



METODICKÝ POKYN č. MP-G015-05

Organizace sociologického průzkumu ve FNOL

2. vydání ze dne: 1. 6. 2023
Verze: 1
Účinnost od: 1. 6. 2023

Skartační znak: A
Stupeň důvěrnosti: N1

	Jméno	Funkce	Datum	Podpis
Odborný garant	Eva Horáčková	specialistka zvyšování kvality zdravotní péče		
Schválil	Mgr. Jiřina Cahlíková, MBA	vedoucí Odboru kvality		



1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Účel

- 1.1.1 Účelem toho metodického pokynu je stanovení pravidel pro provádění sociologického průzkumu ve Fakultní nemocnici Olomouc.

1.2 Závaznost

- 1.2.1 Metodický pokyn je závazný pro všechny vedoucí zaměstnance FNOL.

1.3 Správa normy

- 1.3.1 Správa normy se řídí směrnicí Sm-G001 Vznik a řízení organizačních norem.

2 VYMEZENÍ POJMŮ

2.1 Zkratky

ČSN	chráněné označení českých technických norem
FNOL	Fakultní nemocnice Olomouc
OK	Odbor kvality
OLV	Oddělení léčebné výživy

2.2 Definice

2.2.1 Technika sběru dat:

- Anketa** je nesystematický průzkum názorů dotazem u obvykle malé skupiny respondentů, kteří nesplňují statistická kritéria.
- Dotazník** je souhrn předem vybraných otázek sloužících pro shromáždění primárních dat. Lze jím s vysokou efektivitou vzhledem k potřebnému času a úsilí tazatele i dotazovaného a za relativně nízkých nákladů získat velké množství dat, která lze kvantifikovat.
- Rozhovor** je explorativní výzkumná metoda, která vychází z řečové komunikace bez opory písemného projevu respondenta. Rozhovor může být nestrukturovaný, polostrukturovaný nebo strukturovaný.
- Pozorování** je klasickou metodou užívanou jak ve vědách přírodních, tak ve vědách o člověku. V kvantitativním výzkumu užíváme tzv. standardizované pozorování. Vědecké pozorování musí dodržovat určité pevné zásady. Musí být záměrné, systematické, organizované a registrované. Může být zesílené různými pomůckami a přístroji jako je například fotoaparát či kamera. Při standardizovaném pozorování je nutné zajistit možnost statistického zpracování, proto je nutno mít předem připravený tzv. pozorovací arch. Tam musí být jasně uvedeno, co je třeba pozorovat a jakých vlastností může jev nabýt.

2.2.2 Hodnocení spokojenosti:

- spokojenost zákazníků** je vnímání zákazníka týkající se stupně splnění jeho požadavků (definice ISO 9000),
- spokojenost zaměstnanců** je souhrn pocitů zaměstnance odvozený z rozdílu mezi jeho požadavky a očekáváním vyplývajícím z plnění jeho pracovních úkolů v organizaci



a vnímanou realitou. Tento průzkum blíže popisuje Sm-P006 Sledování pracovní spokojenosti zaměstnanců,

- c) **spokojenost pacientů s péčí** je jev velice komplexní. Je chápána jako jeden z neopominutelných výstupů zdravotní péče, a tudíž jako jeden z cílů, o které ve zdravotnictví jde. Obecně je možné konstatovat, že míra spokojenosti pacienta je výsledkem porovnání jeho očekávání s jeho hodnocením skutečnosti. Výslednou míru spokojenosti pacienta lze tedy ovlivňovat působením na obě veličiny, které ji tvoří. Vnímanou hodnotu je samozřejmě možné zvyšovat monitorováním a zlepšováním kvality samotné poskytované zdravotní péče, očekávání pacientů lze usměrňovat zejména jejich vhodným a přiměřeným informováním.

2.2.3 **Metodika** je souhrn metod v daném oboru. Metodikou se rozumí teoreticko-praktické schéma určující postup provádění odborné činnosti. Vychází z vědeckého poznání a empirie, přesně vymezuje jednotlivé postupy pro výkon dané činnosti. Je to nauka o jedné metodě nebo jednom postupu. Jinými slovy je to tedy postup vašeho případného výzkumu či průzkumu, zahrnující i výběr metod, technik a výzkumného vzorku.

