



FAKULTNÍ NEMOCNICE[®]
OLOMOUC

**VYHODNOCENÍ ANKETY
SPOKOJENOSTI S ČINNOSTÍ
SOCIÁLNÍHO ODDĚLENÍ FNOL
2019 – EXTERNÍ KLIENTI**

ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA

Hodnocení spokojenosti s činností Sociálního oddělení FNOL za rok 2019 je provedeno v souladu s metodickým pokynem MP-G015-05 Organizace sociologického průzkumu ve FNOL (kapitola 3.2.1). Průzkumem byli osloveni externí klienti využívající služeb tohoto pracoviště. Cílem průzkumu bylo získat zpětnou vazbu o činnosti pracoviště a dále náměty pro zlepšení kvality poskytovaných služeb.

STRATEGIE PRŮZKUMU

Název průzkumu	Hodnocení spokojenosti s činností Sociálního oddělení FNOL – externí klienti
Typ výzkumné strategie	Kvantitativní, kvalitativní
Metodika průzkumu	dotazníkové šetření
Technika sběru dat	dotazník (listinná forma)
Lokalita	lůžkové kliniky/oddělení FNOL
Respondenti	pacienti FNOL a jejich příbuzní
Distribuce dotazníku	Dotazník (<i>Fm-MP-G015-05-DOTSOC-001 - Dotazník spokojenosti klientů s poskytovanými službami Sociálního oddělení</i>) byl v tištěné podobě k dispozici klientům na SOC.
Harmonogram sběru dat	10. 1. – 28. 2. 2020
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	5. 3. 2020
Využití výzkumu	pro zadavatele průzkumu, klienty, externí hodnotitele
Zadavatel	Mgr. Dana Balutová, vedoucí SOC
Zpracovatel	Bc. Lada Čiklová, Petra Labounková (Odbor kvality)

Otázky č. 1 – 6 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.

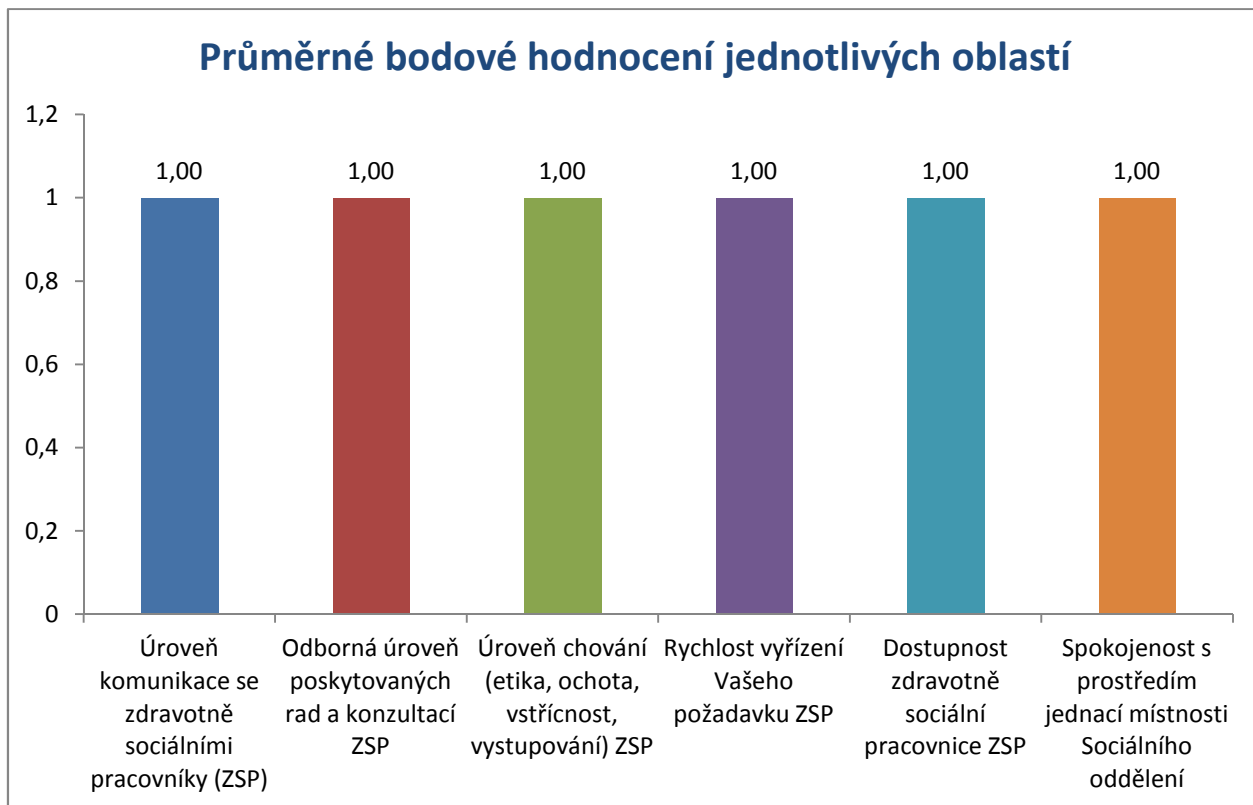
Činnost SOC byla hodnocena v následujících kritériích spokojenosti:

1. úroveň komunikace zdravotně-sociálních pracovníků (ZSP) s klienty,
2. odborná úroveň poskytnutých rad a konzultací,
3. etická úroveň chování ZSP,
4. rychlost vyřízení požadavků,
5. dostupnost ZSP,
6. spokojenost s prostředím jednací místnosti SOC.

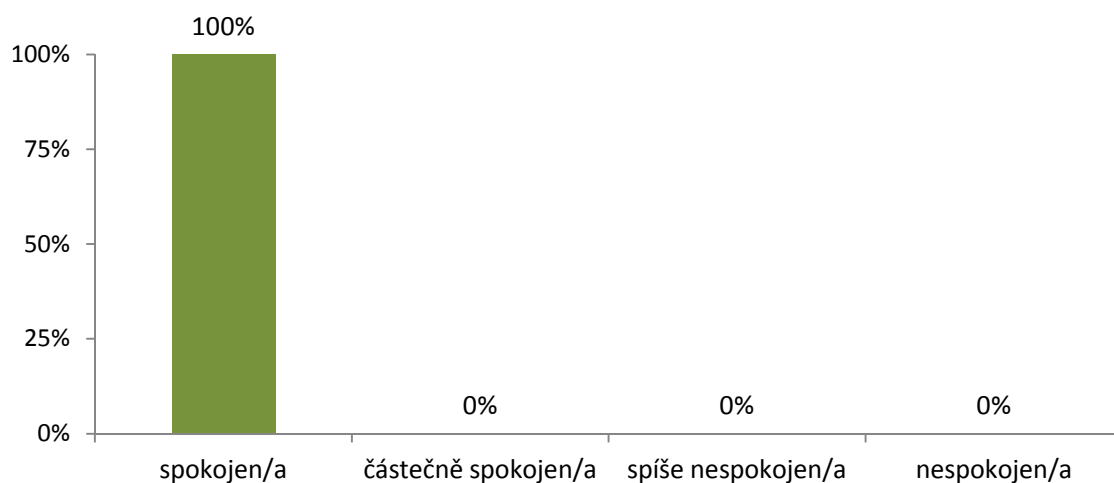
STATISTICKÉ SHRNUTÍ

Zaměstnanci SOC aktivně nabízeli dotazník svým externím klientům, kteří jej dle vlastního uvážení vyplnili a odevzdali do sběrného boxu. Celkem odpovědělo 34 respondentů.

