



OPERAČNÍ PROGRAM PRAHA  
ADAPTABILITA



# Z P R Á V A O DÍLČÍ EVALUACI INOVAČNÍHO KURZU: MANAGEMENT ZAMĚŘENÝ NA ZVYŠOVÁNÍ SPOKOJENOSTI PACIENTŮ

(za rok 2011)

## Zpracoval:

**PhDr. Daniel Jirkovský, Ph.D., MBA**  
Hlavní řešitel projektu

**leden, 2012**



	<b>str.</b>
<b>1. OBSAH</b>	<b>2</b>
<b>2. CHARAKTERISTIKA KLÍČOVÉ AKTIVITY</b>	<b>3</b>
2.1 Cílová skupina klíčové aktivity	3
2.2 Způsob řešení klíčové aktivity	3
<b>3. EVALUACE VZDĚLÁVACÍ AKCE</b>	<b>5</b>
3.1 Metoda	5
3.2 Organizace šetření a zpracování dat	5
3.3 Charakteristika souboru respondentů	6
3.4 Výsledky evaluace	8
<b>5. ZÁVĚREČNÉ SHRNUTÍ</b>	<b>13</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH</b>	<b>14</b>
A Evaluační dotazník	15
B Přehled volných výpovědí respondentů	19

## 2. CHARAKTERISTIKA KLÍČOVÉ AKTIVITY

Cílem klíčové aktivity č. 5 s názvem: Management zaměřený na zvyšování spokojenosti pacientů (realizace kurzů pro nelékařské zdravotnické pracovníky) je prohlubování manažerských kompetencí středního a nižšího zdravotnického managementu, které povedou ke zvyšování kvality poskytovaných služeb a tím i k vyšší spokojenosti pacientů. Cíl projektu je postupně naplňován proškolením staničních sester a jim na roveň postavených ostatních vedoucích nelékařských zdravotnických pracovníků FN Motol.

### 2.1 Cílová skupina klíčové aktivity

Cílovou skupinu této klíčové aktivity tvoří všechny staniční sestry a jim na roveň postavení ostatní vedoucí nelékařští zdravotničtí pracovníci (úsekoví fyzioterapeuti, zdravotní laboranti, radiologičtí asistenti apod.), kteří mají platný pracovní právní vztah k FN Motol. Jde o cca 160 zaměstnanců.

V rámci této klíčové aktivity má být podpořeno nejméně 150 osob z této skupiny zaměstnanců FN Motol.

Cílová skupina projektu je tedy velmi různorodá. Zahrnuje zaměstnance různého věku, vzdělání i vykonávaného povolání (všeobecná sestra – zdravotní laborant - radiologický asistent – fyzioterapeut apod.).

Detailnější popis části cílové skupiny, která absolvovala hodnocenou vzdělávací aktivitu v průběhu roku 2011 je uveden v podkapitole 3.3 – Charakteristika souboru respondentů.

### 2.2 Způsob řešení klíčové aktivity

Dílní aktivita probíhá v prostorách externího dodavatele, kterým se na základě výběrového řízení stala společnost Centrum dohody, s.r.o.

Celková hodinová dotace kurzu je 45 výukových hodin rozdělených do tří dvoudenních bloků. Kurz obsahuje interaktivní metody výuky, řešení modelových situací a rozbor případových studií ze zdravotnické praxe.

Kurz je realizován s důrazem na správné vedení podřízených zaměstnanců k poskytování kvalitní péče o pacienty, motivaci, styly vedení, poskytování zpětné vazby, řešení konfliktů a prevence jejich vzniku, nácvik komunikačních dovedností potřebných pro zvládání specifických situací v komunikaci v rámci ošetrovatelského týmu a s lékaři, plánování času, management změn, koordinaci pracovních činností, vedení a koučink sester k vysokému pracovnímu výkonu i ke kvalitě péče o pacienta.



### 3. EVALUACE VZDĚLÁVACÍ AKCE

Vlastní evaluace realizace kurzu je založena na dotazníkovém šetření provedeném u účastníků vzdělávání na konci kurzu. Podrobnější popis metody a její aplikace v rámci evaluace je uveden v dalších podkapitolách této zprávy.

#### 3.1 Metoda

K získání informací nezbytných pro zpracování evaluace výsledků hodnocení za skupinu staničních sester, tj. k ověření dosažení stanovených cílů, byl sestaven dotazník, který je zařazen v příloze této zprávy.