2.2.4 **Průzkum** si na rozdíl od výzkumu neklade vědecké cíle. Je zaměřen na vyřešení aktuálního úkolu a bezprostřední aplikaci získaných poznatků.

2.2.5 **Reliabilita** znamená opakovatelnost se stejnými výsledky. O reliabilním výzkumu hovoříme tehdy, když můžeme zaznamenat stupeň shody, s jakou různí pozorovatelé nebo ten samý pozorovatel v rozdílných situacích případy zařadí do stejné kategorie. Reliabilita je vlastně požadavek na formální přesnost měřícího nástroje použitého v empirickém výzkumu. Výsledky měření ovlivňují různé chyby jako např. přítomnost nebo nepřítomnost pozorovatele, vliv okolí, osobní rozpoložení výzkumníků, změna instrukcí k testu, nejasné pokyny atd. Tato spolehlivost, stálost neboli reliabilita měrného nástroje je pro výzkumníka nesmírně důležitá. Je pro něj zárukou, že variabilita v jeho datech (tj. proměnné výsledky měření různých objektů) není způsobena špatným měřicím prostředkem nýbrž skutečnou variabilitou intenzity měřené vlastnosti.

2.2.6 **Reprezentativní vzorek** neboli výběrový soubor. Určitá část prvků vybraná ze základního souboru, která základní soubor zastupuje (reprezentuje). Je důležité myslet na to, že každá interpretace neúplně popsaného systému může vést k velice vážnému zkreslení.

2.2.7 **Sociologický výzkum** je cílevědomé, systematické a organizované získávání, zpracování a interpretace informací o sociální dimenzi objektivní reality. V rovině sociologického empirického výzkumu jsou dva odlišné náhledy na poznávání sociálních jevů ⇒ ty se promítají do dvou základních přístupů:

a) **Kvantitativnímu přístupu** odpovídá verifikační výzkum s cílem potvrdit předpokládané zpřesňováním (ověřovat, testovat hypotézy). Odpovídá pozitivistickému pojetí sociálních jevů, vychází z již dosažené znalosti o sledovaném výseku reality (o sociálním jevu), předem konstruuje očekávaný výsledek našeho sledování (formou stanovení pracovních hypotéz), tudíž si klade jako cíl ověřit, upřesnit to, co již (aspoň trochu) známe. To znamená, že postupuje deduktivně. Pro práci používá matematických (především statistických) operací, sleduje mnoho objektů, z čehož pak vyplývá možnost zobecňovat (na základě odhadu pravděpodobnosti) získané výsledky.;

b) **Kvalitativnímu přístupu** odpovídá explorativní výzkum s cílem vyhledávat, odhalovat nepředpokládané. Vychází z nepozitivistického pojetí sociálních jevů, kdy teprve objevuje nepředpokládané, netušené souvislosti zkoumaného sociálního jevu. Nevychází z poznání, spíše se snaží oprostit od známého, aby byl přístupnější k získávání našimi „předsudky“ nepoznamenaných souvislostí a okolností průběhu sledovaného sociálního jevu. Proto nic předem nekonstruuje, noří se do hloubky sledovaného sociálního jevu, nekvantifikuje a snaží se odhalovat všechny možné významové souvislosti pozorovaného. To znamená, že postupuje induktivně. Používá



monografickou (historickou a typologickou) proceduru, sleduje jeden nebo několik málo objektů, a tudíž je problematické činit si nárok na zevšeobecnování získaných poznatků. Takový přístup ke sledování sociálních jevů vyžaduje od výzkumníka značnou flexibilitu a nemůže jím pověřovat někoho jiného, neboť výzkumník prakticky provádí najednou vše, co ten druhý (výzkumník u kvantitativního přístupu) pečlivě rozplánoval v pevně určených postupových krocích.

- 2.2.8 **Validita** je jiný výraz pro platnost. Jde o požadavek relevance mezi předem stanoveným cílem výzkumu a skutečně dosaženými výsledky. Jinými slovy je-li výzkum validní, znamená to, že měří to, co měřit má. Po celou dobu provádění výzkumu je třeba myslet na to, jak co nejvíce zvýšit jeho validitu, jak zajistit, že výsledky našeho bádání budou co nejvíce odpovídat skutečnosti.
- 2.2.9 **Výzkum** je obecnější způsob zkoumání s vyšším stupněm abstrakce a s vědeckými cíli. Slouží k zjištění širších souvislostí. Jde o záměrnou systematickou činnost postavenou na technikách sběru dat.

