



FAKULTNÍ NEMOCNICE[®]
OLOMOUC

**VYHODNOCENÍ ANKETY
SPOKOJENOSTI S ČINNOSTÍ
SOCIÁLNÍHO ODDĚLENÍ FNOL
2017 - INTERNÍ ŽADATELÉ**

ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA

Hodnocení spokojenosti s činností Sociálního oddělení FNOL za rok 2017 je provedeno v souladu s metodickým pokynem 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 forma)
Lokalita	lůžkové kliniky/oddělení FNOL
Respondenti	vrchní a staniční sestry lůžkových pracovišť FNOL
Distribuce dotazníku	Dotazník (<i>Fm-MP-G015-05-DOTSOC-002 Dotazník spokojenosti s poskytovanými službami Sociálního oddělení</i>) byl zaslán e-mailem vrchním sestrám spolupracujících pracovišť.
Harmonogram sběru dat	22. 1. – 26. 1. 2018
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	2. 3. 2018
Využití výzkumu	pro zadavatele průzkumu, zaměstnance spolupracujících pracovišť, externí hodnotitele
Zadavatel	Mgr. Dana Balutová, vedoucí SOC
Zpracovatel	Bc. Lada Čiklová, Petra Labounková (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.

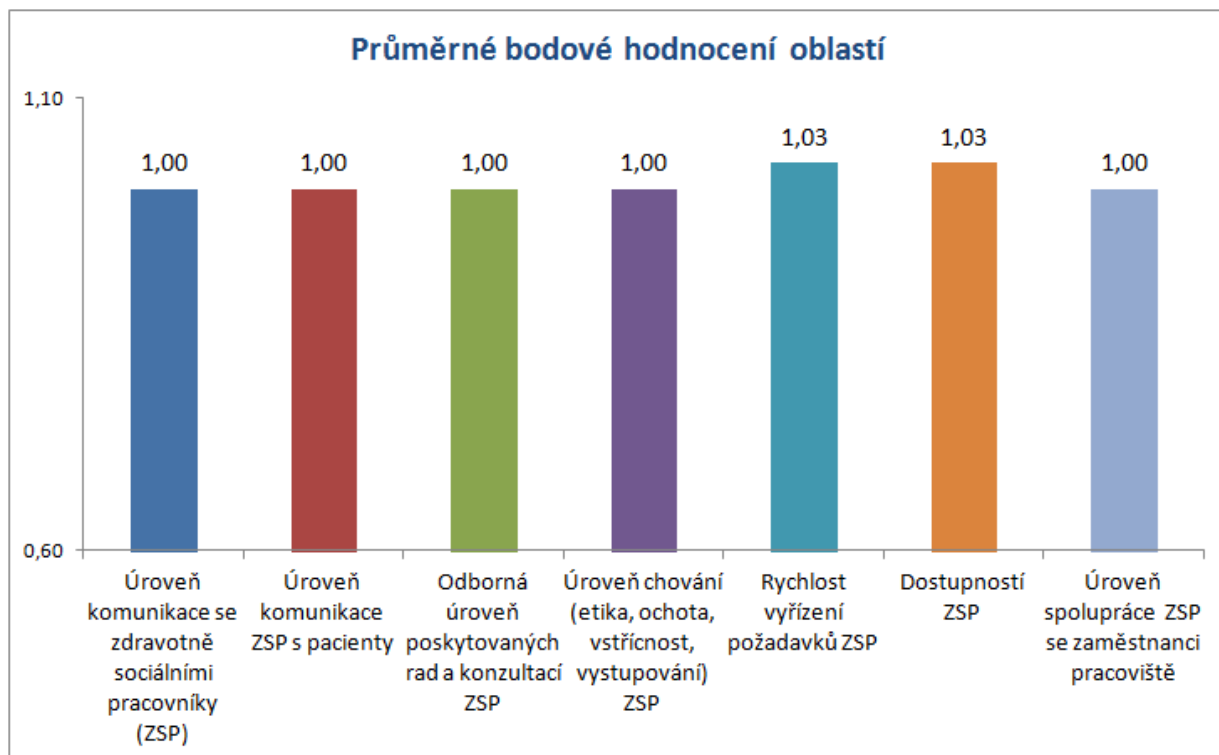
Činnost SOC byla hodnocena v následujících kritériích spokojenosti:

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

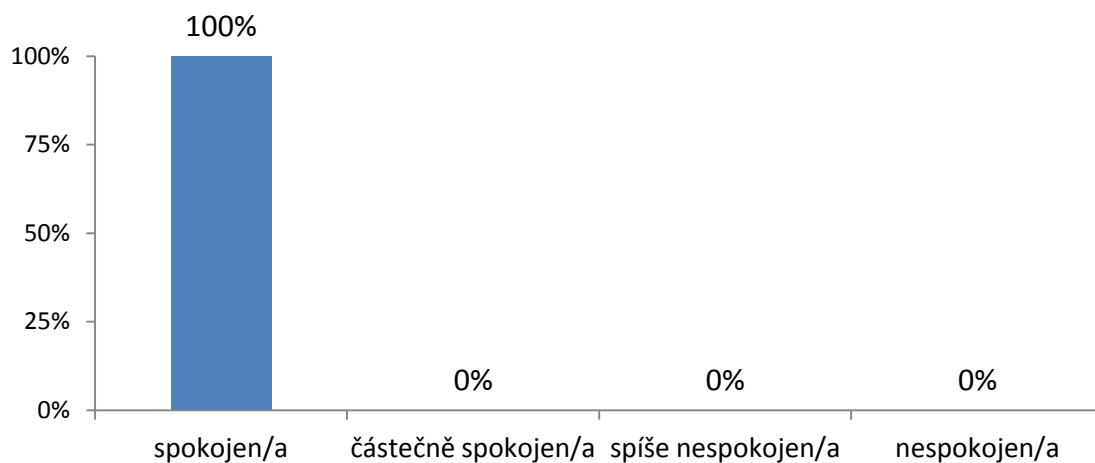
STATISTICKÉ SHRNTÍ

- Dotazníky byly rozeslány 26 vrchním sestrám klinik/oddělení FNOL,
- osloveno bylo 62 respondentů u jednotlivých lůžkových oddělení,
- ankety se zúčastnilo 35 NLZP ze 17 klinik/oddělení.

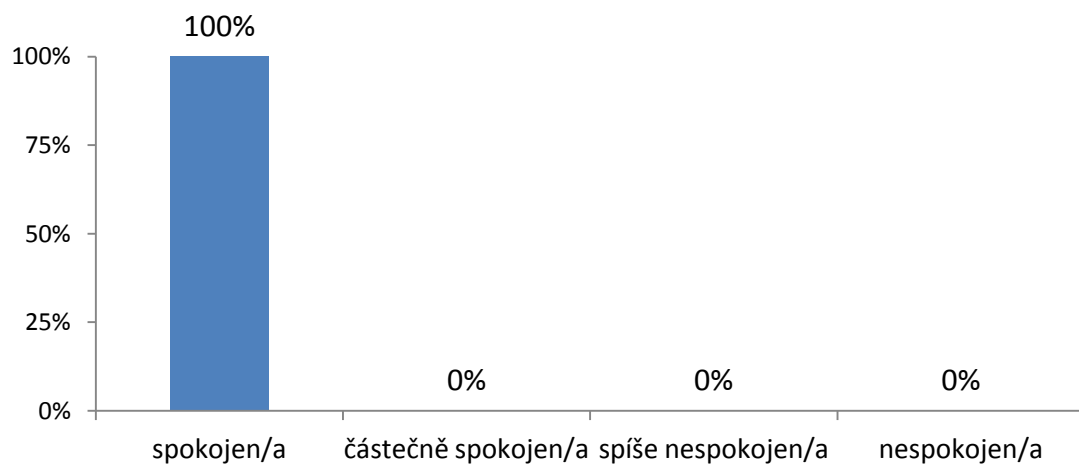
GRAFICKÉ VYHODNOCENÍ



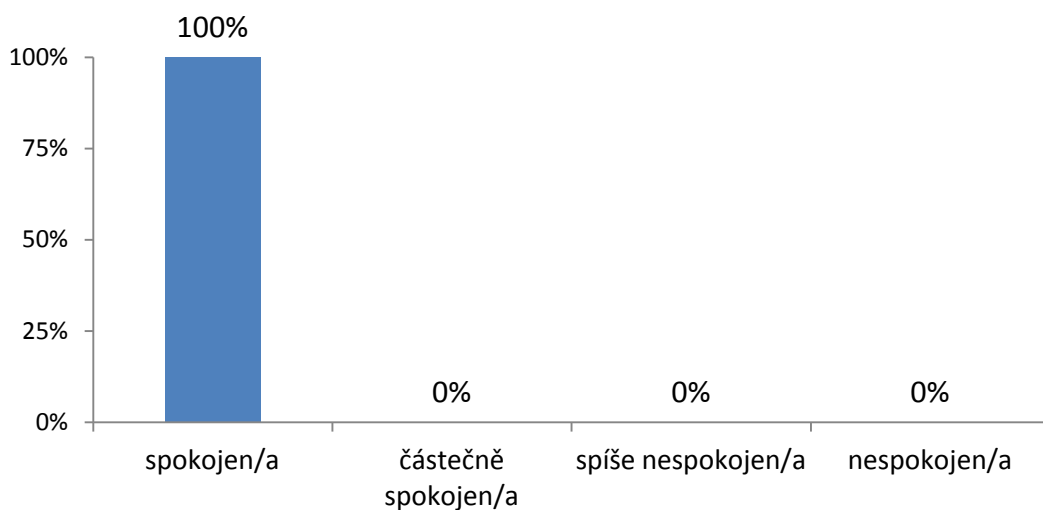
S úrovní komunikace ZSP s pacienty jsem:



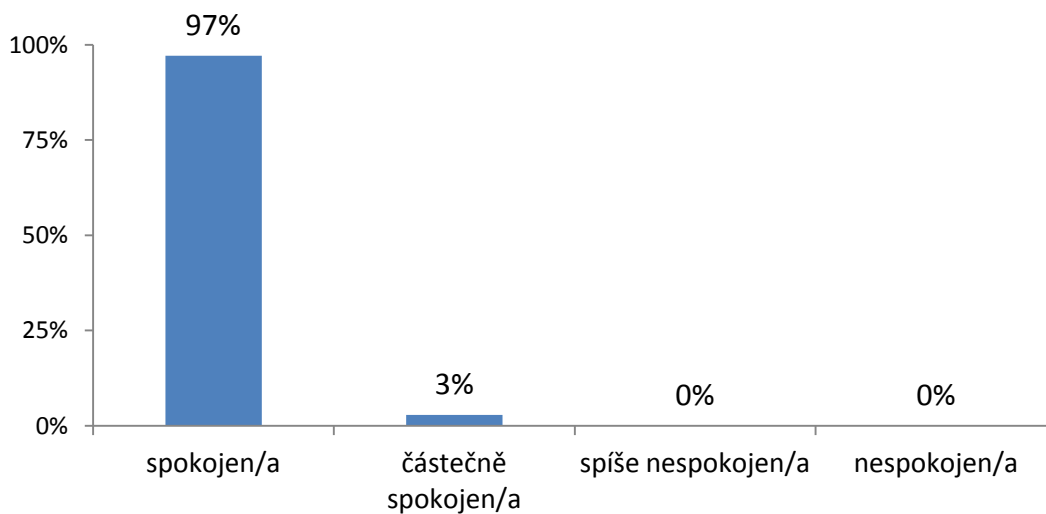
S odbornou úrovní poskytovaných rad a konzultací ZSP jsem:

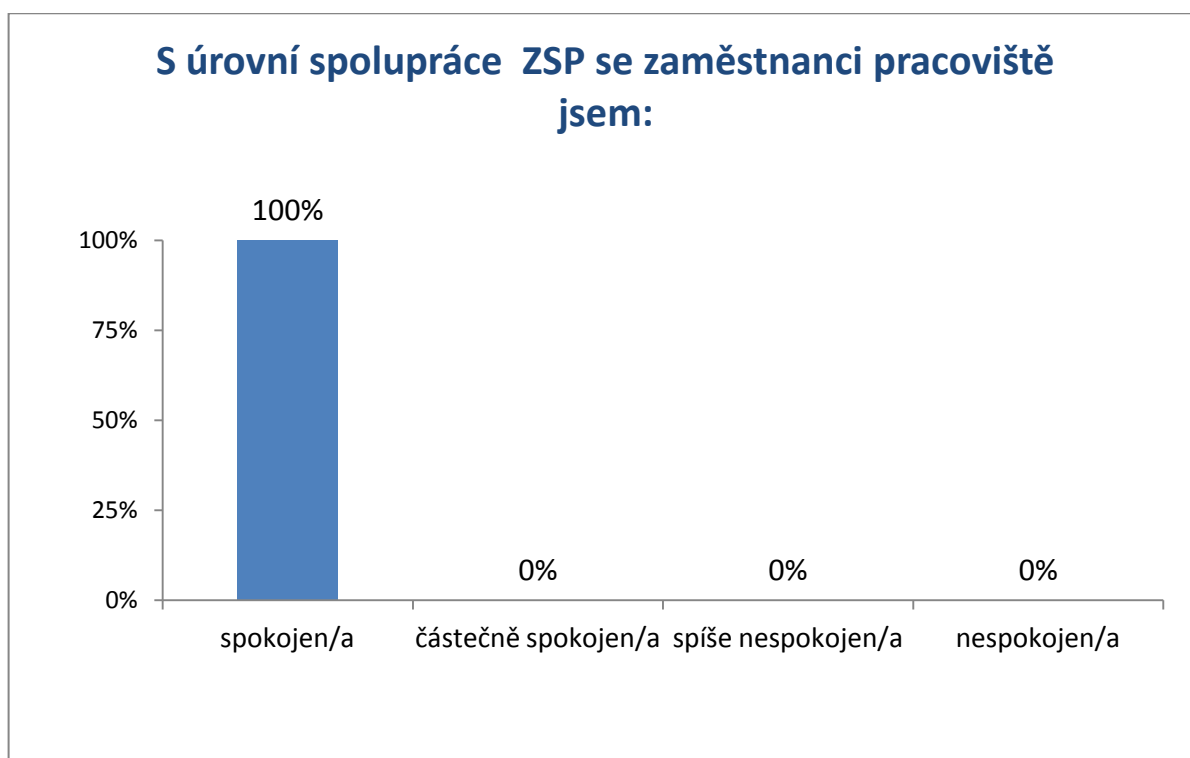
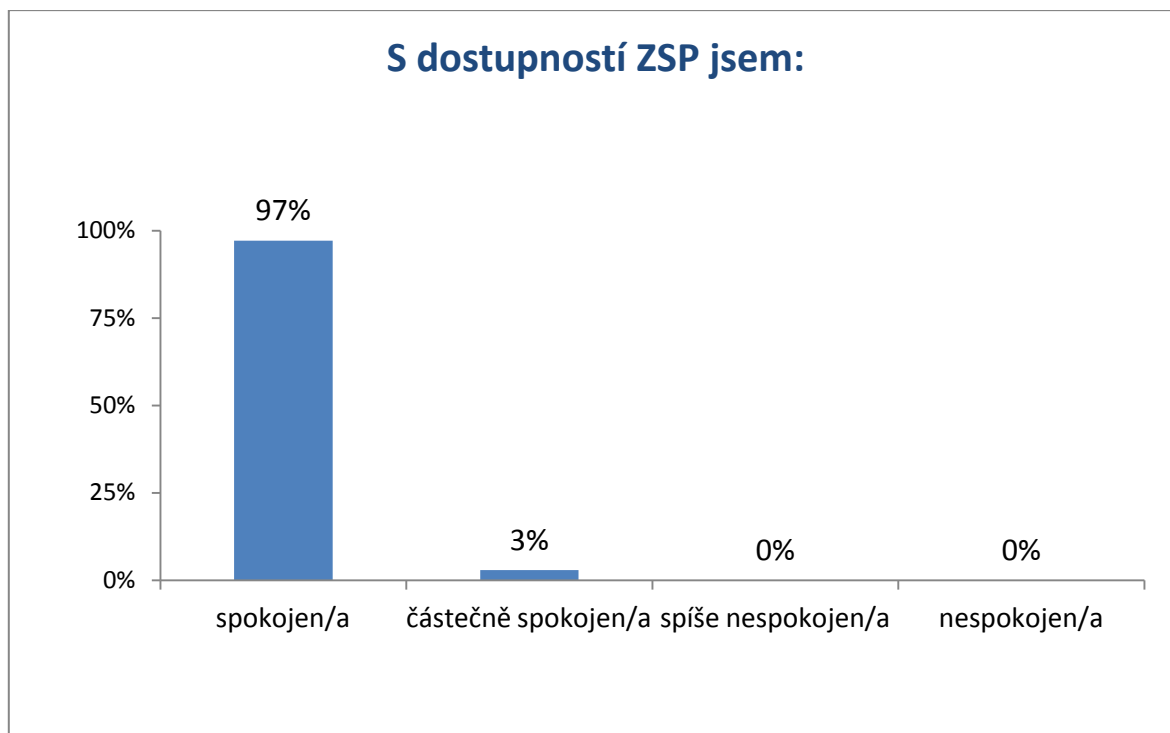


S úrovní chování (etika, ochota, vstřícnost, vystupování) ZSP jsem:



S rychlostí vyřízení požadavků ZSP jsem:





V žádné ze sledovaných oblastí nedošlo oproti roku 2016 ke zhoršení. Etická úroveň chování ZSP zůstává nadále na 100% a v dalších 6 sledovaných okruzích naopak došlo ke zvýšení spokojenosti v porovnání s rokem 2016.

PŘIPOMÍNKY KE SLUŽBÁM PRACOVÍŠTĚ

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

KLADNÉ HODNOCENÍ SLUŽEB

Bylo vysloveno 5 pochval ke spolupráci se zaměstnanci SOC, v roce 2016 to byly pochvaly 2.
Vedení a zaměstnanci pracoviště děkují za vstřícné hodnocení.