



**VYHODNOTENIE DOTAZNÍKOV SPOKOJNOSTI PACIENTOV OÚSA S
DOBROVOĽNICKYMI SLUŽBAMI
DOBROVOĽNÍCKEJ SKUPINY VRBA**



jún 2017



ÚVOD

Kvalita poskytovaných služieb je pre nás veľmi dôležitá. Preto sa snažíme pravidelne robiť prieskum spokojnosti medzi pacientami a personálom. Aby sme videli, s čím sú pacienti spokojní resp. nespokojní, čo by sme mohli zlepšiť, čo je treba zachovať a čo by bolo ešte dobré v našej službe pacientom vylepšiť. Tieto informácie sú pre nás veľmi dôležité a cenné, lebo len na základe spätnej väzby máme možnosť sa zlepšovať a tak poskytovať dobré a kvalitné dobrovoľnícke služby. Len tak sa nám môže dariť naplňovať naše poslanie pre onkologických pacientov.

Aj v tomto roku sme uskutočnili prieskum spokojnosti v Onkologickom ústave sv. Alžbety. Zber dotazníkov sa uskutočnil na prelome mesiacov máj a jún a trval 4 týždne. Dotazníky boli distribuované na oddeleniach, kde pôsobia naši dobrovoľníci. Rádiológia A, Rádiológia B a na Internom. Tu sa na chodbách nachádzali schránky, kde mohli pacienti svoje vyplnené dotazníky odovzdať. Do prieskumu sa mali možnosť zapojiť ako hospitalizovaní, tak aj ambulantní pacienti, ktorí sa stretli s našou dobrovoľníckou službou pri rozdávaní káv a čajov v čakárňach nemocnice.

Do prieskumu sa zapojilo 47 respondentov,

V dotazníku boli uzavreté ale aj otvorené otázky. V grafoch sú spracované hlavne uzavreté otázky. Z otvorených otázok sme spravili prierez najčastejšie sa opakovaných odpovedí a tie uvádzame aj v tomto hodnotení

Respondenti

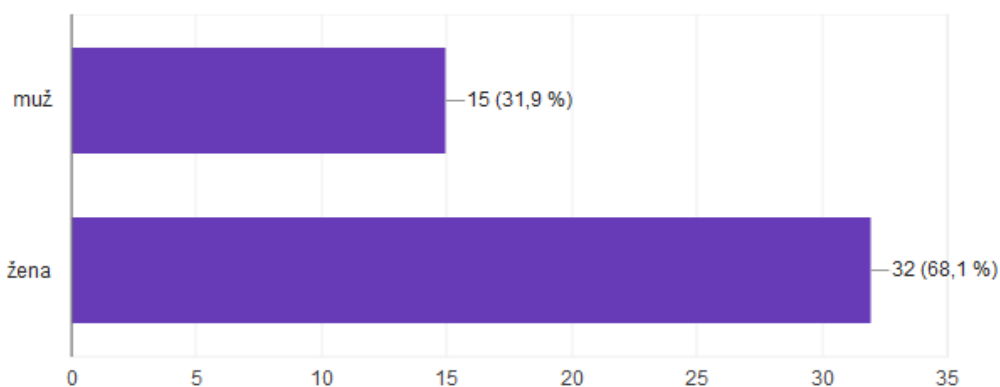
Do prieskumu sa zapojili onkologickí pacienti, prípadne ich príbuzní, blízki alebo ich doprovod, ktorý občas tiež využije našu dobrovoľnícku službu. Pretože onkologické ochorenie nepostihuje len konkrétneho pacienta, ale aj celú jeho rodinu a okolie v ktorom žije.

Podľa demografických údajov sa, do prieskumu zapojilo 68% žien a 32 % mužov, pričom väčšina so stredoškolským a vysokoškolským vzdelaním. Presné čísla je možné pozrieť si na grafoch uvedených nižšie.

