



FAKULTNÍ NEMOCNICE[®]
OLOMOUC

**VYHODNOCENÍ ANKETY
SPOKOJENOSTI S ČINNOSTÍ
SOCIÁLNÍHO ODDĚLENÍ FNOL
2022 - INTERNÍ ŽADATELÉ**

ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA

Hodnocení spokojenosti s činností Sociálního oddělení FNOL za rok 2022 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. – 27. 1. 2023
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. 2023
Využití výzkumu	pro zadavatele průzkumu, zaměstnance spolupracujících pracovišť, externí hodnotitele
Zadavatel	Mgr. Jana Pytlíčková, vedoucí SOC
Zpracovatel	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.

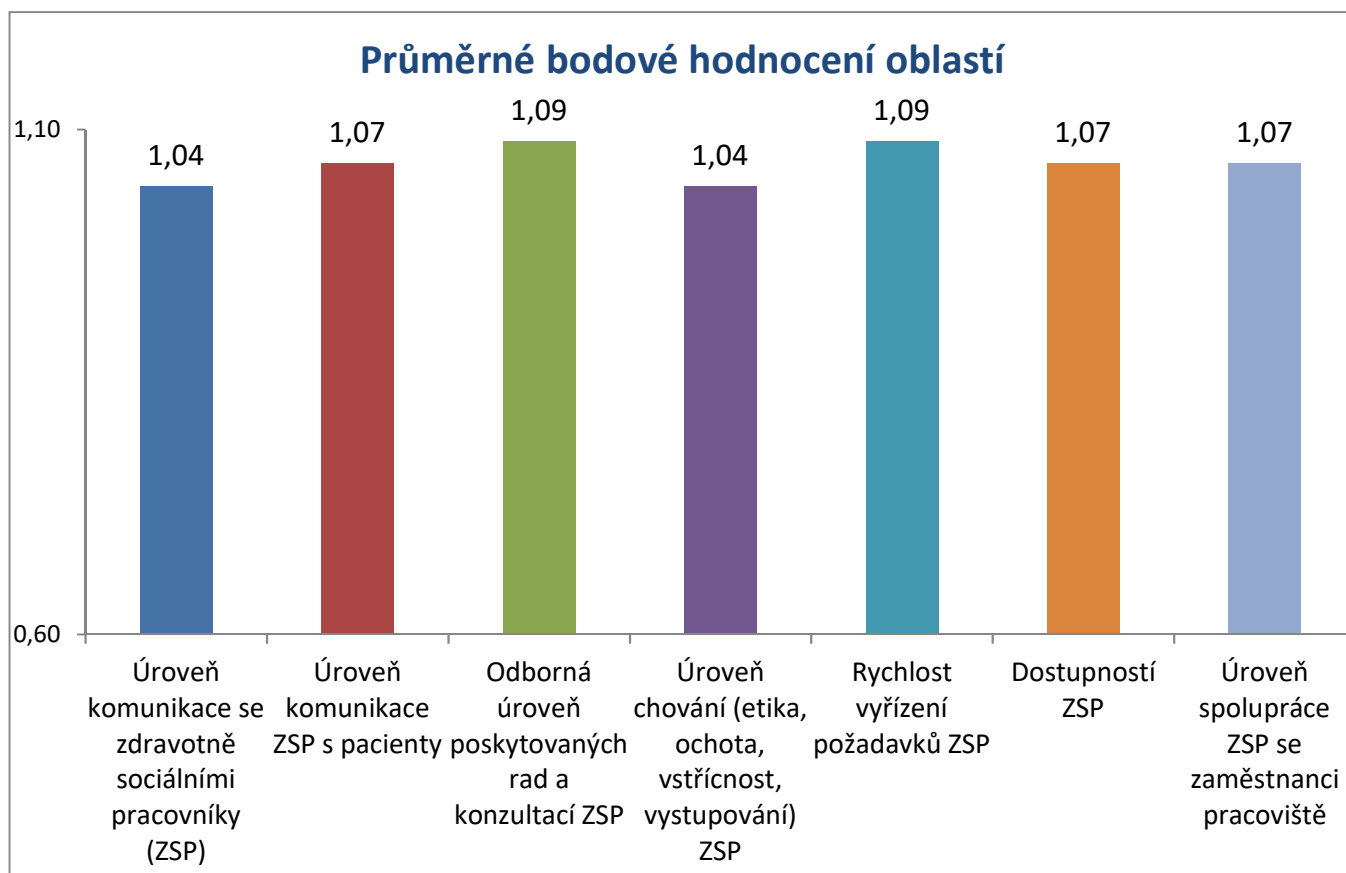
Činnost SOC byla hodnocena v následujících kritériích spokojenosti:

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 SHRUTÍ

- Dotazníky byly rozeslány 29 vrchním sestrám klinik/oddělení FNOL,
- osloveno bylo 67 respondentů z jednotlivých lůžkových oddělení,
- ankety se zúčastnilo 45 NLZP ze 19 klinik/oddělení.

