



# VYHODNOTENIE DOTAZNÍKOV SPOKOJNOSTI PACIENTOV

s dobrovoľníckymi službami

DOBROVOĽNÍCKEJ SKUPINY VRBA

jún 2018





## ÚVOD

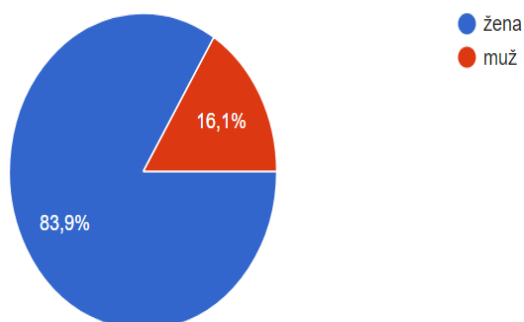
Kvalita poskytovaných služieb je pre nás veľmi dôležitá. Preto sa snažíme pravidelne robiť prieskum spokojnosti medzi pacientami a personálom. Aby sme videli, s čím sú pacienti spokojní resp. nespokojní, čo by sme mohli zlepšiť, čo je treba zachovať a čo by bolo ešte dobré v našej službe pacientom vylepšiť. 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 napĺňať naše poslanie pre onkologických pacientov. Aj v tomto roku sme uskutočnili prieskum spokojnosti v Onkologickom ústave sv. Alžbety a Národnom onkologickom ústave. Zber dotazníkov sa uskutočnil na prelome mesiacov jún a júl a trval 4 týždne. Dotazníky boli distribuované na oddeleniach a chodbách kde pôsobia naši dobrovoľníci. V Onkologickom ústave sv. Alžbety na oddeleniach : Rádiológia A, Rádiológia B a na Internom a pred rôznymi čakárňami, kde roznášajú teplé nápoje . Na chodbách nachádzali schránky, kde mohli pacienti svoje vyplnené dotazníky odovzdať, prípadne odovzdať vyplnené rovno dobrovoľníkom. V Národnom Onkologickom ústave sme prieskum realizovali na Oddelení radiačnej onkológie. 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 31 respondentov.

V dotazníku boli uzavreté, ale aj otvorené otázky. Uzavreté otázky sú graficky spracované v grafoch. Pri otvorených otázkach uvádzame presne konkrétne odpovede jednotlivých pacientov.

Do hodnotenia spokojnosti sa zapojilo viac žien ako mužov, prevažne so stredoškolským vzdelaním.