Dotazník obsahoval položky obsahové - zaměřené na zjišťování údajů nezbytných pro splnění záměru evaluačního šetření a položky funkcionální, tedy kontaktní, psychologické a kontrolní. Z hlediska formy položek byly použity jak otázky nestrukturované (otevřené), tak i strukturované (uzavřené) polynomické. Ze strukturovaných položek byly v dotazníku zařazeny položky výběrové uzavřené.

Při konstrukci dotazníku byla věnována maximální pozornost jednoznačnosti a srozumitelnosti jednotlivých položek. Část položek v dotazníku byla koncipována jako tvrzení, ke kterým respondenti vyjadřovali míru svého souhlasu nebo nesouhlasu.

Dotazník byl koncipován jako anonymní.

#### 3.2 Organizace šetření a zpracování dat

Evaluační dotazník byl zadán všem účastníkům vzdělávání. Celkem bylo vydáno 52 dotazníků, vráceno bylo 52 dotazníků, tj. 100% z dotazníků vydaných. Ke zpracování byly využity všechny dotazníky.

K třídění a k základnímu statistickému zpracování dat byl využit tabulkový procesor Excel 2003, který je součástí kancelářského software dodávaného firmou Microsoft.

V uvedeném programu byly zpracovány tabulky četností a vypočítány základní ukazatele, jež jsou základem pro primární analýzu dat. Tabulky četností mohou být v budoucnu využity také pro statistické zpracování dat po skupinách respondentů, včetně výpočtů korelačních koeficientů apod.

Vzhledem k poměrně malému počtu účastníků šetření bylo od statistické analýzy zjištěných dat (v rámci této evaluace) upuštěno. Analýza s využitím statistických nástrojů bude zpracována při evaluaci ukončení klíčové aktivity na závěr projektu. K této analýze bude využit SW Statistika CZ 10.

### 3.3 Charakteristika souboru respondentů

Soubor respondentů tvořilo celkem 52 staničních sester a jim na roveň postavených vedoucích nelékařských zdravotnických pracovníků FN Motol. V následujících tabelárních přehledech jsou uvedeny základní sociálně demografické charakteristiky respondentů. Vzhledem k tomu, že tabulky obsahují dostatek informací o souboru dotazovaných, nejsou prezentovaná data dále interpretována.

TAB. 1:

Pracovní zařazení		
Proměnné	n	%
Vrchní nelékařský zdravotnický pracovník	0	0,00%
Staniční / úsekový nelékařský zdr. pracovník	51	100,00%
Jiné	1	5,88%
Nevyplněno	0	0,00%
<b>Celkem</b>	<b>52</b>	<b>100,00%</b>

TAB. 2:

Vykonávané povolání		
Proměnné	n	%
Všeobecná sestra / porodní asistentka	47	90,38%
Fyzioterapeut	4	7,69%
Zdravotní laborant	1	1,92%
Radiologický asistent	0	0,00%
Jiné	0	0,00%
Nevyplněno	0	0,00%
<b>Celkem</b>	<b>52</b>	<b>100,00%</b>

TAB. 3:

Doba výkonu současné vedoucí funkce ve FN Motol		
Proměnná	n	%
Do tří let	13	25,00%
4 - 10 let	17	32,69%
Více jak 10 let	22	42,31%
Nevyplněno	0	0,00%
<b>Celkem</b>	<b>52</b>	<b>100,00%</b>

**TAB. 4:**

<b>Typ pracoviště</b>		
<b>Proměnná</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Pracoviště interního typu	10	19,23%
Pracoviště chirurgického typu	22	42,31%
Pracoviště komplementu	1	1,92%
Jiný typ pracoviště	19	36,54%
nevyplněno	0	0,00%
<b>Celkem</b>	<b>52</b>	<b>100,00%</b>

**TAB. 5:**

<b>Věk dotazovaných</b>		
<b>Proměnná</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Do 30ti let	5	9,62%
30 - 39 let	10	19,23%
40 - 55 let	30	57,69%
Starší 55 let	7	13,46%
Nevyplněno	0	0,00%
<b>Celkem</b>	<b>52</b>	<b>100,00%</b>

### 3.4 Výsledky evaluace

Výsledky evaluace účastníky kurzů jsou uvedeny v následujících tabelárních přehledech, které ponecháváme bez dalšího komentáře.