2.3 Odborné funkce

- 2.3.1 Tato ON nezavádí žádné nové odborné funkce.

3 VLASTNÍ TEXT

3.1 Výzkumné strategie

Jednotlivé průzkumy se uskutečňují v souladu se základními výzkumnými strategiemi pro kvalitativní či kvantitativní průzkum.

3.1.1 Kvantitativní výzkumná strategie:

- teorie,
- pracovní hypotézy,
- sběr dat,
- analýza dat,
- testované hypotézy – ověřená nebo zdokonalená teorie.

3.1.2 Kvalitativní výzkumná strategie:

- sociální problém,
- terénní výzkum – souběžné vytváření vzorku, sběr dat, analýza a interpretace,
- hypotézy zakotvené teorie nebo zasvěcený analytický popis.

3.2 Sociologické průzkumy ve FNOL

- 3.2.1 V souladu s požadavky vedení FNOL a se systémem řízení kvality dle norem probíhají ve FNOL pravidelné výzkumy obvykle ve formě hodnocení spokojenosti:

a) Pravidelné průzkumy:

- Průzkum spokojenosti pacientů
- Hodnocení spokojenosti zaměstnanců
- Hodnocení spokojenosti zaměstnanců s činností OLV
- Ankety spokojenosti klientů s poskytovanými službami Sociálního oddělení
- Anketa spokojenosti zaměstnanců se službami Sociálního oddělení



- b) Průzkumy k systému kvality dle ČSN EN ISO 9001:
 - Anketní dotazník pro dárce krve (Transfuzní oddělení)
 - c) Průzkumy k systému kvality dle ČSN EN ISO 13485:
 - Hodnocení spokojenosti se službami Centrální sterilizace
 - d) Průzkumy k systému kvality dle ČSN EN ISO 15189:
 - Hodnocení spokojenosti se službami laboratoří FNOL (intramurální žadatelé) viz Fm-MP-G015-05-LAB-001 Dotazník hodnocení spokojenosti se službami laboratoří FNOL (intramurální žadatelé)
 - Hodnocení spokojenosti se službami laboratoří FNOL (extramurální žadatelé) viz Fm-MP-G015-05-LAB-002 Dotazník hodnocení spokojenosti se službami laboratoří FNOL (extramurální žadatelé)
 - e) Průzkumy k systému kvality dle ČSN EN ISO/IEC 17025:
 - Hodnocení spokojenosti se službami Zkušební laboratoře Oddělení nemocniční hygieny FNOL.
- 3.2.2 Nepravidelné průzkumy vznikají na základě požadavků vedení FNOL nebo vedoucích pracovníků jednotlivých pracovišť. Metodika těchto průzkumů je vždy konzultována se zaměstnancem OK.
- ### 3.3 Podmínky provádění průzkumu
- 3.3.1 Za organizaci jednotlivých průzkumů zodpovídá zaměstnanec OK, který je k této činnosti pověřen vedoucí OK.
- 3.3.2 Formulář Fm-MP-G015-05-PRLIST-001 Průvodní list k sociologickému průzkumu slouží jako dokument pro návrh průzkumu, stanovení metodiky vedení průzkumu, analýzy a interpretace dat.
- 3.3.3 Návrh průzkumu projedná zaměstnanec, který o průzkum žádá se zaměstnancem OK a vyplní formulář Fm-MP-G015-05-PRLIST-001 Průvodní list k sociologickému průzkumu. Po jeho schválení vedoucí OK se průzkum může začít realizovat.
- 3.3.4 Všechny pravidelné průzkumy jsou ukončeny závěrečnou zprávou, která obsahuje minimálně stručný popis metodiky průzkumu včetně použitých nástrojů pro sběr dat, analýzu a interpretaci dat, komentář a eventuální nápravná opatření nebo vyjádření zadavatele průzkumu.
- 3.3.5 Metodika průzkumu je stanovena ve spolupráci vedoucího pracoviště, který průzkum zadává (zadavatel) a pověřeného zaměstnance OK. Popsána je ve formuláři Fm-MP-G015-05-PRLIST-001 Průvodní list k sociologickému průzkumu. Pokud se průzkum opakuje pravidelně, vyplňuje se tento formulář pouze při změně metodiky.
- 3.3.6 Dokumenty (dotazníky) vztahující se k jednotlivým průzkumům jsou spravovány v systému řízení dokumentace FNOL.
- 3.3.7 Základní požadavky na dotazník:
- musí zahrnovat všechny zkoumané problémy, na něž se má odpovídat,
 - formulace otázek musí umožňovat možnost odpovědět,
 - musí motivovat respondenta, nesmí ho odradit či znechutit,
 - otázky musí být srozumitelné, jednoznačné, jednoduché, umožňující upřímnost odpovědí,
 - nesmí být rozsáhlý a časově náročný,



