

**VYHODNOTENIE DOTAZNÍKOV SPOKOJNOSTI
PACIENTOV NOÚ S DOBROVOĽNICKYMI
SLUŽBAMI
DOBROVOĽNÍCKEJ SKUPINY VŘBA**



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 NOÚ. Zber dotazníkov sa uskutočnil na prelome mesiacov máj a jún a trval 3 týždne. Dotazníky boli distribuované na oddelení radiačnej onkológie v jedálni, na stolíku pri aplikárni a na chodbe pred gynekologickými ambulanciami kde sa pohybuje najviac pacientov. Dotazníky taktiež rozdávali naši dobrovoľníci pacientom, ktorí mali záujem sa tohto prieskumu spokojnosti zúčastniť. Do prieskumu sa mali možnosť zapojiť ako hospitalizovaní, tak aj ambulantní pacienti, ktorí sa stretli s našou dobrovoľníckou službou.

Návratnosť dotazníkov z oddelenia ORO bola pomerne nízka, preto sme tieto údaje spojili s údajmi od ambulantných pacientov.

Do prieskumu sa zapojilo 35 respondentov, čo je nižšie číslo ako v minulosti. Tento fakt si vysvetľujeme aj tým, že sa odovzdalo pomerne menšie množstvo vyplnených dotazníkov od pacientov na oddelení, pretože v období zberu údajov neprebíhali tvorivé dielne (z dôvodu personálnych kapacít), kde sa stretávalo naraz viacero pacientov a v minulosti najviac dotazníkov bolo práve z tejto skupiny.

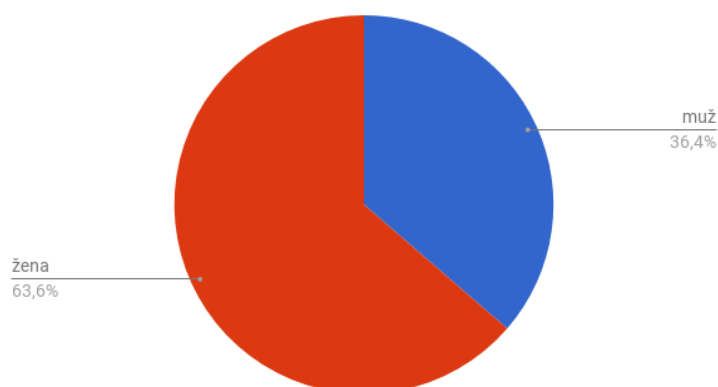
V dotazníku boli uzavreté ale aj otvorené otázky. V grafoch sú spracované hlavne uzavreté otázky. Z otvorených otázok sme spravili prierez najčastejšie sa opakovaných odpovedí a tie uvádzame aj v tomto hodnotení

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 64% žien a 34 % mužov

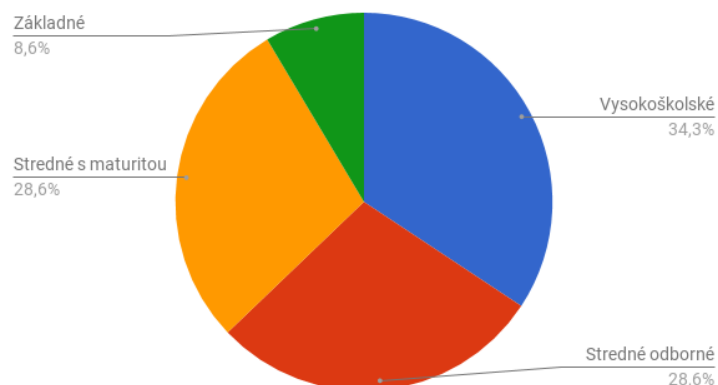
Graf č. 1 Pohlavie respondentov



Ďalší údaj, ktorý nás zaujímal, bolo dosiahnuté vzdelanie respondentov. Respondenti mali na výber z týchto skupín :

- základné vzdelanie
- stredoškolské s maturitou
- stredné odborné
- vysokoškolské

Graf č. 2 Dosiahnuté vzdelanie



Najviac respondentov bolo so stredoškolským vzdelaním, ktorí tvorili viac ako polovicu respondentov (57,2%). Vysokoškolsky vzdelaných respondentov bolo 34,3% a so základným vzdelaním bolo 8,6%.

Čo sa páči respondentom na činnosti dobrovoľníkov v DS Vřba.

