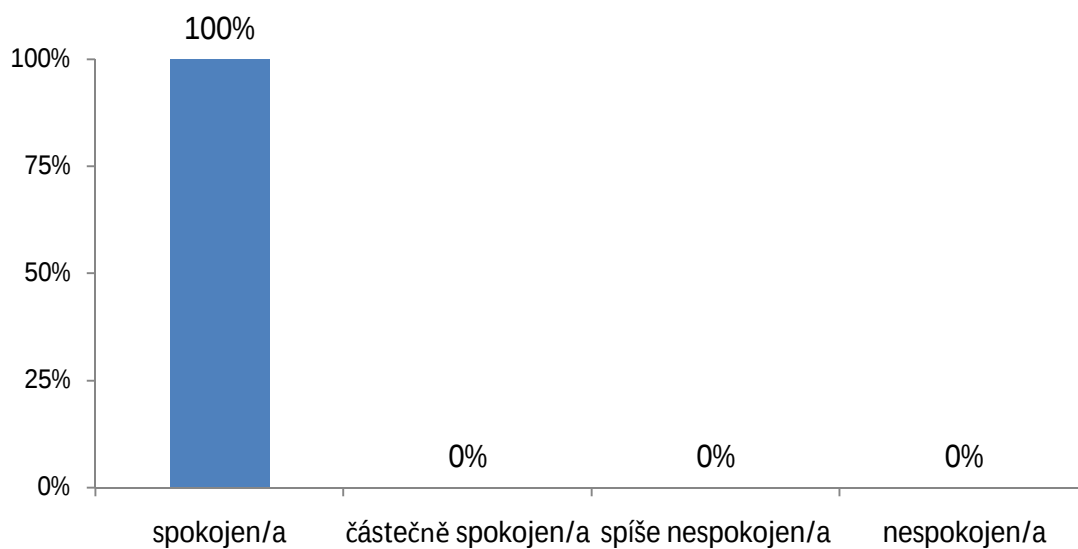
STATISTICKÉ SHRNTÍ

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

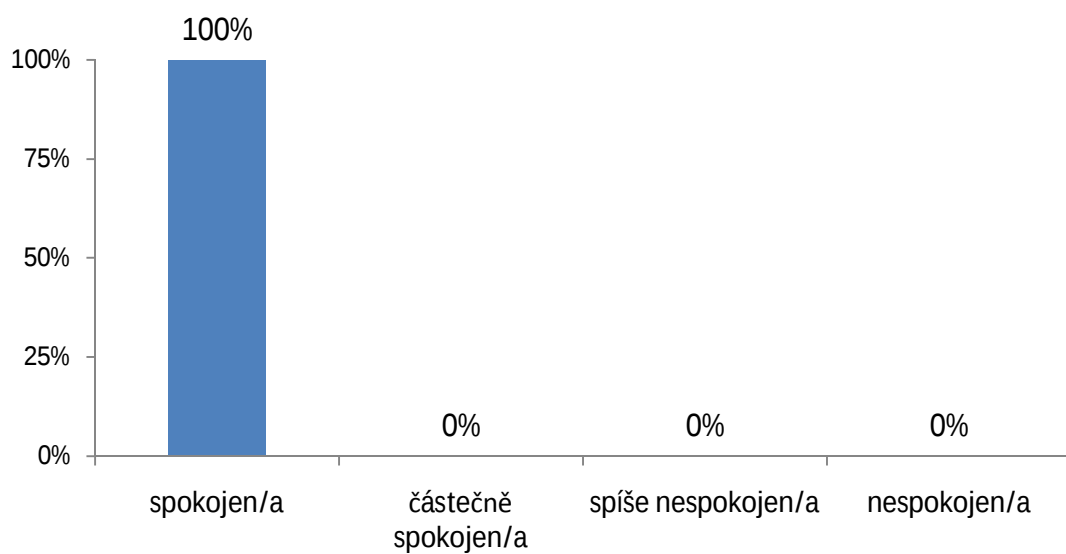
GRAFICKÉ VYHODNOCENÍ