- otázky se musí vztahovat k formulovaným hypotézám, aby je mohly testovat (potvrdí se, upřesní či vyvrátí).

3.3.8 Konstrukce dotazníku:

- všechny otázky se musí vztahovat k řešenému problému a musí tvořit uzavřený celek,
- na začátku by měly být jednoduché, srozumitelné, motivující (příp. vysvětlující) otázky (nikoliv demografické - problém anonymity),
- postupovat od jednoduchých ke složitějším, využít možnosti spojovacích vět (mezi 15-25 min se může objevit moment únavy),
- choulostivé otázky formulovat neutrálně, otázky osobního charakteru uvést na konec,
- nedávat těžké otázky (zhoršení výsledku, pocit méněcennosti),
- otázky by měly na sebe logicky navazovat,
- neměly by začínat slovem proč? (to je úkol výzkumníků).

3.3.9 Pokud jsou v rámci průzkumu používány jiné techniky sběru dat než dotazník (např. rozhovor, pozorování,...), pak jsou tyto nástroje podrobněji popsány ve formuláři Fm-MP-G015-05-PRLIST-001 Průvodní list k sociologickému průzkumu.

3.4 Vyhodnocování průzkumu

3.4.1 Po ukončení průzkumu pověřený zaměstnanec OK zpracuje jeho výsledky v souladu s metodikou stanovenou ve formuláři Fm-MP-G015-05-PRLIST-001 Průvodní list k sociologickému průzkumu.

3.4.2 Vlastní statistické zpracování dotazníků obvykle pracuje s absolutními a relativními četnostmi prvního, druhého, resp. dalších třídění, s koeficienty, kontingenčními tabulkami, stupni volnosti, hladinou významnosti v souladu s pravidly a zákony matematické statistiky.

3.4.3 Zpracované výsledky zašle zaměstnanec OK elektronicky zadavateli k vyjádření. Po vypracování a odsouhlasení závěrečné zprávy (pověřený zaměstnanec OK a zadavatel) jsou výsledky průzkumu zveřejněny v souladu se stanovenou metodikou.

3.4.4 Dokumenty, které byly v rámci průzkumu použity (např. vyplněné dotazníky) jsou po ukončení průzkumu vráceny zpět zadavateli, u něhož jsou uloženy po dobu 5 let).

3.5 Zveřejnění výsledků průzkumu

3.5.1 Výsledky jednotlivých průzkumů mohou být dle své povahy prezentovány např.:

- na poradě vedení FNOL,
- na poradě přednostů a zástupců pro léčebnou péči,
- poradě vrchních sester a vedoucích laborantů,
- na provozních schůzkách klinik/oddělení/ ústavů,
- v odborné literatuře, apod.

Zaměstnanci FNOL jsou o výsledcích průzkumu informováni prostřednictvím zprávy na Intranetu. V elektronické formě jsou dostupné na portále Altus v záložce Ankety.



3.6 Nápravná opatření plynoucí z průzkumu

- 3.6.1 Pokud jsou některá kritéria průzkumu mimo očekávaný limit stanovený metodikou šetření, vedoucí OK (pověřený zaměstnanec OK) projedná možná nápravná opatření se zadavatelem. Zápis o stanovených nápravných opatřeních může být učiněn např. do formuláře Fm-MP-G015-05-PRLIST-001 Průvodní list k sociologickému průzkumu nebo mohou být i součástí závěrečné zprávy k průzkumu.
- 3.6.2 Za splnění stanovených nápravných opatření je odpovědný zadavatel.