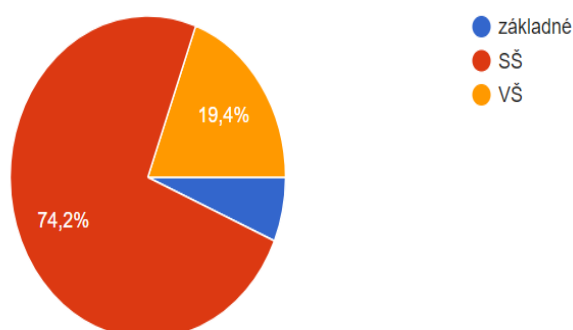
### pohlavie

31 odpovedí



### ukončené vzdelanie

31 odpovedí

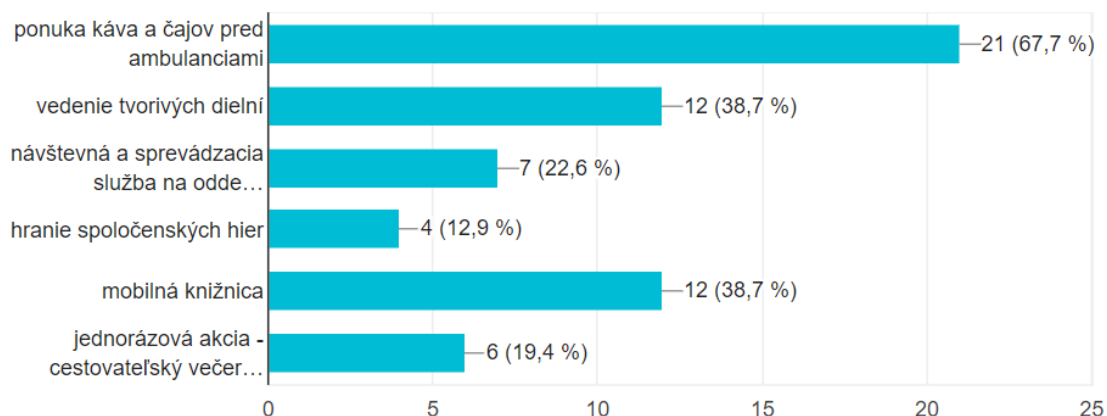


To čo nás v rámci našich dobrovoľníckych aktivít zaujímalo, bola konkrétna činnosť, kde sa s nami pacienti stretli. Niektorí respondenti sa stretli s ponúknutými aktivitami DS Vřba viackrát. Pretože mohli stretnúť dobrovoľníkov pred ambulanciami pri rozdávaní káv a čajov keď čakali na vyšetrenie a následne ak boli hospitalizovaní, mohli ich stretnúť na oddeleniach pri ďalších dobrovoľníckych činnostiach. **Až 67,7 % 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. Ďalej sa najčastejšie stretli s dobrovoľníkmi pri službách mobilnej knižnice a tvorivých dielňach.

Graf č.3

### Pri akej aktivite ste sa stretli s dobrovoľníkmi DS Vřba?

31 odpovedí



Zaujímavosťou v tohtoročnom hodnotení je 100% konštatovanie všetkých 31 respondentov, ktorý v otázke, či je na dobrovoľníkov v DS Vřba spoľahnutie, odpovedali vo všetkých prípadoch kladne.

Graf č.4

### Je na dobrovoľníkov spoľahnutie?

31 odpovedí

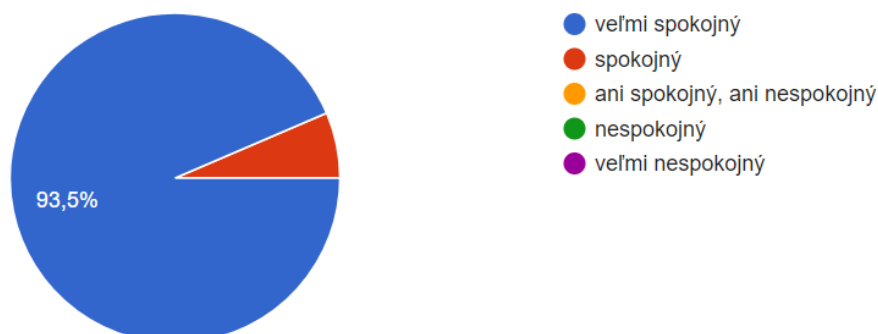


Nikto z opýtaných nevyjadril nespokojnosť s prístupom a komunikáciou dobrovoľníkov. Respondenti sa vyjadrovali o dobrovoľníkoch veľmi pozitívne.

Graf č. 5

## Ako ste spokojný s prístupom a komunikáciou dobrovoľníkov?

31 odpovedí



Až 93,5% vyjadrila, že sú veľmi spokojní práve s komunikáciou a prístupom dobrovoľníkom. Ďalších 6,5% bolo „len“ spokojných. Aj v tomto prípade sa pravdepodobne odzrkadluje pravidelná práca s dobrovoľníkmi na supervíziách, kde je komunikácia častou témou. Taktiež predpokladáme, že je to aj reflexia systému náborov a výberu uchádzačov o dobrovoľníctvo.

Pri otázke **Čo sa Vám páči na činnosti dobrovoľníkov DS Vřba?** ponúkame niekoľko odpovedí :

„Áno, príjemné trávenie voľného času v nemocnici, dobrý vplyv na psychiku pacienta“

„Sú veľmi ochotní a milí“

„Ústretovosť a dobrá nálada“

„Ochota, ústretovosť, porozumenie pri rozhovoroch...som rada, že vôbec niečo takéto funguje“

„Ich schopnosť empatie“

„Ludský prístup, čo je dnes vzácnosť!“

„Že sa starajú trošku o chorých, aby nemysleli na to, že su tu na tomto oddelení“

„Milý prístup“

„Celkový prístup dobrovoľníkov k pacientom“

„Srdečnosť, ochota, úsmev“

„Slušnosť, empatia, ochota“



„Veľmi dobrý prístup k pacientom. Nevtieravý, zábavný a mojej diagnóze aj ukludňujúci“