TAB. 6:

<b>Byl jste spokojen/a s přístupem lektora</b>		
<b>Proměnná</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Určitě ano	50	96,15%
Spíše ano	2	3,85%
Těžko rozhodnout	0	0,00%
Spíše nesouhlasím	0	0,00%
Zcela nesouhlasím	0	0,00%
Nevyplněno	0	0,00%
<b>Celkem</b>	<b>52</b>	<b>100,00%</b>

TAB. 7:

<b>Přednášky lektora byly připravené a měly řád</b>		
<b>Proměnná</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Zcela souhlasím	49	94,23%
Spíše souhlasím	3	5,77%
Těžko rozhodnout	0	0,00%
Spíše nesouhlasím	0	0,00%
Zcela nesouhlasím	0	0,00%
Nevyplněno	0	0,00%
<b>Celkem</b>	<b>52</b>	<b>100,00%</b>

TAB. 8:

<b>Byl Váš lektor energický a dokázal udržet Vaši pozornost?</b>		
<b>Proměnná</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Zcela souhlasím	46	88,46%
Spíše souhlasím	5	9,62%
Těžko rozhodnout	1	1,92%
Spíše nesouhlasím	0	0,00%
Zcela nesouhlasím	0	0,00%
Nevyplněno	0	0,00%
<b>Celkem</b>	<b>52</b>	<b>100,00%</b>



TAB. 9:

<b>Byl Váš lektor otevřený k diskusi?</b>		
<b>Proměnná</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Zcela souhlasím	48	92,31%
Spíše souhlasím	4	7,69%
Těžko rozhodnout	0	0,00%
Spíše nesouhlasím	0	0,00%
Zcela nesouhlasím	0	0,00%
Nevyplněno	0	0,00%
<b>Celkem</b>	<b>52</b>	<b>100,00%</b>

TAB. 10:

<b>Byl Váš lektor ochotný a vstřícný?</b>		
<b>Proměnná</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Zcela souhlasím	47	90,38%
Spíše souhlasím	5	9,62%
Těžko rozhodnout	0	0,00%
Spíše nesouhlasím	0	0,00%
Zcela nesouhlasím	0	0,00%
Nevyplněno	0	0,00%
<b>Celkem</b>	<b>52</b>	<b>100,00%</b>

TAB. 11:

<b>Dostával/a jste dostatek prostoru k vlastnímu projevu?</b>		
<b>Proměnná</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Zcela souhlasím	45	86,54%
Spíše souhlasím	7	13,46%
Těžko rozhodnout	0	0,00%
Spíše nesouhlasím	0	0,00%
Zcela nesouhlasím	0	0,00%
Nevyplněno	0	0,00%
<b>Celkem</b>	<b>52</b>	<b>100,00%</b>

**TAB. 12:**

<b>Byl výklad lektora srozumitelný?</b>		
<b>Proměnná</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Zcela souhlasím	44	84,62%
Spíše souhlasím	8	15,38%
Těžko rozhodnout	0	0,00%
Spíše nesouhlasím	0	0,00%
Zcela nesouhlasím	0	0,00%
Nevyplněno	0	0,00%
<b>Celkem</b>	<b>52</b>	<b>100,00%</b>

**TAB. 13:**

<b>Vědomosti a informace předávané lektorem byly aktuální</b>		
<b>Proměnná</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Zcela souhlasím	46	88,46%
Spíše souhlasím	4	7,69%
Těžko rozhodnout	2	3,85%
Spíše nesouhlasím	0	0,00%
Zcela nesouhlasím	0	0,00%
Nevyplněno	0	0,00%
<b>Celkem</b>	<b>52</b>	<b>100,00%</b>

**TAB. 14:**

<b>Lze předávané informace využít ve Vaší praxi?</b>		
<b>Proměnná</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Určitě ano	38	73,08%
Spíše ano	13	25,00%
Nevím	1	1,92%
Spíše ne	0	0,00%
Určitě ne	0	0,00%
Nevyplněno	0	0,00%
<b>Celkem</b>	<b>52</b>	<b>100,00%</b>

**TAB. 15:**

<b>Množství a typ předávaných informací bylo přiměřené.</b>		
<b>Proměnná</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Určitě ano	44	84,62%
Spíše ano	8	15,38%
Nevím	0	0,00%
Spíše ne	0	0,00%
Určitě ne	0	0,00%
Nevyplněno	0	0,00%
<b>Celkem</b>	<b>52</b>	<b>100,00%</b>

