



FAKULTNÍ NEMOCNICE<sup>®</sup>  
OLOMOUC

**VYHODNOCENÍ ANKETY  
SPOKOJENOSTI S ČINNOSTÍ  
SOCIÁLNÍHO ODDĚLENÍ FNOL  
2021 – EXTERNÍ KLIENTI**

## ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA

Hodnocení spokojenosti s činností Sociálního oddělení FNOL za rok 2021 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  | 17. 1. – 28. 2. 2022                                                                                                                                                        |
| 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          | 3. 3. 2022                                                                                                                                                                  |
| Využití výzkumu        | pro zadavatele průzkumu, klienty, externí hodnotitele                                                                                                                       |
| Zadavatel              | Mgr. Dana Balutová, vedoucí SOC                                                                                                                                             |
| Zpracovatel            | 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.

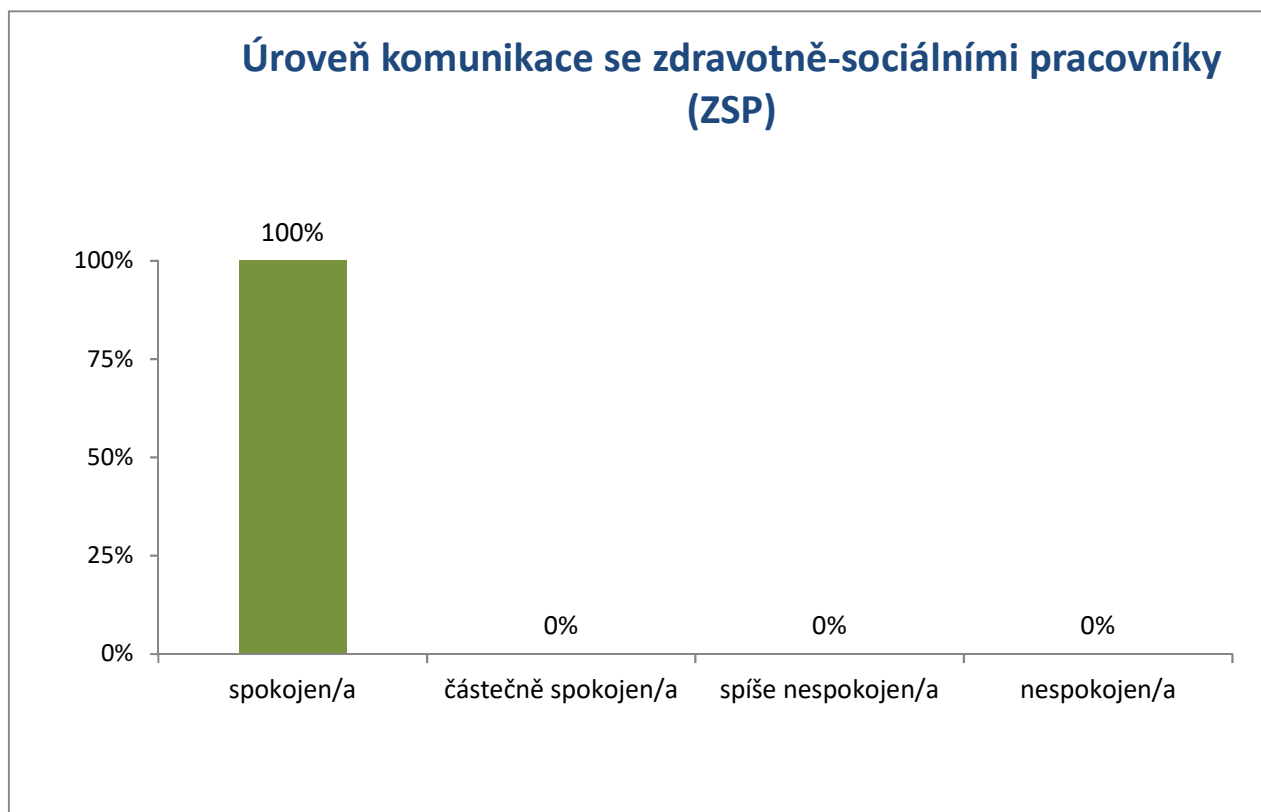
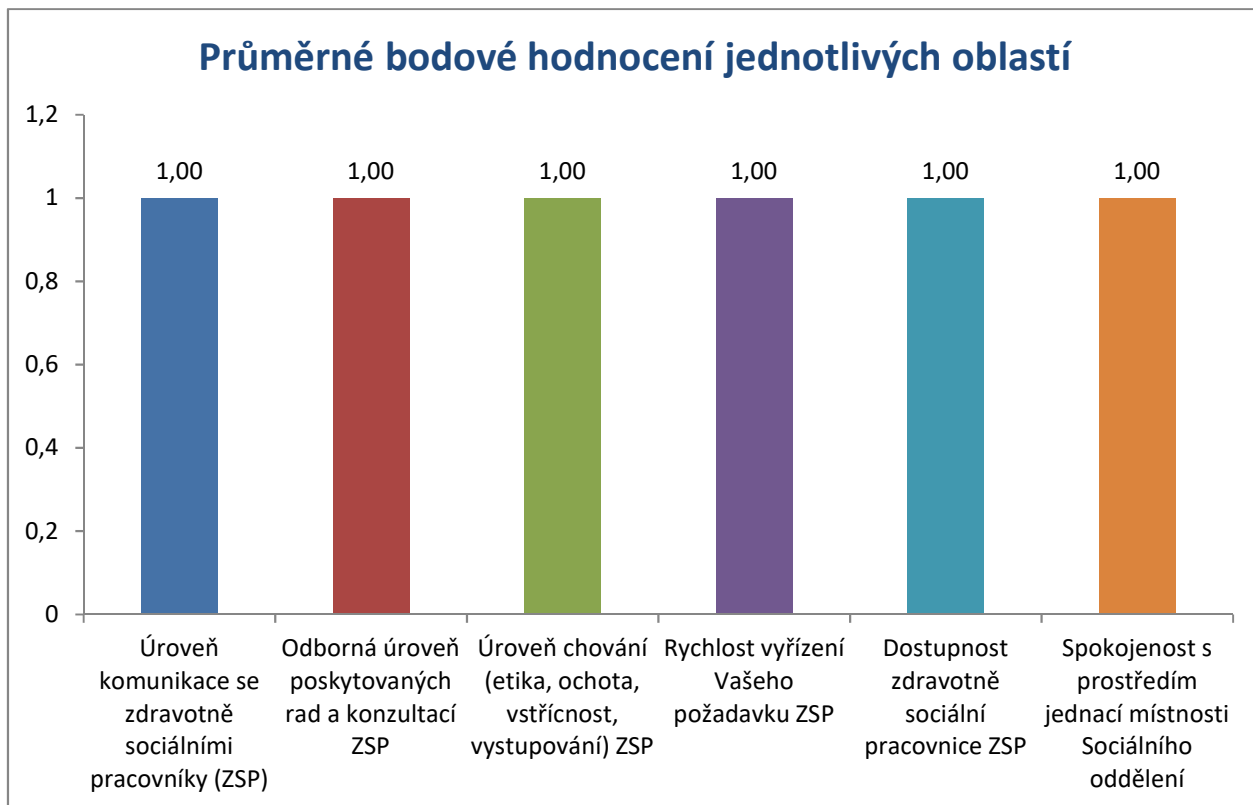
### Činnost SOC byla hodnocena v následujících kritériích spokojenosti:

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.