Graf č. 1

Pohlavie

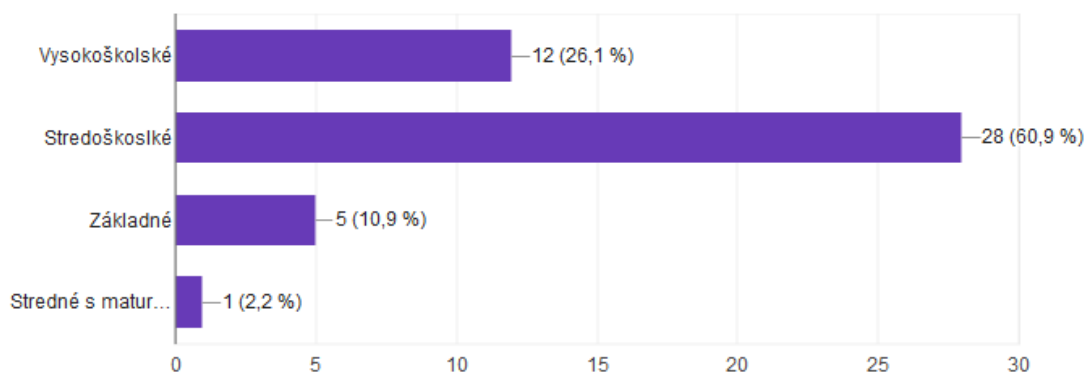
47 odpovedí



Graf č. 2

Dosiahnuté vzdelanie

46 odpovedí



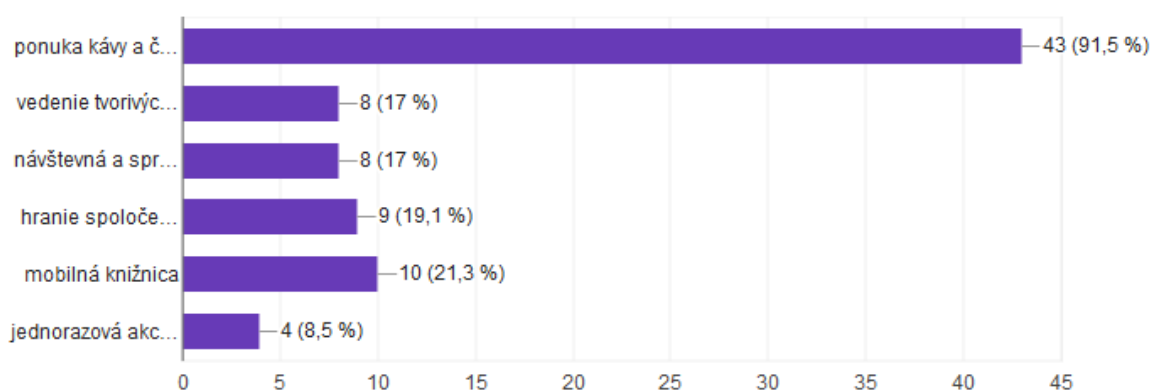
To čo nás v rámci našich dobrovoľníckych aktivít zaujímalo, bola konkrétna činnosť, kde sa s nami pacienti stretli. Niektorí respondenti sa stretli s ponúknutými aktivitami DS Vřba viackrát. Pretože mohli stretnúť dobrovoľníkov pred ambulanciami pri

rozdávaní káv a čajov keď čakali na vyšetrenie a následne ak boli hospitalizovaní, mohli ich stretnúť na oddeleniach pri ďalších dobrovoľníckych činnostiach. **Až 91,5 % pacientov uviedlo, že sa s dobrovoľníkmi stretli pri rozdávaní káv a čajov.** Túto skutočnosť pokladáme za veľmi pozitívnu, pretože práve táto forma dobrovoľníctva vytvára akoby platformu pre dobrovoľníkov, ktorí pôsobia priamo na oddeleniach. Pacienti už nejakú skúsenosť majú a preto sú otvorenejší a menej ostýchavejší využiť iné dobrovoľnícke služby, ktoré DS Vřba ponúka.

Graf č. 3

Pri akej aktivite ste sa s v OÚSA stretli s dobrovoľníkmi?

47 odpovedí



V nasledujúcej otázke sa respondenti mohli vyjadriť k tomu, čo sa im páči na činnosti DS Vřba. Táto otázka bola otvorená ale veľmi často sa odpovede opakovali. Preto sme vytvorili skupiny najviac opakujúcich sa odpovedí. Skupiny boli nasledovné:

- ochota, obetavosť
- príjemné vystupovanie, ústretovosť
- prístup k pacientom , komunikatívnosť, úsmev
- servis nápojov a nápoje zadarmo
- spríjemnenie času v nemocnici alebo spríjemnenie čakania na vyšetrenie