**TAB. 16:**

<b>Lze získané dovednosti využít ve Vaší praxi?</b>		
<b>Proměnná</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Určitě ano	39	75,00%
Spíše ano	12	23,08%
Nevím	1	1,92%
Spíše ne	0	0,00%
Určitě ne	0	0,00%
Nevyplněno	0	0,00%
<b>Celkem</b>	<b>52</b>	<b>100,00%</b>

**TAB. 17:**

<b>Kurz mne inspiroval ke změně nebo k úpravě stylu řízení a komunikace na pracovišti.</b>		
<b>Proměnná</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Určitě ano	39	75,00%
Spíše ano	13	25,00%
Nevím	0	0,00%
Spíše ne	0	0,00%
Určitě ne	0	0,00%
Nevyplněno	0	0,00%
<b>Celkem</b>	<b>52</b>	<b>100,00%</b>

**TAB. 18:**

<b>Využil byste možnosti účasti v krátkých seminářích navazujících na tento kurz?</b>		
<b>Proměnná</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Určitě ano	32	61,54%
Spíše ano	16	30,77%
Nevím	4	7,69%
Spíše ne	0	0,00%
Určitě ne	0	0,00%
Nevyplněno	0	0,00%
<b>Celkem</b>	<b>52</b>	<b>100,00%</b>

**TAB. 19:**

<b>Doporučil byste tento kurz svému známému?</b>		
<b>Proměnná</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Určitě ano	41	78,85%
Spíše ano	6	11,54%
Nevím	1	1,92%
Spíše ne	0	0,00%
Určitě ne	0	0,00%
Nevyplněno	4	7,69%
<b>Celkem</b>	<b>52</b>	<b>100,00%</b>

Součástí evaluačního dotazníku byly také tři otevřené otázky. Souhrn autentických odpovědí respondentů na tyto položky je uveden v příloze této zprávy.

#### 4. ZÁVĚREČNÉ SHRUTÍ

Kurz Management zaměřený na zvyšování spokojenosti pacientů je účastníky vzdělávání kladně hodnocen. V naprosté většině sledovaných a hodnocených parametrů byla zaznamenána vysoká míra spokojenosti.

Vzhledem k tomu, že podkladem pro vypracování této zprávy je pouze 52 dotazníků, nebylo možné evaluaci podrobněji zpracovat. S ohledem na tuto skutečnost a z důvodu vysoké spokojenosti účastníků šetření s vlastní vzdělávací akcí, bylo upuštěno od podrobnější interpretace sebraných dat.

**S ohledem na provedené šetření lze však závěrem konstatovat, že výsledky evaluace tří skupin kurzu s 52 účastníky dokládají, že kurz Management zaměřený na zvyšování spokojenosti pacientů je vysoce kladně hodnocenou vzdělávací akcí, která odpovídajícím způsobem naplňuje dílčí část záměru realizovaného projektu Rozvíjení komunikačních a manažerských kompetencí zdravotnických pracovníků jako jeden z předpokladů kontinuálního zvyšování kvality zdravotní péče a spokojenosti pacientů.**

V Praze, dne 03.01. 2012

PhDr. Daniel Jirkovský, Ph.D., MBA  
hlavní řešitel projektu



OPERAČNÍ PROGRAM PRAHA  
ADAPTABILITA



## SEZNAM PŘÍLOH

- A**      **Evaluační dotazník**
- B**      **Přehled volných výpovědí respondentů**

**A**      **Evaluační dotazník**

## **EVALUAČNÍ DOTAZNÍK INOVAČNÍHO KURZU MANAGEMENT ZAMĚŘENÝ NA ZVYŠOVÁNÍ SPOKOJENOSTI PACIENTŮ**

---

Vážená slečno / paní,  
Vážený pane,

obracíme se na Vás se zdvořilou žádostí o vyplnění tohoto dotazníku, jehož smyslem je posoudit kvalitu Vaší přípravy v inovačním kurzu Management zaměřený na zvyšování spokojenosti pacientů. Pokud se stalo, že jste byl/a z nějakého důvodu s něčím nespokojen/a nebo naopak spokojen/a, prosím, dejte nám o tom vědět, protože jen tak můžeme naše případné chyby napravit.

Vlastní šetření je anonymní. V dotazníku jsou zařazeny dva typy otázek. V případě uzavřených výběrových otázek, prosíme, označte pouze jednu variantu z nabízených odpovědí. U otevřených otázek napište odpověď podle vlastního uvážení.