V ďalšej otázke nás zaujímalo, čo sa páči pacientom na činnosti dobrovoľníkov. Táto otázka bola otvorená. No veľmi často sa opakovala práve odpoveď ohľadom príjemného vystupovania, milého správania a ochoty. Jednou z častých odpovedí bolo, že dobrovoľníci so sebou prinášajú aj úsmev. Z praktického hľadiska niektorí povedali, že sa im páči možnosť aspoň čiastočne zabezpečeného pitného režimu. Niektorí pacienti skonštatovali, že „Je to spríjemnenie čakania na lekárov“

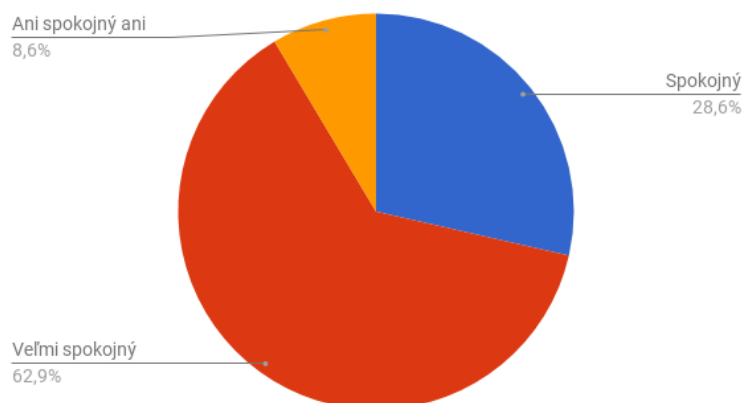
Nižšie je možné prečítať si výpovede niektorých pacientov k otázke, čo sa im na činnosti dobrovoľníkov z DS Vřba páči:

- „prístup pracovníčok a ich úsmev a ochota“
- „milý prístup k pacientom“
- „že sú príjemní a komunikatívni“
- „je to spríjemnenie dlhého čakania“
- „sú milí umievaví a rozdávajú radosť“
- „obetavé, milé a ochotné...úžasný nápad“
- „samozrejme pekný úsmev pre onko chorých ľudí a ochota spríjemniť čakanie“

Spokojnosť so servisom nápojov

V nasledujúcej otázke sme sa respondentov pýtali, ako sú spokojní so servisom roznášania káv a čajov našimi dobrovoľníkmi. Veľmi pozitívnym zistením bolo, že až 91,4 % respondentov sú s touto službou spokojní, pričom z toho 62,9% hodnotia túto službu, že sú veľmi spokojní. Svoju nespokojnosť nevyjadril nikto. Len 8,6 % sa vyjadrilo, že zo službou nie sú ani spokojní ani nespokojní.

Graf č. 3 Spokojnosť so servisom nápojov



Odporúčanie dobrovoľníckeho servisu iným pacientom

Taktiež sme sa pýtali respondentov, či by našu službu odporučili iným pacientom a ak áno tak prečo? Prekvapivým zistením bolo, že 100% respondentov by túto službu odporučili aj iným pacientom. Keďže tento dotazník vyhodnocujeme spolu v rámci dvoch dobrovoľníckych činností (roznášanie teplých nápojov a sprevádzanie na oddelení) hodnotíme našu činnosť ako prínosnú nielen pred ambulanciami ale aj

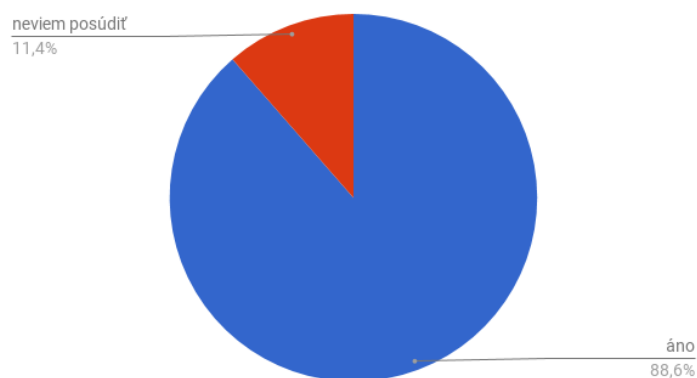
v rámci sprevádzania na oddelení. Niektorí respondenti odpovedali len veľmi stručne, že by túto službu odporučili ďalej, no niektorí sa aj vyjadrili prečo. Napr., že:

- „Odporučil by som aj iným pacientom, hlavne tým, s ktorými sa nemá kto porozprávať“
- „Chorým ľuďom treba dať úsmev a potešiť ich“
- „Veľmi dobre človeku padne, keď sú okolo ochotní ľudia“

Spoľahlivosť dobrovoľníkov.

Väčšina opýtaných vyhodnotila dobrovoľníkov ako spoľahlivých (88,6%). Zvyšný opýtaní nevedeli adekvátne posúdiť situáciu. Mnohí sa stretli s dobrovoľníkmi po prví krát takže aj z toho dôvodu nevedeli posúdiť spoľahlivosť dobrovoľníkov.