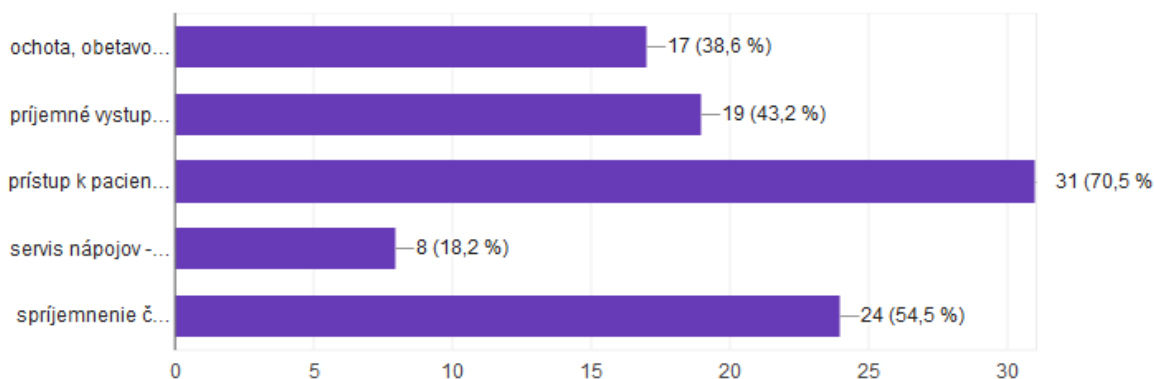
Najviac respondentov (70,5%) sa vyjadrilo, že sa im najviac páči zo strany dobrovoľníkov hlavne ich **prístup k pacientom, komunikatívnosť a úsmev** s ktorým

túto prácu vykonávajú. Viac ako polovica (54,5%) vyhodnotila ako pozitívum dobrovoľníckych služieb **sprijemnenie času či už počas hospitalizácie alebo počas čakania na vyšetrenie**. Iným respondentom sa páčilo napr. **príjemné vystupovanie** a ústretovosť (43,2%) a ochotu a obetavosť dobrovoľníkov označilo (38,6%)

Graf č. 4

Čo sa Vám páči na činnosti dobrovoľníkov DS Vřba?

44 odpovedí

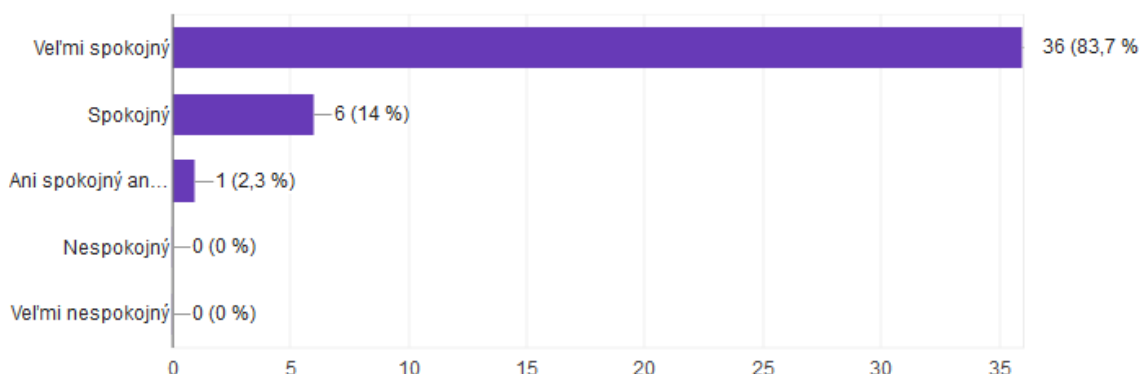


Pacienti (80,4%) vyhodnotili dobrovoľníkov ako spoľahlivých. Ani jeden respondent sa nevyjadril negatívne. Ostatní respondenti nevedeli posúdiť, pretože sa buď s dobrovoľníkmi stretli len raz alebo nemali žiadnu inú dlhodobjšie skúsenosť s nimi.

Oblasť komunikácie a správnej komunikácie patrí medzi požadované kompetencie, na ktoré sa dbá počas výberov dobrovoľníkov. K tomu dopomáhajú aj pravidelné školenie a supervízie, ktoré dobrovoľníkom zabezpečujeme. Aby prístup k pacientom bol na požadovanej úrovni. Preto bolo príjemné zistenie, že pacienti sú práve v tejto oblasti (prístup a komunikácia k pacientom) s dobrovoľníkmi buď veľmi spokojní alebo spokojní.

Ako ste spokojní s prístupom a komunikáciou dobrovoľníkov?

