



FAKULTNÍ NEMOCNICE<sup>®</sup>  
OLOMOUC

**VYHODNOCENÍ ANKETY  
SPOKOJENOSTI S ČINNOSTÍ  
SOCIÁLNÍHO ODDĚLENÍ FNOL  
2019 - INTERNÍ ŽADATELÉ**

## 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 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, kvalitativní                                                                                                                                                     |
| 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  | 9. 1. – 17. 1. 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, 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.

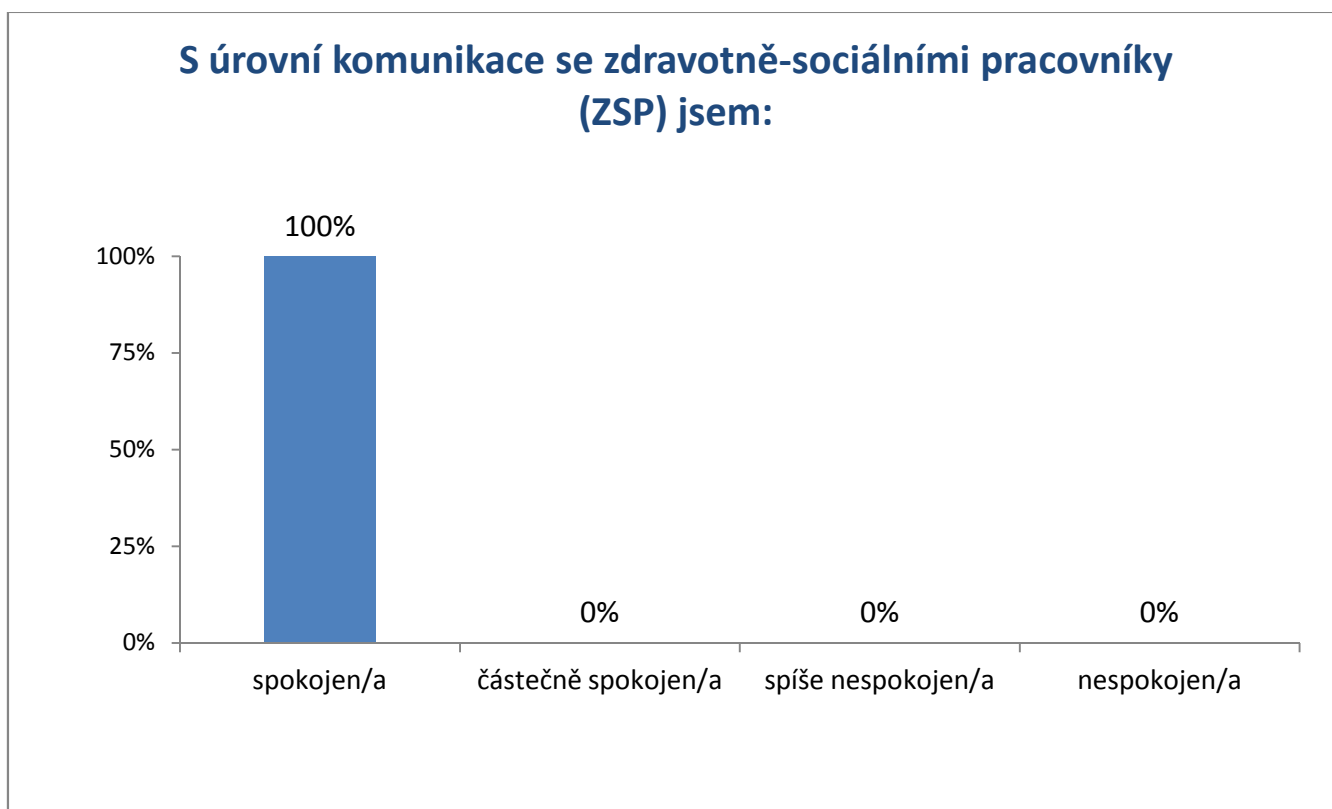
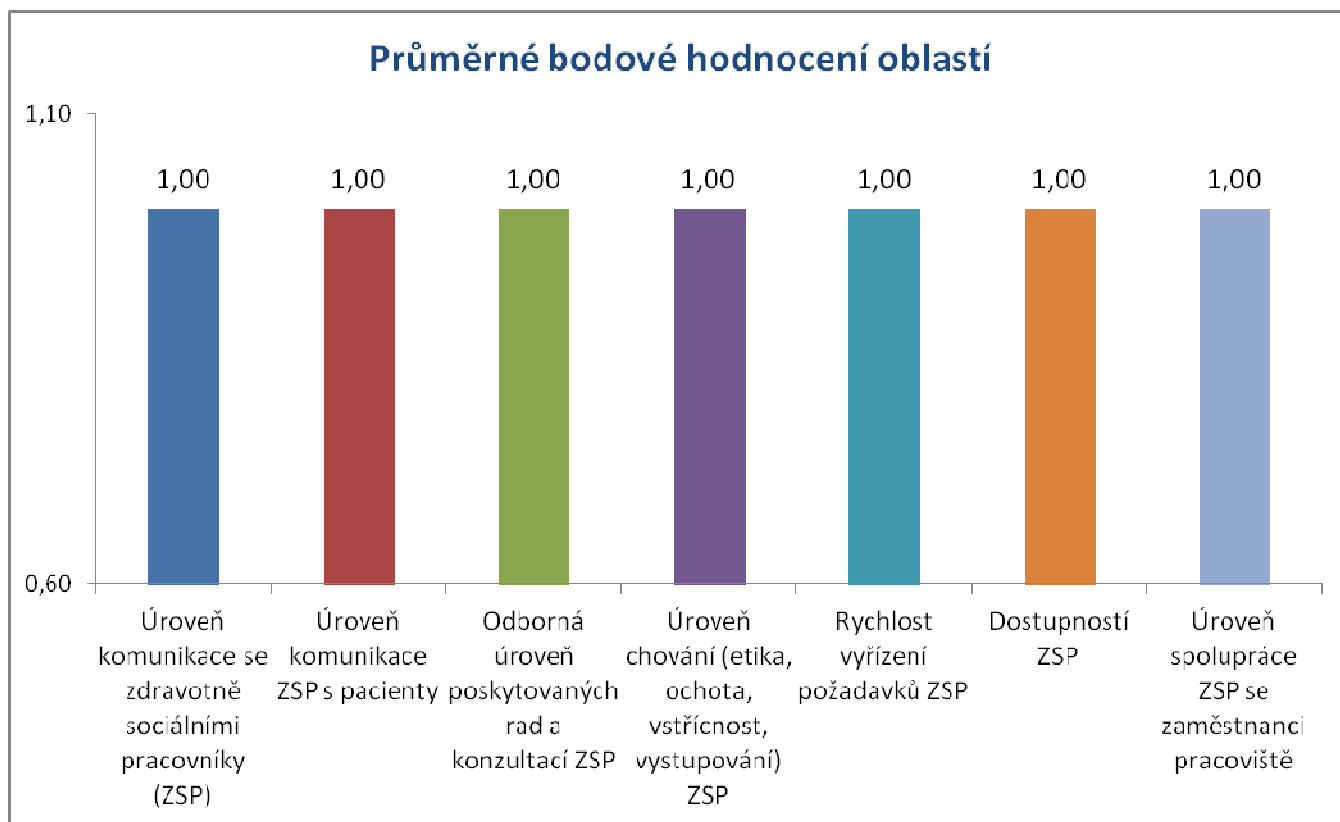
### Činnost SOC byla hodnocena v následujících kritériích spokojenosti:

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.

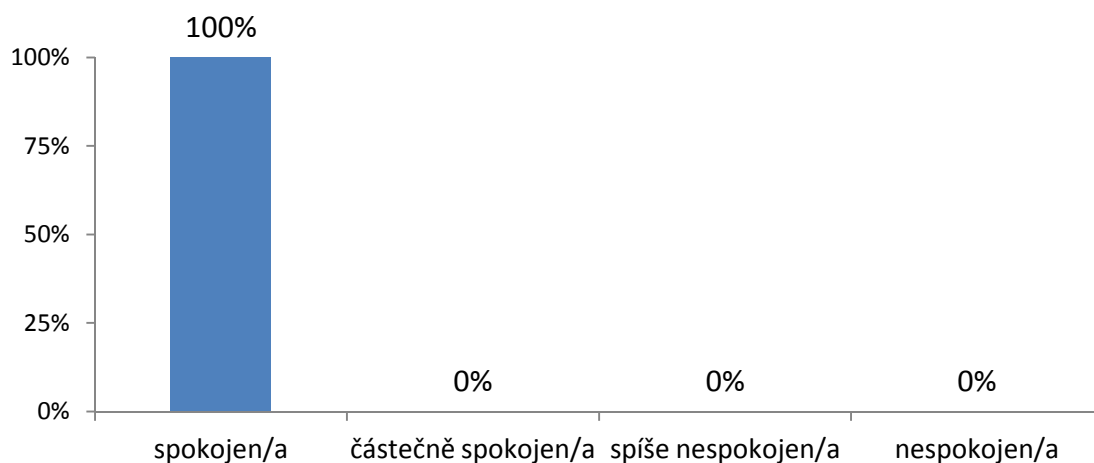
## STATISTICKÉ SHRNUÍ

- Dotazníky byly rozeslány 28 vrchním sestrám klinik/oddělení FNOL,
- osloveno bylo 66 respondentů z jednotlivých lůžkových oddělení,
- ankety se zúčastnilo 48 NLZP ze 20 klinik/oddělení.

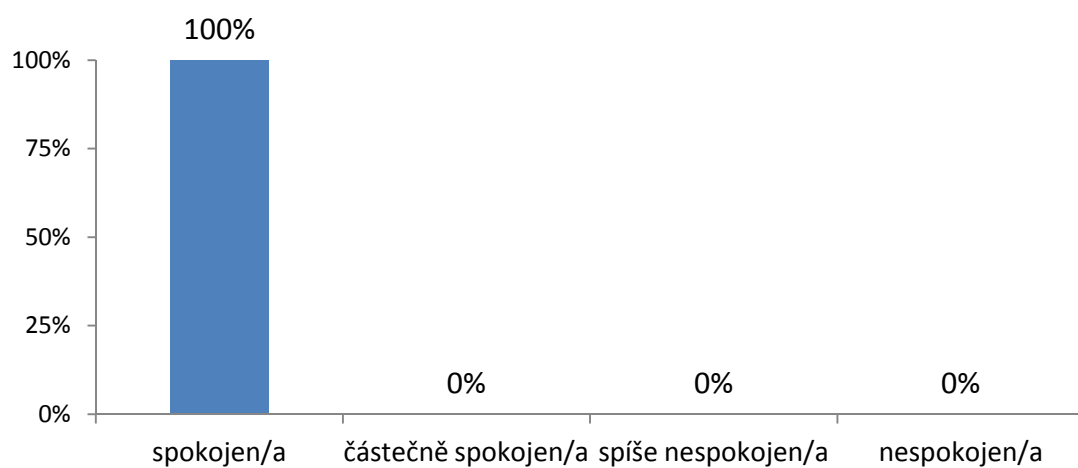
## GRAFICKÉ VYHODNOCENÍ



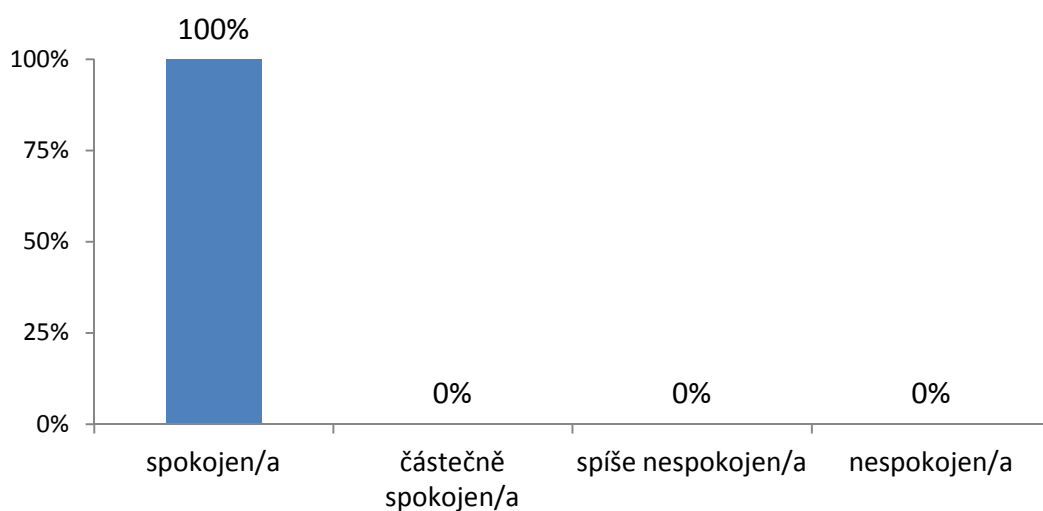
### S úrovní komunikace ZSP s pacienty jsem:



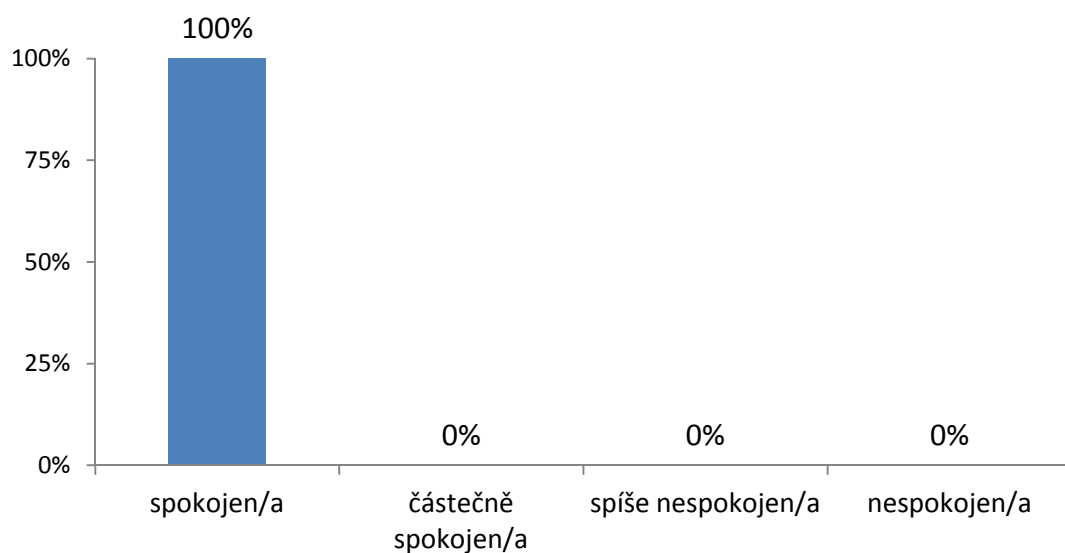
### S odbornou úrovní poskytovaných rad a konzultací ZSP jsem:

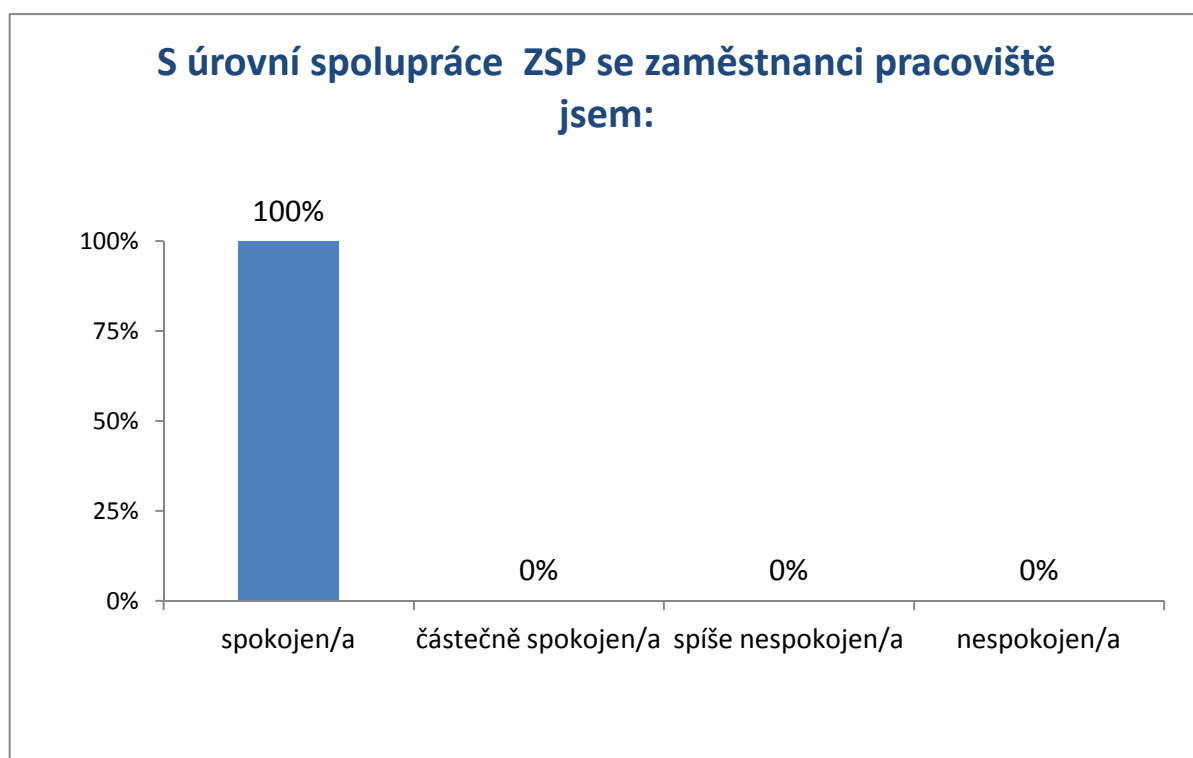
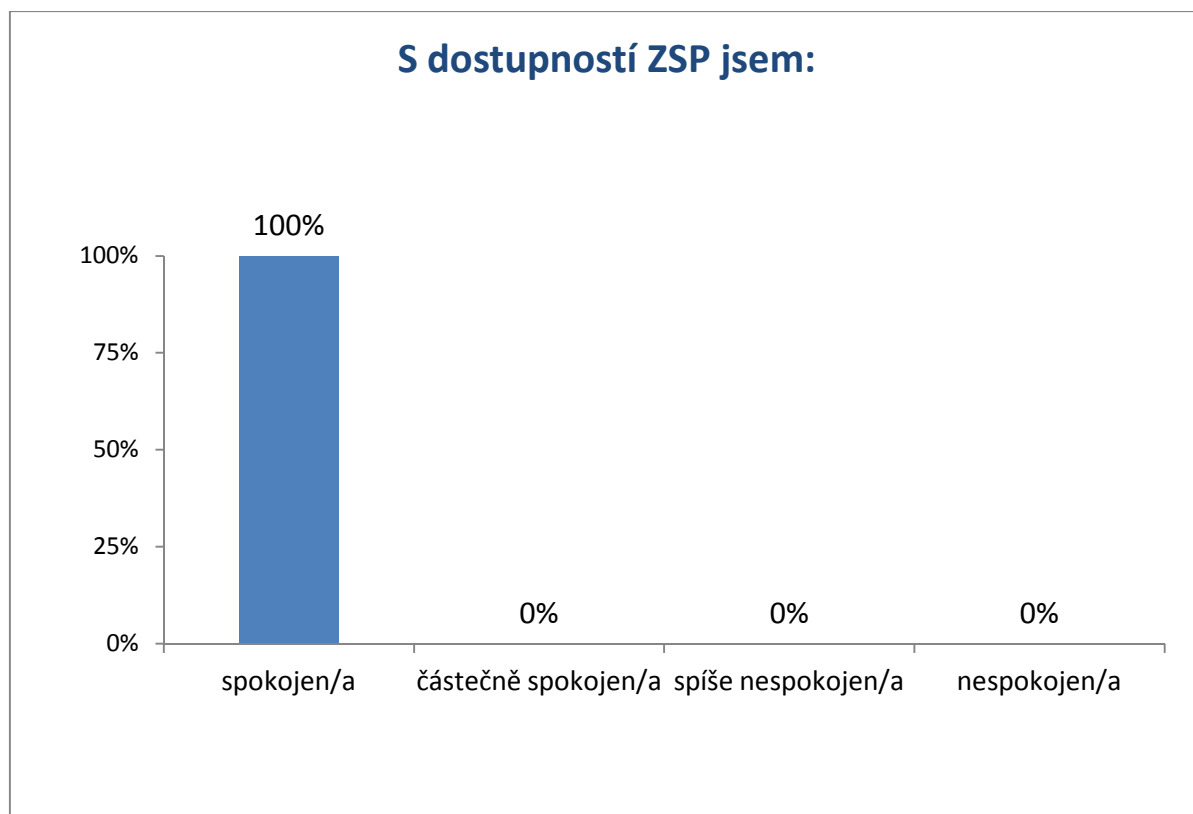


### S úrovní chování (etika, ochota, vstřícnost, vystupování) ZSP jsem:



### S rychlostí vyřízení požadavků ZSP jsem:





V žádné ze sledovaných oblastí nedošlo oproti roku 2018 ke zhoršení. Ve všech kategoriích je v tomto roce dosaženo nejlepších možných výsledků.

#### **PŘIPOMÍNKY KE SLUŽBÁM PRACOVISTĚ**

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

#### **KLADNÉ HODNOCENÍ SLUŽEB**

Bylo vysloveno 9 pochval ke spolupráci se zaměstnanci SOC.

*Vedení a zaměstnanci pracoviště děkují za vstřícné hodnocení.*