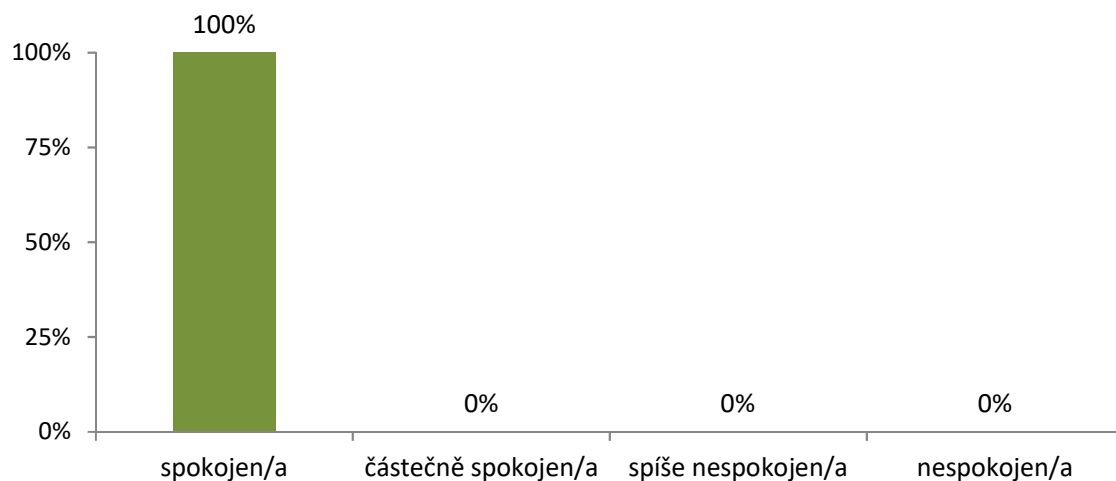
## STATISTICKÉ SHRNUÍ

Zaměstnanci SOC aktivně nabízeli dotazník svým externím klientům, kteří jej dle vlastního uvážení vyplnili a odevzdali do sběrného boxu. Celkem odpovědělo 23 respondentů.