Vyplněné dotazníky, prosíme, odevzdejte v poslední den konání kurzu na místo určené lektorem.

Za vyplnění dotazníku a za Vaši účast v kurzu Vám děkujeme.

*PhDr. Daniel Jirkovský, Ph.D., MBA  
hlavní řešitel projektu*

*MUDr. Martin Holcát, MBA  
odborný garant*

*Mgr. Jana Nováková, MBA  
odborný garant*

*Mgr. Petr Klíma  
manažer projektu*

**Datum vyplnění dotazníku:**



**A nyní Vás prosíme o vyplnění následujících informací o Vás:**

**A) Vaše pracovní zařazení ve FN Motol:**

- vrchní nelékařský zdravotnický pracovník (vrchní sestra – porodní asistentka, vrchní laborant apod.)
- staniční / úsekový nelékařský zdravotnický pracovník
- jiné

**B) Vykonávané povolání:**

- všeobecná sestra / porodní asistentka
- fyzioterapeut
- zdravotní laborant
- radiologický asistent
- jiné

**D) Doba výkonu současné vedoucí funkce ve FN Motol:**

- do tří let
- 4 – 10 let
- více jak 10 let

**E) Jsem zařazen/a:**

- na pracovišti interního typu
- na pracovišti chirurgického typu
- na pracovišti komplementu (včetně oborů laboratorní medicíny)
- na jiném typu pracoviště

**F) Váš věk:**

- do 30ti let
- 30 – 39 let
- 40 – 55 let
- starší 55 let

*V další části dotazníku, prosíme, označte jednotlivé buňky tabulky přidělením odpovídající „známky“.*

**Známka: Popis hodnocení:**

- |   |                               |
|---|-------------------------------|
| 1 | určitě ano / zcela souhlasím  |
| 2 | spíše ano / spíše souhlasím   |
| 3 | nevím / těžko rozhodnout      |
| 4 | spíše ne / spíše nesouhlasím  |
| 5 | určitě ne / zcela nesouhlasím |



Otázka / tvrzení:		Hodnocení / známka				
G)	Byl/a jste spokojen/a s přístupem lektora?	1	2	3	4	5
H)	Přednášky lektora byly připravené a měly řád.	1	2	3	4	5
I)	Byl Váš lektor energický a dokázal udržet Vaši pozornost?	1	2	3	4	5
J)	Byl Váš lektor otevřený k diskusi?	1	2	3	4	5
K)	Byl Váš lektor ochotný a vstřícný?	1	2	3	4	5
L)	Dostával/a jste dostatek prostoru k vlastnímu projevu?	1	2	3	4	5
M)	Byl výklad lektora srozumitelný?	1	2	3	4	5
N)	Vědomosti a informace předávané lektorem byly aktuální.	1	2	3	4	5
O)	Lze předávané informace využít ve Vaší praxi?	1	2	3	4	5
P)	Množství a typ předávaných informací bylo přiměřené.	1	2	3	4	5
R)	Lze získané dovednosti využít ve Vaší praxi?	1	2	3	4	5
S)	Kurz mne inspiroval ke změně nebo k úpravě stylu řízení a komunikace na pracovišti.	1	2	3	4	5
T)	Využil/a byste množnosti účasti v krátkých kurzech navazujících na tento inovační kurz?	1	2	3	4	5

**U) V případě, že by Váš známý (Vaše známá) chtěl/a absolvovat podobný kurz, doporučil/a byste mu/jí kurz, který jste právě absolvoval/a?**

- určitě ano,
- spíše ano
- nevím
- spíše ne
- určitě ne

*A nyní, prosíme, otočte list.*

**Pozitivně na kurzu hodnotím:**

**Negativně na kurzu hodnotím:**

**Zde, prosím, napište cokoliv, co nám k vlastnímu kurzu chcete ještě sdělit:**

***Děkujeme za Vaši ochotu a čas, který jste věnoval/a vyplnění tohoto dotazníku. Věříme, že Vámi poskytnuté informace pomohou zlepšit obsah i organizaci příštích kurzů.***

*Realizační tým projektu FN Motol  
Centrum dohody, spol. s r.o.*



OPERAČNÍ PROGRAM PRAHA  
ADAPTABILITA



## **B Přehled volných výpovědí respondentů**

Přehled volných výpovědí respondentů je uveden v samostatném souboru označeném jako příloha B.