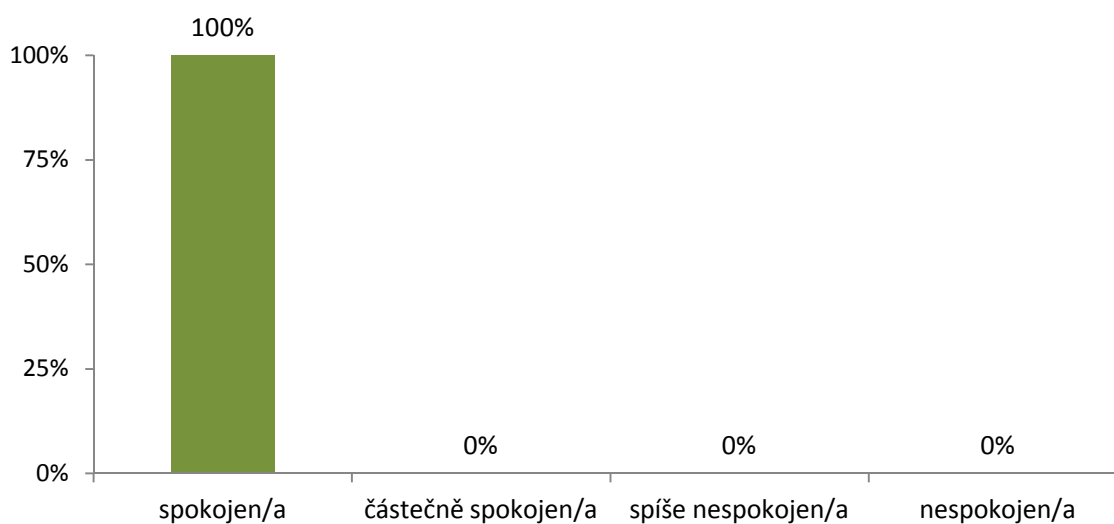
GRAFICKÉ VYHODNOCENÍ



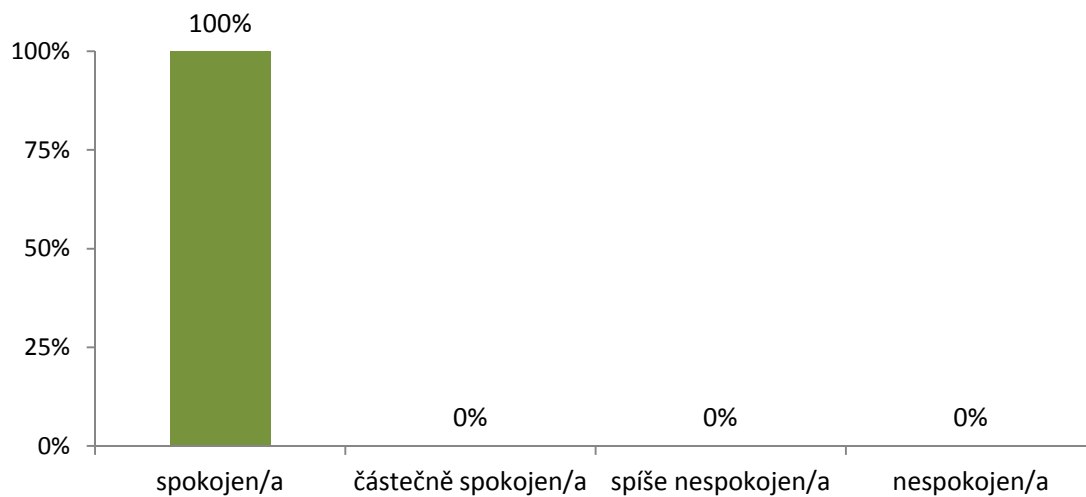
Odborná úroveň poskytovaných rad a konzultací ZSP



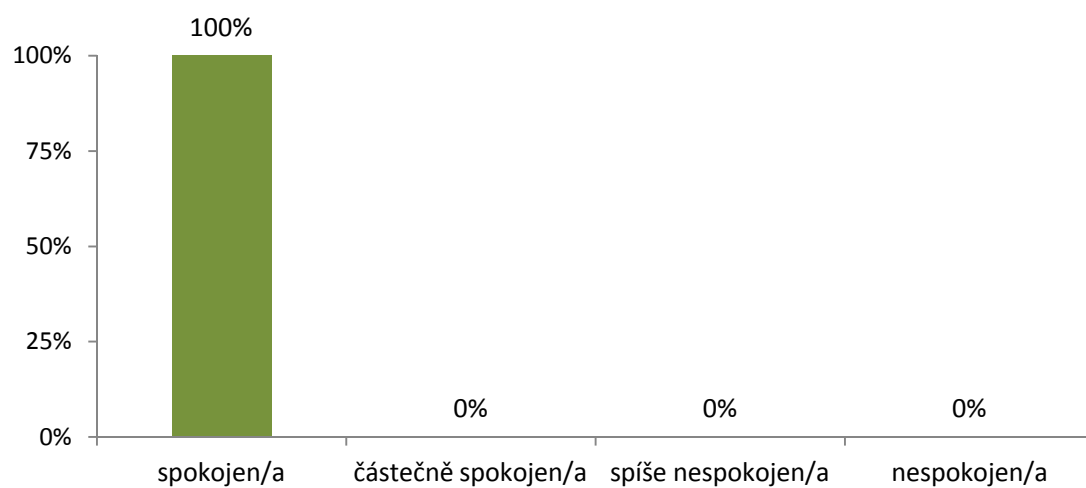
Úroveň chování (etika, ochota, vstřícnost, vystupování) ZSP



Rychlost vyřízení Vašeho požadavku ZSP



Dostupnost zdravotně sociální pracovnice (ZSP)





Výsledek ankety je stejný jako v předešlém roce, klienti vyjádřili 100% spokojenost se službami SOC ve všech bodech dotazníku.

PŘIPOMÍNKY KE SLUŽBÁM PRACOVIŠTĚ

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

Vedení a zaměstnanci pracoviště děkují za vstřícné hodnocení.