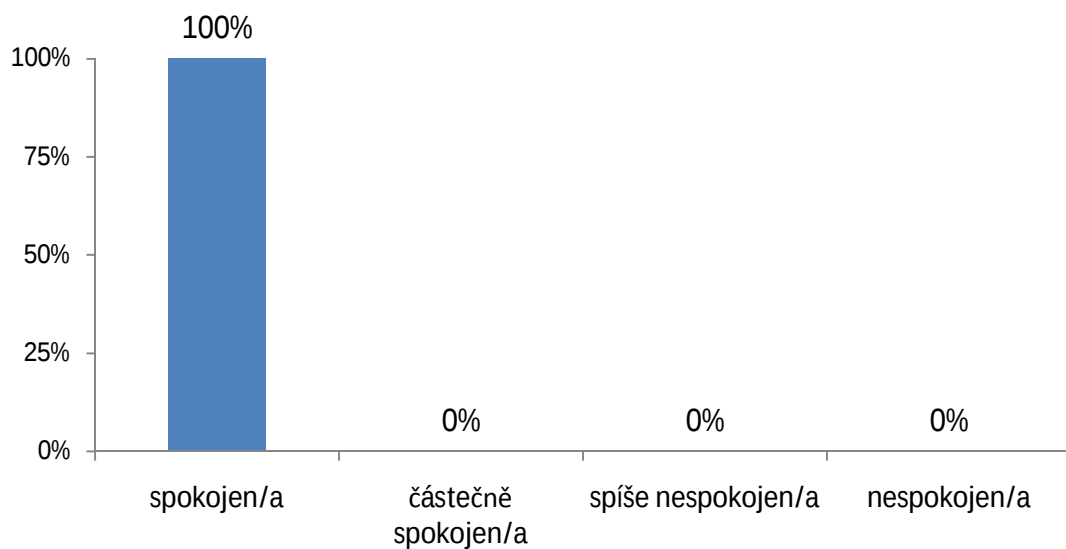
Úroveň komunikace ZSP s pacienty



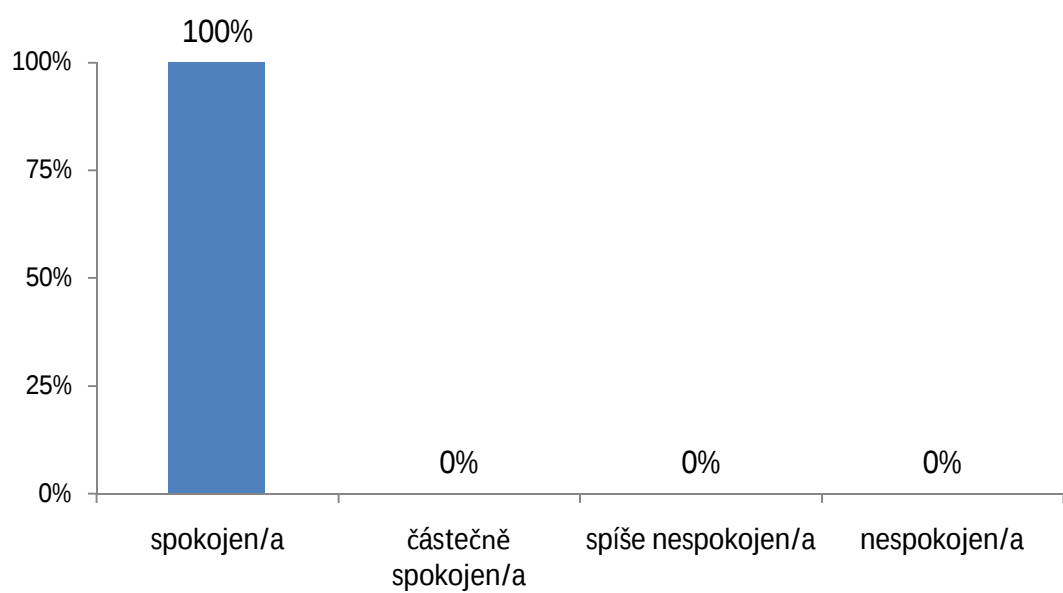
Odborná úroveň poskytovaných rad a konzultací ZSP