Graf č. 4 Spoľahlivosť dobrovoľníkov

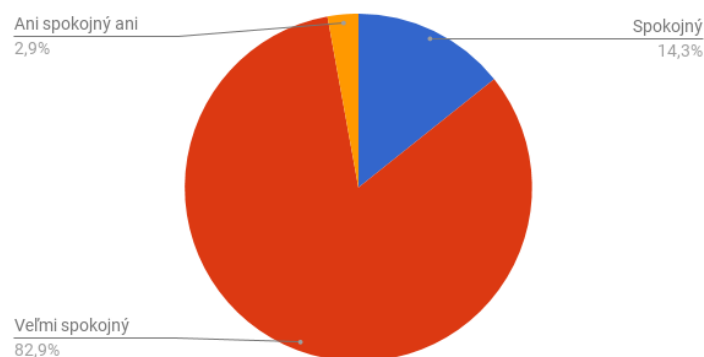


Prístup a komunikácia dobrovoľníkov.

Veľmi dôležitý ukazovateľ pre Dobrovoľnícku skupinu Vřba je práve prístup a komunikácia dobrovoľníkov vo vzťahu k pacientom. Komunikácia je veľmi dôležitá v každej sociálnej interakcii, no práve v nemocničnom prostredí sa niekedy ukazuje

spolu s dobrým prístupom k pacientom ako kľúčová. Aj preto Dobrovoľnícka skupina Vřba kladie veľký dôraz aj na tieto sociálne zručnosti pri výbere nových uchádzačov. Dobrovoľníkov, ktorí už do služby k pacientom prichádzajú sa snažíme pravidelne vzdelávať aj počas spoločných skupinových supervízií. Preto to, že 97,1% pacientov vyhodnotilo, že sú spokojní (14,3%) alebo veľmi spokojní (až 82,9%) práve s prístupom a komunikáciou, hodnotíme ako veľké pozitívum pravidelného vzdelávania a supervízií. Pretože práve tam sa dbá o to, aby dobrovoľník nebol vyhorelý a tak pristupoval k svojej dobrovoľníckej službe čo najlepšie.

Graf č. 5 Prístup a komunikácia dobrovoľníkov

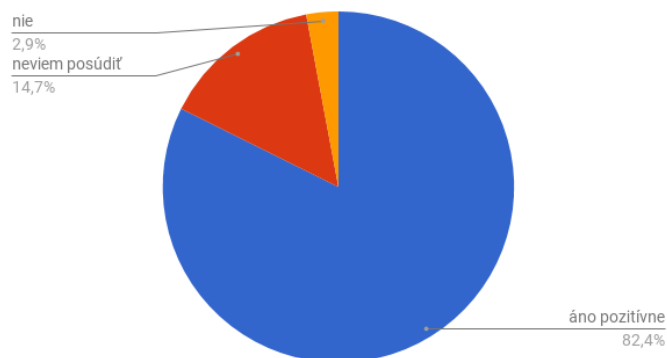


Vplyv dobrovoľníkov na návštevu nemocnice.

Jedným z kvalitatívnych ukazovateľov našej dobrovoľníckej služby je aj to, či sa našim dobrovoľníkom darí ovplyvniť a zlepšiť aspoň čiastočne naladenie pacientov či už v čakárňach pred ambulanciami alebo na oddelení. Z respondentov, ktorí sa vyjadrili, tak 82,4% skonštatovalo, že dobrovoľníci z DS Vřba mali pozitívny vplyv na ich návštevu nemocnice. 14,7 % to posúdiť nevedelo a 2,9 % sa vyjadrilo, že dobrovoľnícka služba na ich návštevu v nemocnici žiaden vplyv nemala. Niektorí pacienti sa vyjadrili aj nasledovne, ako konkrétne dobrovoľníci ovplyvnili ich návštevu v nemocnici:

- „**sú stále usmíati a úžasní. Ďakujem**“
- „**veľmi dobre človeku padne, keď sú okolo ochotní ľudia**“
- „**mám z nich dobrý pocit, pozdvihli mi náladu**“
- „**počas tvorivých dielní : „pacient sa trochu inšpiruje a pritom zabudne na svoje ochorenie**“
- „**spríjemňujú celé prostredie a atmosféru v čakárňach**“
- „**ovplyvnili...aj úsmev lečiči**“
- „**teším sa na stretnutie a na nápoj**“
- „**nikde inde som takúto službu nestretla**“
- „**spríjemniť ťažké chvíle- už ten pocit, že niekto cíti s vami**“
- „**pekným úsmevom a príjemnou komunikáciou**“
-
-

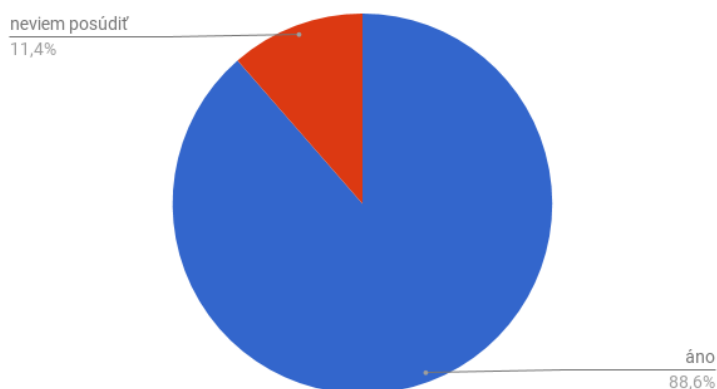
Graf č. 6 Vplyv dobrovoľníkov na návštevu nemocnice



Význam programu pre pacientov.