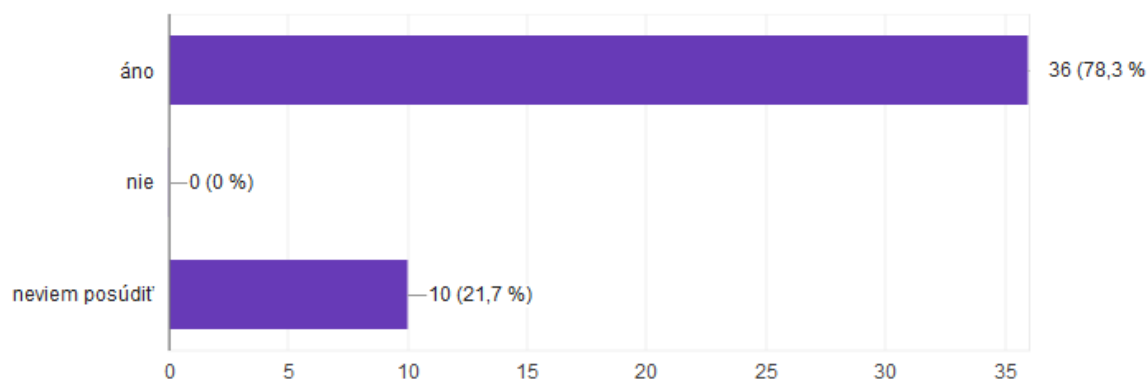
43 odpovedí



To, že dobrovoľnícka služba je pre pacientov naozaj prínosná svedčí fakt, že viac ako tri štvrtina pacientov sa vyjadrila, že práve dobrovoľníci z DS Vřba skvalitnili ich pobyt v nemocnici. Ostatní pacienti sa k tejto otázke nevedeli vyjadríť. Bolo to predovšetkým preto, lebo napr. neboli hospitalizovaní alebo sa stretli s dobrovoľníkmi prvý krát a tým pádom nevedeli na túto otázku odpovedať. S touto otázkou súvisela aj nasledujúca otázka a to, či mal pre pacientov tento program nejaký význam. Až 84,4 % sa v dotazníku vyjadrilo, že áno. Negatívne neodpovedal nikto a 15,6% nevedelo posúdiť, či dobrovoľnícky program mal pre nich význam.

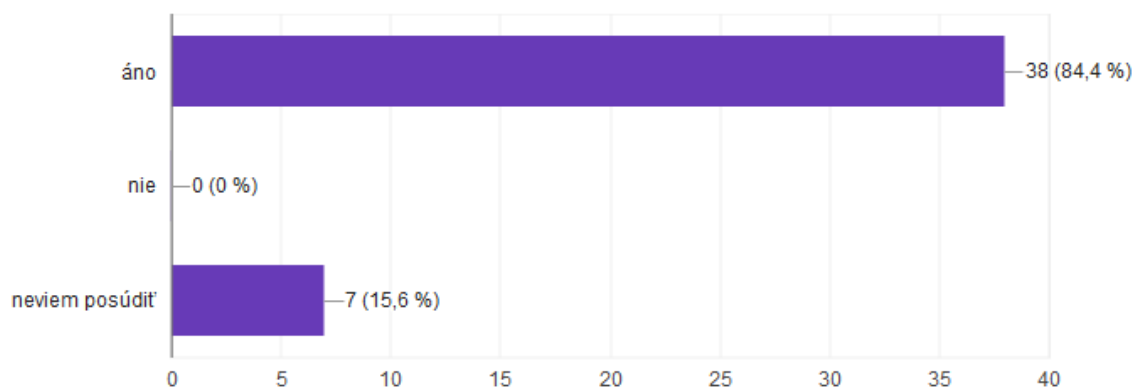
Skvalitnili dobrovoľníci DS Vřba Váš pobyt v nemocnici?

46 odpovedí



Má náš program pre Vás význam?