„Prívetivosť a návšteva na oddeleniach a taktiež podpora v chorobe“

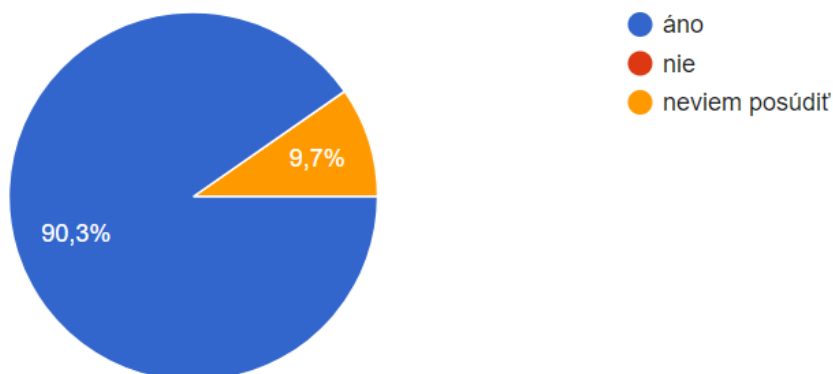
„Že sa prišli so mnou porozprávať“

„Bolo to veľmi príjemné prekvapenie, keď došli na izbu a pozývali nás do spoločných priestorov nemocnice, kde nám pripravili „tvorivú dielničku“. Mali sme možnosť príjemne stráviť večerné nudné obdobie, vytvorili sme pekné ozdobné veci, cítili sme sa užitočnými a aj sme sa naučili volačo.“

Graf č.6

## Skvalitnili dobrovoľníci Váš pobyt/návštevu v nemocnici?

31 odpovedí



„Odreagovala som sa tu“ (tvorivé dielne)

„Vždy dobrou náladou a úsmevom“

„Oživil hospitalizáciu, podporili v liečbe, zahnali negatívne myšlienky“ (cestovateľský večer – prednáška)

„Najviac tým, že rozdávali kávu a čaj, lebo dlho sedíme pred ambulanciami. Mali by chodiť aj častejšie“

„Určite áno, je to príjemné spestrenie večera, človek sa má s kým porozprávať, prísť na iné myšlienky a pritom si niečo pekné aj urobiť“ (tvorivé dielne)

„Človek aspoň na chvíľku zabudne, že je v nemocnici“

„Tvorivé dielne ma neskutočne motivovali. Zbožňovala som tie dni 😊“

„Pri rôznych aktivitách zabúdam na svoju chorobu“

„Spríjemnili mi čakanie ponukou kávy a čaju“

„Zabavenie, strávenie spoločného času“

Graf č. 7

### Má náš program pre Vás význam?

30 odpovedí



90% respondentov odpovedalo, že program má z nejakého dôvodu pre nich význam. V odpovediach často uvádzali, že je to kvôli schopnosti dobrovoľníkov zmeniť atmosféru v čakárňach a na chodbách, alebo pri rozptýlení počas hospitalizácie, či už pri tvorivých dielňach, príležitostných akciách na oddelení alebo samotnom sprevádzaní. Kedy môžu s dobrovoľníkmi hovoriť na rôzne témy.

Graf č. 8

### Odporučili by ste dobrovoľníkov aj iným pacientom ?



31 odpovedí



V tejto otázke bolo zaujímavé, že pri otázke, kde bolo možné odpovedať jedným slovom, tak z 31 respondentov dopísalo do otázky, či by odporučili dobrovoľníkov aj iným pacientom slovo URČITE áno.



## ZÁVER

Dobrovoľnícka skupina Vřba oslávila v roku 2018 svojich 15 rokov existencie, odkedy existuje ako občianske združenie. Zmenilo sa veľa za ten čas, ale hodnoty, ktoré sú vo Vřbe dôležité stále zostávajú a snažíme sa na nich neustále pracovať. Je to napríklad aj spokojnosť pacientov, s ktorými prichádzame do kontaktu a pozitívny vplyv dobrovoľníckej služby aj na ich liečebný, psychický a sociálny aspekt.

Pre Dobrovoľnícku skupinu Vřba je veľkým povzbudením kladné hodnotenia odpovedajúcich respondentov a pozitívne spätné väzby. Veľa pekných reakcií bolo možné prečítať si hlavne v otvorených otázkach, kde sa pacienti mohli otvorene vyjadriť k danej otázke. V nasledujúcich obdobiach sa budeme aj naďalej snažiť poskytovať dobrovoľnícke služby tak, aby boli k čo najväčšej spokojnosti pacientov.