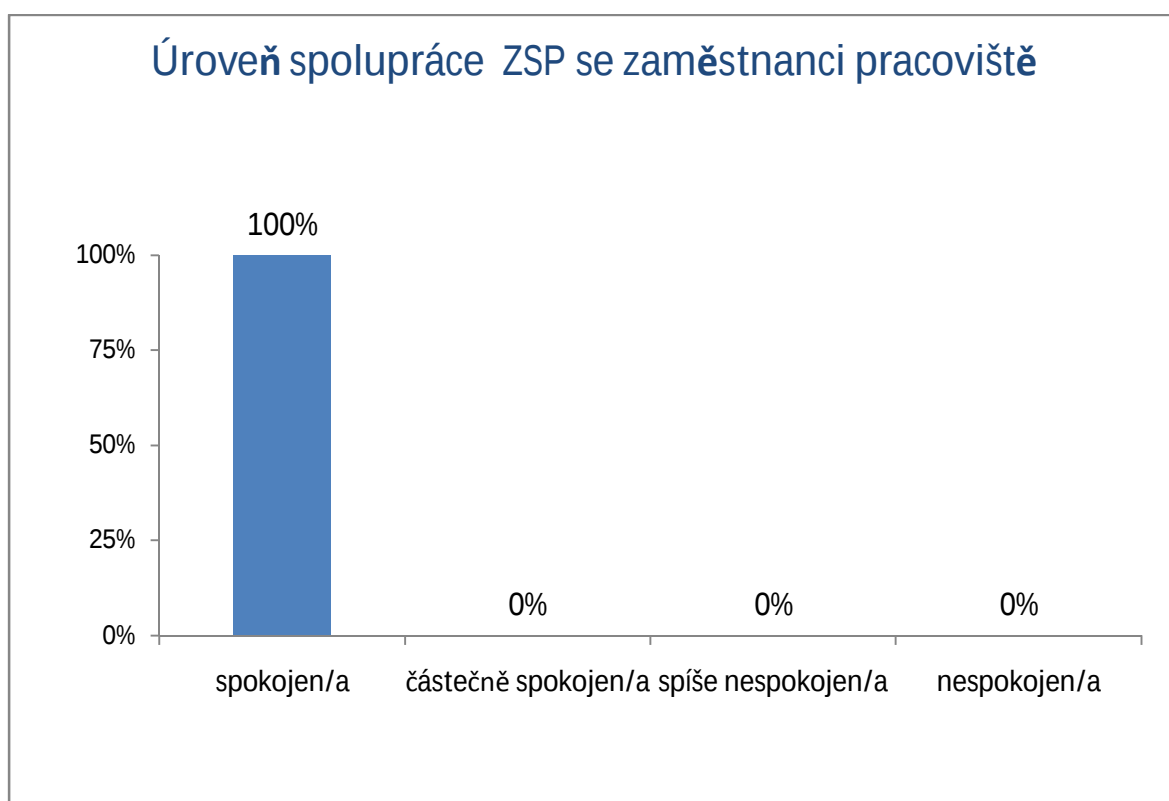
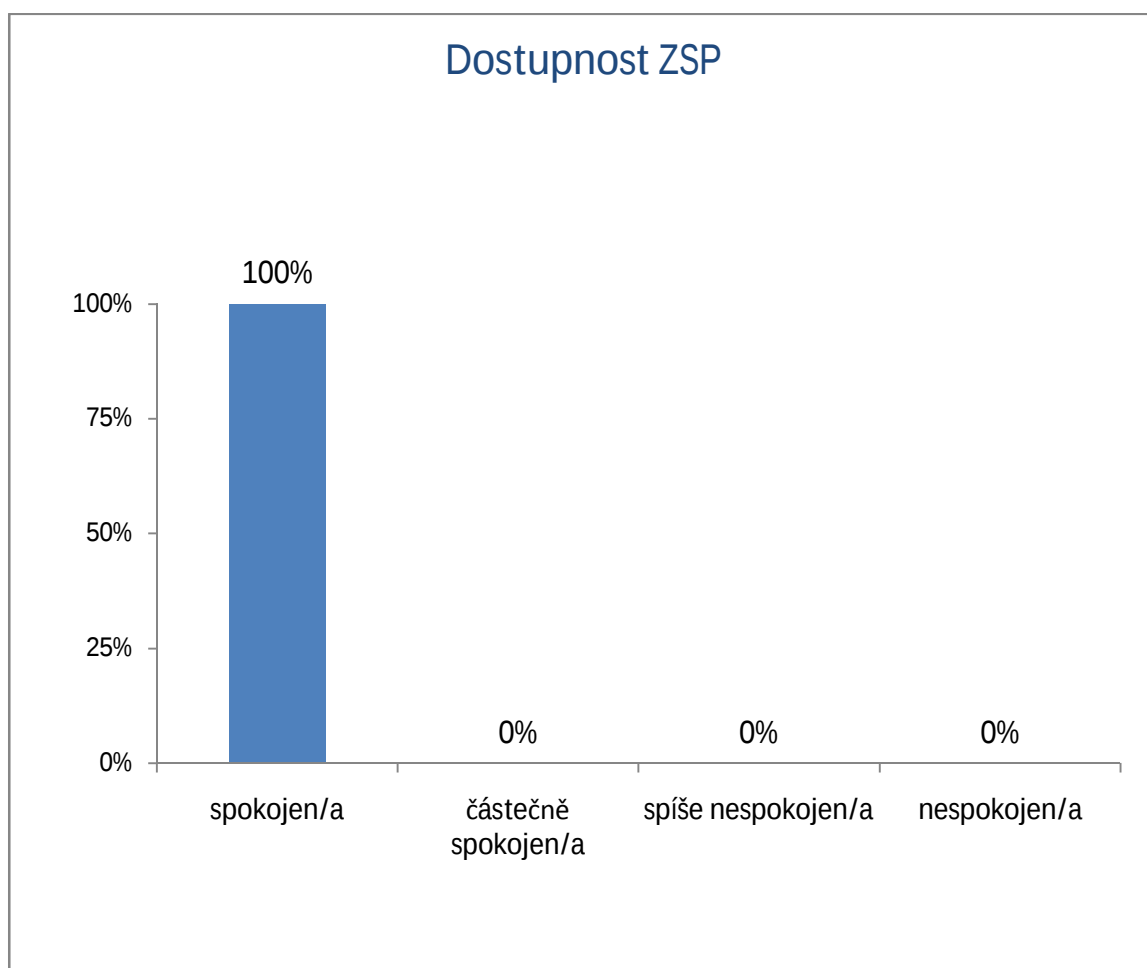


Úroveň chování (etika, ochota, vstřícnost, vystupování) ZSP



Rychlost vyřízení požadavků ZSP





PŘIPOMÍNKY KE SLUŽBÁM PRACOVISTĚ

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.