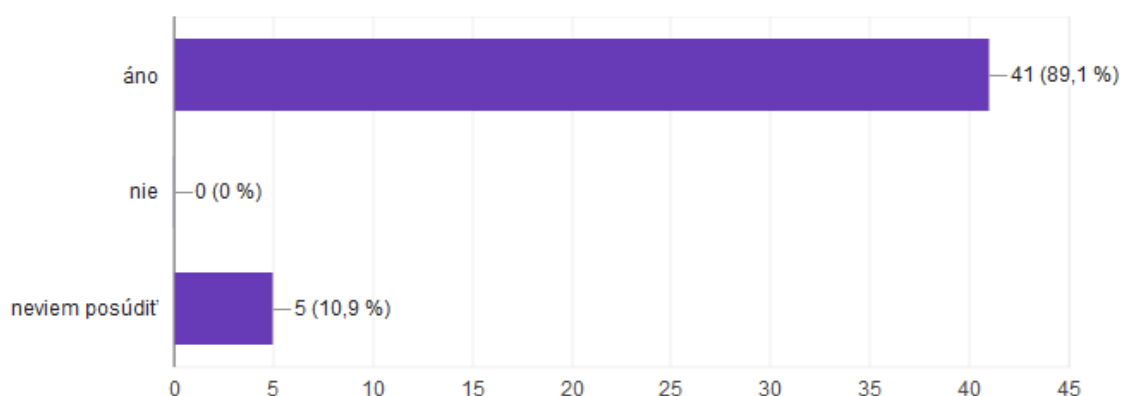
45 odpovedí



Pozitívnym ukazovateľom je aj fakt, že služby Dobrovoľníckej skupiny Vfba by odporučilo aj ďalším pacientom 89,1% opýtaných pacientov a 10,9% sa k tomu nevedeli vyjadriť.

Odporučili by ste dobrovoľníkov aj iným pacientom?

46 odpovedí

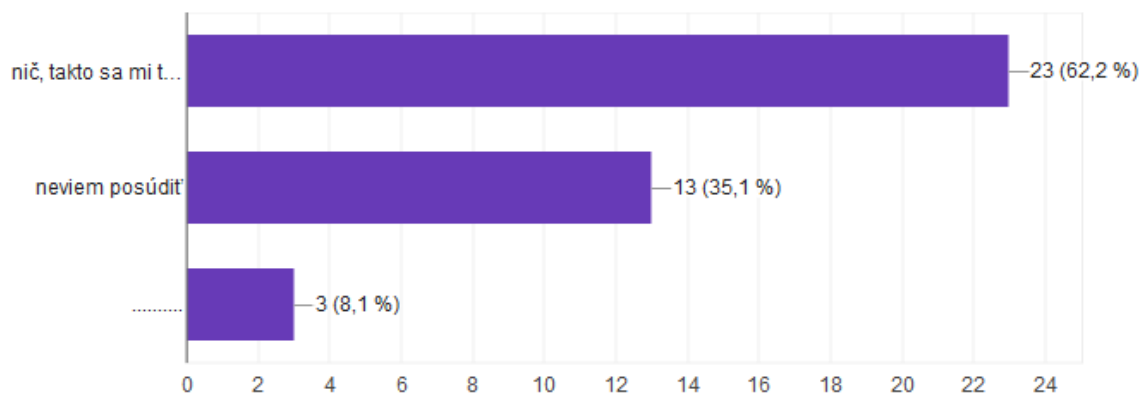


Pacienti mali možnosť vyjadriť sa aj k tomu, čo by v činnosti dobrovoľníkov zmenili, čo nové by privítali alebo naopak, čo by chceli celkovo zmeniť. Táto otázka bola otvorená. No veľmi často sa opakovalo v odpovediach, že by nechceli zmeniť nič, prípadne sa občas objavilo aj nejaké poďakovanie alebo povzbudenie, aby Vfba zostala taká aká

je. Určitá skupina nevedela posúdiť, aká zmena by bola dobrá v pôsobení dobrovoľníkov.

Čo by ste zmenili na činnosti dobrovoľníkov DS Vrbica

37 odpovedí



Pri ďalších otázkach nás zaujímalo hlavne, ako sú spokojní pacienti s jednotlivými aktivitami. Tvorivé dielne, mobilná knižnica a hranie hier. S týmito aktivitami hlavne tvorivé dielne a mobilná knižnica boli pacienti prevažne veľmi spokojní alebo spokojní. Pri aktivite mobilnej knižnice niektorí pacienti rovno aj uviedli, aké knihy alebo žánre by uvítali v našej mobilnej knižnici. Pri hraní hier na oddelení, sa objavili všetky možnosti. Pacienti boli aj spokojní aj nespokojní.