Pre 88,6% pacientov má tento program význam a 11,4% to nevie posúdiť. V tejto otázke sa respondenti mohli aj vyjadriť, čo konkrétne má pre nich význam, čo je pre nich užitočné a čo by bolo vítané. Mnohí sa zhodli napr., že program „Áno má význam, príjemnú atmosféru“ alebo „Nebolo tak smutno, aspoň na chvíľu“ . V odpovediach sme sa stretli aj s tým, že pacienti význam posúdiť nevedeli, pretože sa s dobrovoľníkmi napr. osobne nestretli ale videli ich na oddelení. Teda nemali osobnú skúsenosť.

Graf č. 7 Význam programu pre pacientov



Odporúčania a návrhy do budúcnosti

V dotazníku bola aj otvorená otázka, čo by pacienti chceli zmeniť na činnosti dobrovoľníkov a čo nové by uvítali.

Taktiež mali pacienti možnosť niečo dodať alebo nám odkázať. Túto možnosť ponechali väčšinou prázdnu, ale našli sa aj pozitívne a povzbudivé odkazy, ktoré sú dôkazom toho, že ľuďom sa dobrovoľnícky program páči a sú zaň vďační. Častokrát sa opakovala odpoveď „Nech zostanú takí, akí sú“. Zaujímavým návrhom, s ktorým sa dobrovoľníci v týchto letných obdobiach stretli bolo, aby mali k teplým nápojom aj niečo, čo nie je teplé. Napr. sirupovú vodu.

Čo dobrovoľníkom pacienti odkázali ?

- „nech ostanú takí akí sú a nech im to vydrží“
- „nech sa im darí“
- „vážim si akúkoľvek činnosť, ktorá je založená na dobrovoľnej činnosti“
- „veľa šťastia a zdravia (a sily)“
- „malo by to byť všade“
- „som príjemne prekvapená a maximálne spokojná“
- „ďakujeme, že sa starajú o chorých a spríjemnia im deň aj ich rodinám, ktorým je veľmi ťažko a smutno, že tu musia stráviť čo i len jeden deň.“

ZÁVER

V závere tohto hodnotenia môžeme konštatovať, že 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 NOÚ 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 pri liečebnej starostlivosti.

K službám Dobrovoľníckej skupiny Vřba sa mali možnosť vyjadriť aj zamestnanci NOÚ. Túto možnosť využilo 11 zamestnancov. Prevažne sa stretávajú s dobrovoľníkmi pri činnosti rozdávania káv a čajov. Len jeden respondent uviedol, že sa s nimi stretol pri sprevádzaní alebo vedení tvorivých dielní na oddelení.

Pri otázke : „Pozorujete v ústave nejaké zmeny v súvislosti s pôsobením dobrovoľníkov?“ sa všetci respondenti vyjadrili, že áno. Niektorí len jednoslovne, iní túto odpoveď aj konkretizovali.

- **„ Pacienti sú vo väčšej pohode“**
- **„Spríjemňujú pacientom čakanie na vyšetrenie, nielen ponukou kávy, ale aj milým slovom :-) „**
- **„Pacienti sa tešia na tieto aktivity, majú vyplnený čas“**
- **„Pacienti sú veľmi spokojní a milo prekvapení“**
- **„Spestria deň“**
- **„Áno, uvoľňuje to napätú atmosféru v čakárňach, myslím, že ľudia majú dobrý pocit aj z takej starostlivosti, akou je podávanie teplých nápojov. Zlepšuje sa komunikácia medzi pacientami, vytvára sa rodinná atmosféra a to pacientom pomáha“**

S prístupom a komunikáciou s dobrovoľníkmi sa 10 zamestnancov vyjadrilo, že sú veľmi spokojní a 2 zamestnanci zaškrkli možnosť „spokojný“.

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 tieto interakcie aj priamo počas liečebného procesu.

Snahou Dobrovoľníckej skupiny Vřba bude, takúto úroveň zachovávať a v prípade možnosti a otvorenosti aj ďalej rozvíjať a zlepšovať, ak jej k tomu budú poskytnuté potrebné podmienky.