GRAFICKÉ VYHODNOCENÍ

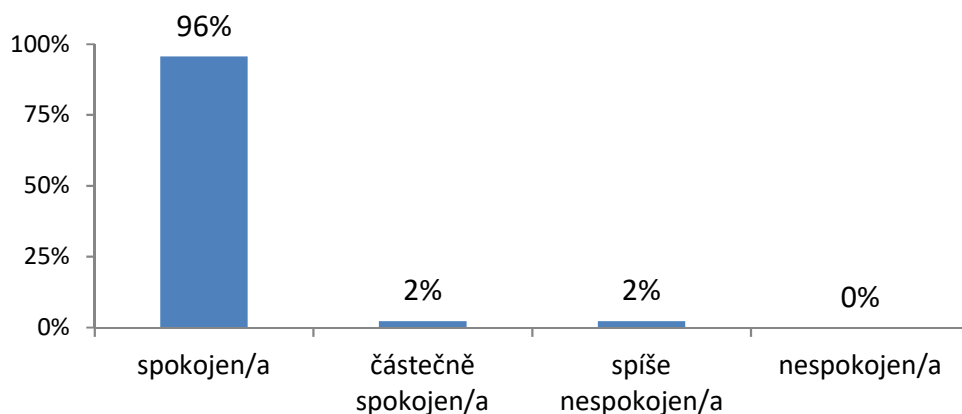


Respondenti

spokojen 44

spíše nespokojen 1

S úrovní komunikace ZSP s pacienty jsem:



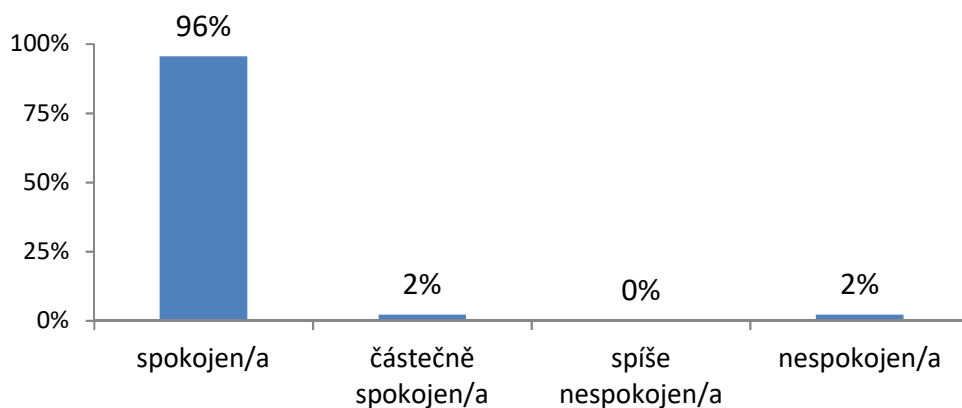
Respondenti

spokojen 43

částečně spokojen 1

spíše nespokojen 1

S odbornou úrovní poskytovaných rad a konzultací ZSP jsem:



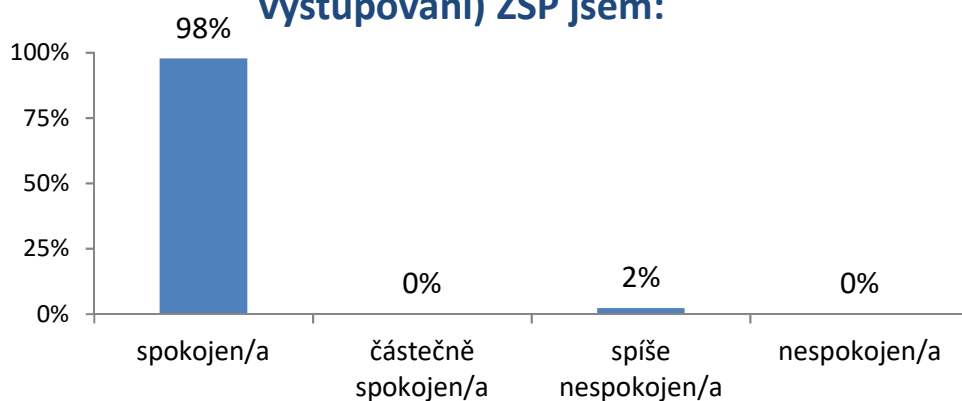
Respondenti

spokojen 43

částečně spokojen 1

nespokojen 1

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

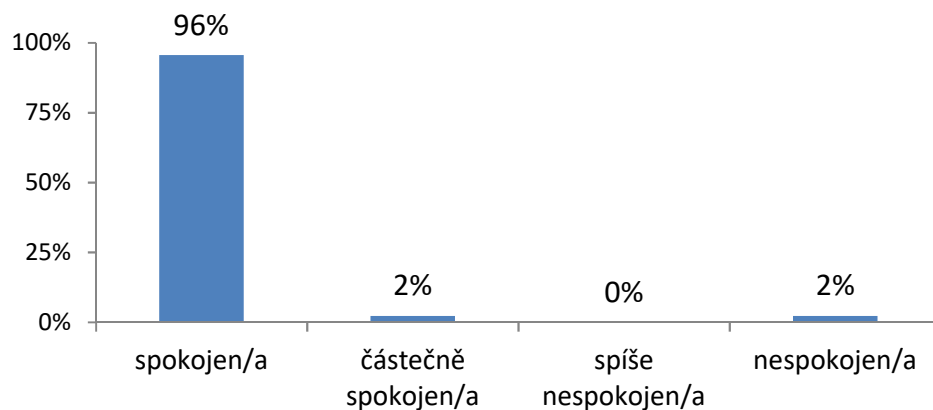


Respondenti

spokojen 44

spíše nespokojen 1

S rychlostí vyřízení požadavků ZSP jsem:



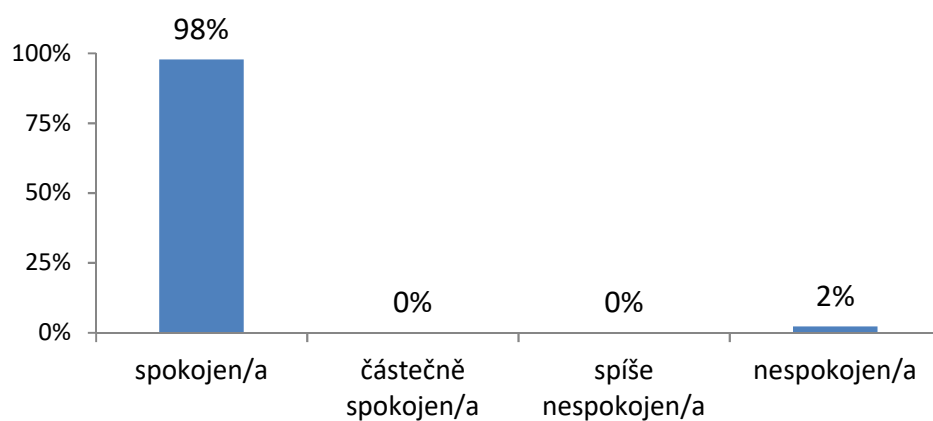
Respondenti

spokojen 43

částečně spokojen 1

nespokojen 1

S dostupností ZSP jsem:

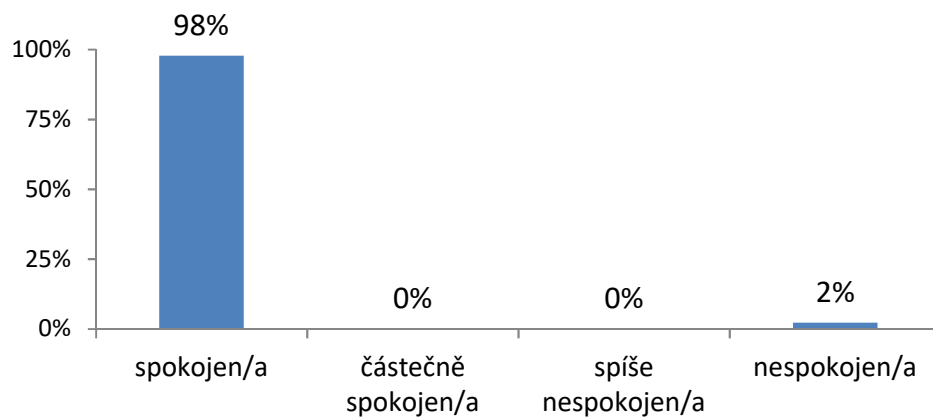


Respondenti

spokojen 44

nespokojen 1

S úrovní spolupráce ZSP se zaměstnanci pracoviště jsem:



Respondenti

spokojen 44

nespokojen 1

Ve všech sledovaných oblastech došlo k mírnému zhoršení hodnocení oproti roku 2021. Zhoršení je způsobeno nespokojeností NLZP ze 2 pracovišť NCHIR (oddělení 34, JIP).

VYJÁDRĚNÍ PRACOVISŤ

V reakci na výsledky hodnocení z pracoviště NCHIR byla sjednána schůzka vrchní sestry sociálního oddělení a zdravotně-sociální pracovnice s vrchní sestrou a staničními sestrami z NCHIR. Byly vyjasněny problémy v komunikaci a nastaven postup pro zlepšení spolupráce a zefektivnění sociální práce.

PŘIPOMÍNKY KE SLUŽBÁM PRACOVISŤ

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

KLADNÉ HODNOCENÍ SLUŽEB

Bylo vysloveno 17 pochval ke spolupráci se zaměstnanci SOC, což je o 6 více než v loňském roce.

Vedení a zaměstnanci pracoviště děkují za vstřícné hodnocení.