Odporúčania a návrhy do budúcnosti

Z výsledkov dotazníku spokojnosti vyšlo, že pacienti sú s ponúkanými službami a aktivitami dobrovoľníkov spokojní. Ale stále je čo zlepšovať. Preto do budúcnosti by sme navrhli:

- pracovať na neustálom vzdelávanie dobrovoľníkov
- pokračovať v pravidelných supervíziách dobrovoľníkov, aby sa zachoval vysoký štandard dobrovoľníckych kompetencií
- dokúpiť nové tituly do mobilnej knižnice
- rozšíriť aktivitu hranie hier na oddelení o nové hry

udržať si kvalitu výberu nových uchádzačov o dobrovoľníctvo

Do hodnotenia s kvalitou poskytovaných služieb DS Vřba sa mali možnosť zapojiť aj zamestnanci OÚSA. Zapojilo sa 10 zdravotníckych pracovníkov. Kvôli nízkemu počtu nebudeme jednotlivé otázky vyhodnocovať v grafoch, ale skôr uvedieme zaujímavé postrehy z dotazníkov, ktoré zamestnanci uviedli.

Pri otázke „*Pozorujete v ústave zmeny v súvislosti s pôsobením dobrovoľníkov?* Ak áno, tak aké“ sa 9 respondentov vyjadrilo, že áno a to konkrétne:

- „Pozitívny vplyv na psychiku pacienta“
- „Pacientky (pováčšine) sa tešia na tvorivé dielne, majú vyplnený čas, prídu do kontaktu s inými ľuďmi, nie len so zdravotníkmi“
- „Prispievajú k rozptýleniu pacientov čakajúcich na preplnenej chodbe. Spojí sa príjemné (úsmev, rozhovor) s užitočným (káva, čaj)“
- „Spríjemnenie čakania na chodbách“
- „Pacienti po návštevách dobrovoľníkov sú otvorenejší, viac komunikujú s personálom aj medzi sebou“
- „Áno, vyššia spokojnosť pacientov“

Respondenti mali možnosť vyjadriť sa aj k otázke, či vnímajú pôsobenie DS Vřba v rámci nemocnice ako prínosné a mohli aj odôvodniť prečo áno a prečo nie. Vyjadrovali sa nasledovne:

- „Určite áno, prínos je v komunikácií s pacientami. Je dôležité pre pacientov sa niekomu zdôveriť“
- „Zlepšuje sa psychický stav pacientov, pomáhajú im zabudnúť na ich ťažké ochorenie, ktoré je ich súčasťou“
- „Pacienti sú psychicky pozitívnejšie naladení“
- „Rozptýlenie pacientov, vyplnenie času, precvičenie jemnej motoriky pacientov“
- „Pacienti sú tolerantnejší k liečebným výkonom“

ZÁVER

V závere tohto hodnotenia môžeme konštatovať, pacienti sú s dobrovoľníckymi službami spokojní a dokonca by túto službu odporučili aj ďalším pacientom. Pacienti sa vyjadrili, že dobrovoľnícky program ma pre nich význam a dokonca im pomáha spríjemniť aj pobyt v nemocnici. Niektorí túto službu už poznali, pre niektorých bola nová. Niektorí pacienti by uvítali túto službu aj v iných nemocniciach. Aj z tohto aspektu usudzujeme, že služba dobrovoľníkov z DS Vřba pomáha vytvárať OÚSA aj v tomto smere dobré meno, pretože poskytuje pacientom určitý nadštandard v podobe laickej psychosociálnej podpory, ktorá v slovenskom zdravotníctve stále nemá svoje pevné miesto.

Respondenti veľmi kladne hodnotili prístup dobrovoľníkov, ústretovosť a komunikáciu s nimi. Dobrovoľníci nikdy nemôžu nahradiť kvalitnú zdravotnú starostlivosť, no môžu byť účinným nástrojom k podpore a liečbe ťažkých zdravotných ochorení po psychickej stránke a tvoriť určitý doplnok k liečebnej starostlivosti.

Do hodnotenia spokojnosti služieb poskytovaných DS Vřba sa mali možnosť zapojiť aj zamestnanci OÚSA.

Vo všeobecnosti aj podľa spätnej väzby dobrovoľníkov môžeme hodnotiť vzájomnú spoluprácu personálu a dobrovoľníkov ako dobrú.

V závere môžeme konštatovať, že služby Dobrovoľníckej skupiny Vřba sa tešia veľkej obľube u pacientov, čo vyjadrili aj v dotazníkoch, ale prínos v nej vidí aj zdravotnícky personál, ktorí sa s nimi stretáva každý deň a má možnosť vidieť a porovnávať tieto interakcie aj priamo počas liečebného procesu .

Snahou Dobrovoľníckej skupiny Vřba bude, takúto úroveň zachovávať a naďalej pokračovať v dobrej spolupráci s OÚSA s hlavným cieľom, ktorý je spoločný a to : byť tu pre pacientov, keď to potrebujú.