3.7 Průzkumy prováděné ve FNOL studenty/stážisty

- 3.7.1 Studenti/stážisté, kteří chtějí provádět sociologický průzkum ve FNOL, musí podat žádost k náměstkovi léčebné péče, náměstkovi nelékařských oborů nebo vedoucí OK. Přílohou této žádosti je i řádně vyplněný formulář Fm-MP-G015-05-ZADOST-001 Žádost o poskytnutí informace pro studijní účely/sběr dat. V případě, že v rámci sběru dat bude žadatel nahlížet do zdravotnické dokumentace, musí být v každé dokumentaci založen formulář Fm-MP-G015-05-NAHLED-001 Záznam o nahlédnutí do zdravotnické dokumentace pro účely výzkumu/studie.
- 3.7.2 Seznam těchto průzkumů je veden v prostředí Microsoft SharePoint. V tomto seznamu je ke každému průzkumu přiložen schválený formulář Fm-MP-G015-05-ZADOST-001 Žádost o poskytnutí informace pro studijní účely/sběr dat a jsou zde informace o dostupnosti výsledku šetření. Seznam je přístupný pro pověřené zaměstnance ze záložky intranetu „Dokumenty“ <http://intrafnol/SitePages/Dokumenty.aspx>.

Formulář je v listinné podobě uložen u schvalovatele průzkumu po dobu jednoho roku.

- 3.7.3 Za vedení seznamu externích průzkumů jsou zodpovědní zaměstnanci pověřeni vedoucí OK a náměstkem nelékařských oborů FNOL.

3.8 Specifické odpovědnosti a pravomoci

- 3.8.1 Tato ON nezavádí žádné specifické pravomoci a odpovědnosti.

3.9 Další odborní garanti

- 3.9.1 Tato ON nemá další odborné garanty.

4 SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTY

4.1 Dokumenty vyšší úrovně

Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách) v platném znění

Vyhláška č. 102/2012 Sb., o hodnocení kvality a bezpečí lůžkové zdravotní péče v platném znění

Platné ČSN dle aktuálního stavu certifikovaných pracovišť

4.2 Dokumenty FNOL

Sm-G015 Projekt zvyšování kvality služeb a naplňování potřeb zdravotní péče ve FNOL
Sm-P006 Sledování pracovní spokojenosti zaměstnanců

4.3 Vystavené dokumenty

Fm-MP-G015-05-PRLIST-001 Průvodní list k sociologickému průzkumu

Fm-MP-G015-05-LAB-001 Dotazník hodnocení spokojenosti se službami laboratoří FNOL (intramurální žadatelé)



Fm-MP-G015-05-LAB-002 Dotazník hodnocení spokojenosti se službami laboratoří FNOL (extramurální žadatelé)

Fm-MP-G015-05-DOTOLV-001 Dotazník spokojenosti s činností OLV FNOL

Fm-MP-G015-05-DOTSOC-001 Dotazník spokojenosti se službami SOC - klienti

Fm-MP-G015-05-DOTSOC-002 Dotazník spokojenosti se službami SOC - zaměstnanci

Fm-MP-G015-05-DOLONH-001 Dotazník hodnocení spokojenosti se službami Zkušební laboratoře ONH

Fm-MP-G015-05-ZADOST-001 Žádost o poskytnutí informace pro studijní účely/sběr dat

Fm-MP-G015-05-NAHLED-001 Záznam o nahlédnutí do zdravotnické dokumentace pro účely výzkumu/studie

5 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

5.1 Účinnost

5.1.1 Tato ON nabývá účinnosti dnem **1. 6. 2023**.

5.1.2 Dnem účinnosti se nahrazuje 1. vydání ze dne 12. 9. 2014.

5.1.3 OG je povinen 1x za 2 roky provést revizi ON. Pokud to stav vyžaduje, musí OG zajistit vypracování nového vydání ON nebo její změny. Záznam o provedené revizi provede správce dokumentace do formuláře Fm-G001-REV-001 „Záznam o revizi ON“.

Povinnost vypracování nové ON nebo změny nastává i v případě, že dojde k zásadním změnám, které se dotýkají obsahu ON.

5.1.4 Přejícná ustanovení nejsou stanovena.

5.2 Přílohy

Nejsou.