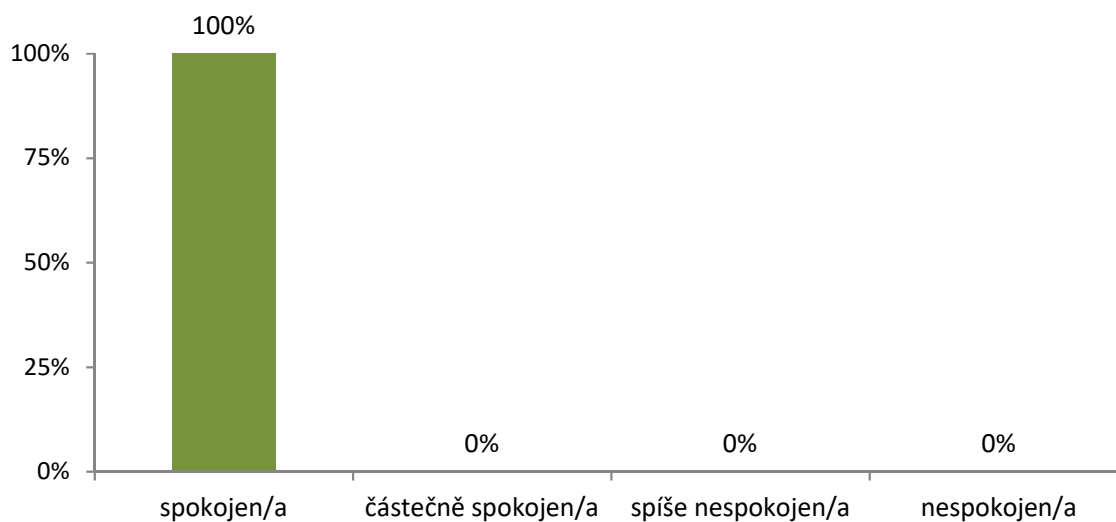
## GRAFICKÉ VYHODNOCENÍ



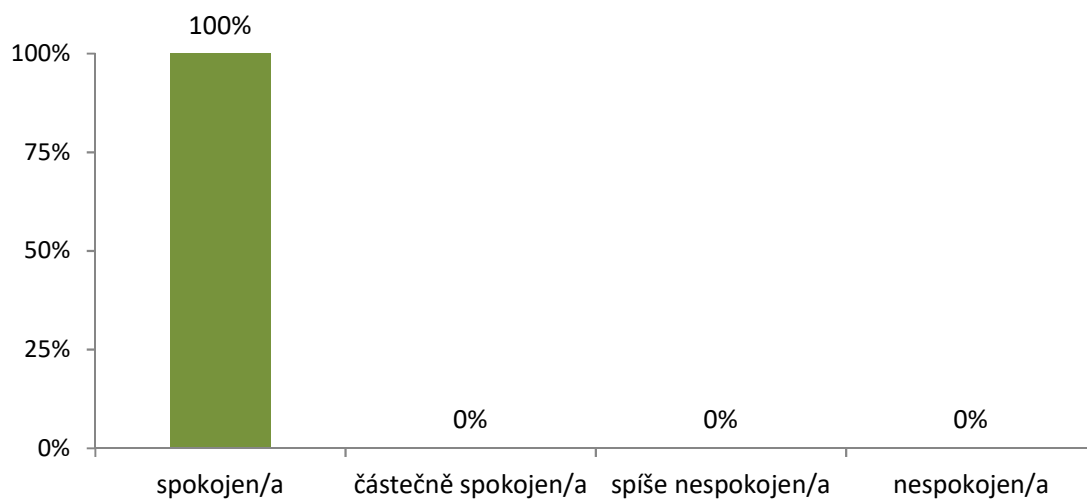
### Odborná úroveň poskytovaných rad a konzultací ZSP



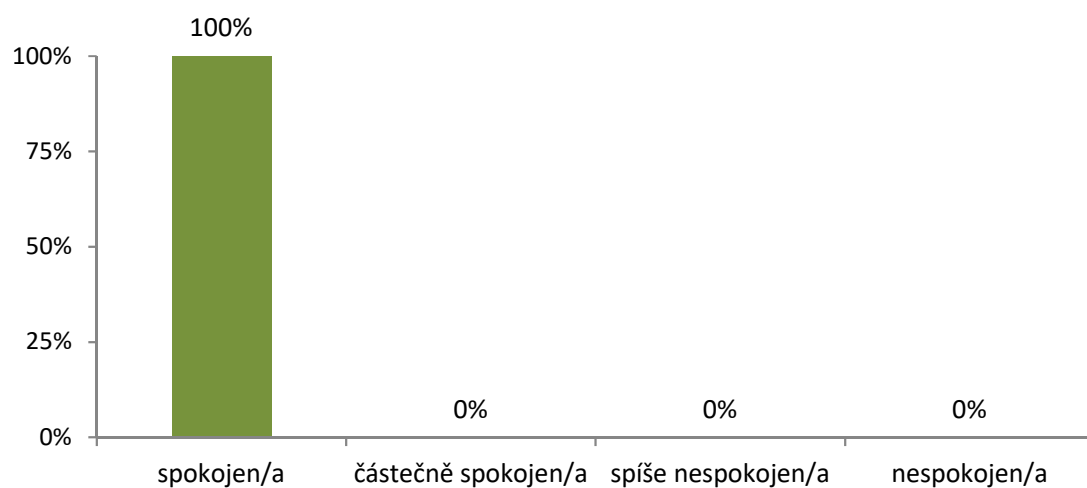
### Úroveň chování (etika, ochota, vstřícnost, vystupování) ZSP



### Rychlost vyřízení Vašeho požadavku ZSP



### Dostupnost zdravotně sociální pracovnice (ZSP)





Výsledek ankety je stejný jako v roce 2019. V roce 2020 nebyla anketa uskutečněna z důvodu epidemiologické situace, kdy nebylo možné anketní lístky příbuzným pacientů předat, protože veškeré kontakty probíhaly během výjimečného stavu hlavně telefonicky.

Klienti vyjádřili 100% spokojenost se službami SOC ve všech bodech dotazníku. Malá účast respondentů je způsobena zákazem návštěv v daném období.

### **PŘIPOMÍNKY KE SLUŽBÁM PRACOVIŠTĚ**

V odevzdaných dotaznících nebyly uvedeny žádné připomínky ani návrhy na zlepšení činnosti SOC. Pochvaly byly vysloveny 2.

*Vedení a zaměstnanci pracoviště děkují za vstřícné hodnocení.*