

Výsledná zpráva dotazníkového šetření za rok 2024

Dotazník spokojenosti s poskytovanými zdravotními službami v Centru Kociánka

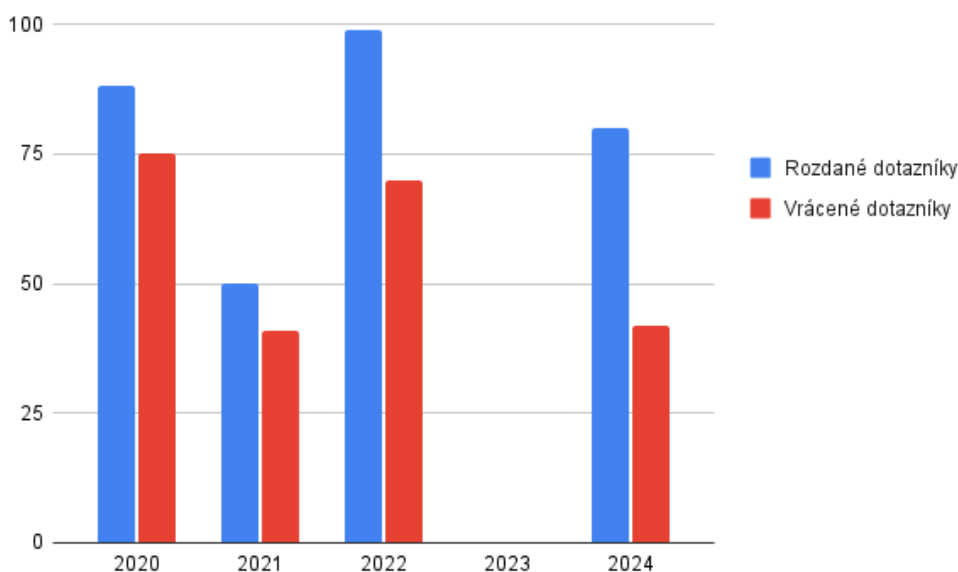
Dotazníkové šetření probíhalo v termínu 21.10. - 8.11. 2024 na pracovišti Brno (DOZP a týdenní stacionář) a na pracovišti Březejc (týdenní stacionář a ošetrovatelská péče). Dotazník byl zaměřen na spokojenost klientů s poskytovanými zdravotními službami v Centru Kociánka.

Celkem se mezi klienty služeb rozdalo 80 kusů dotazníků a vráceno bylo 42 kusů, nevyplněných dotazníků bylo 38 kusů. Relativní vyjádření návratnosti činí 52,5%. Nejvíce dotazníků bylo rozdáno v roce 2022, ale návratnost byla největší v roce 2020. V roce 2023 nebylo dotazníkové šetření provedeno.

Tabulka č.1: Počty rozdaných, vrácených a neodevzdaných dotazníků v roce 2024

| | Absolutní vyjádření | Relativní vyjádření |
|---------------------|---------------------|---------------------|
| Rozdané dotazníky | 80 | 100% |
| Vrácené dotazníky | 42 | 52,5% |
| Nevrácené dotazníky | 38 | 47,5% |

Graf č.1: Porovnání počtů rozdaných a vrácených dotazníků v letech 2020-2024



Výsledná zpráva dotazníkového šetření za rok 2024

Výsledky jednotlivých otázek:

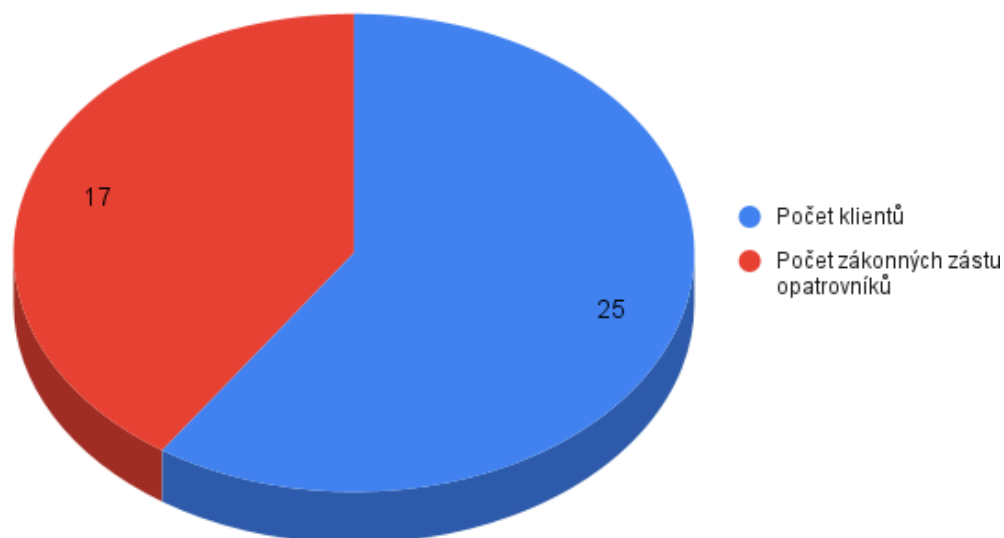
1. otázka: Dotazník vyplňuje:

V roce 2024 vyplnilo ze 42 respondentů dotazník 25 klientů a 17 zákonných zástupců či opatrovníků. Ve všech sledovaných letech vyplňují větší část dotazníků samotní klienti než zákonní zástupci nebo opatrovníci. Největší rozptyl nastal v roce 2022, oproti tomu v loňském roce se poměr vyplnění snížil nejvíce. Relativní vyjádření vyplnění činí 59,5% klientů a 40,5% zákonných zástupců.

Tabulka č.2: Počet respondentů v roce 2024

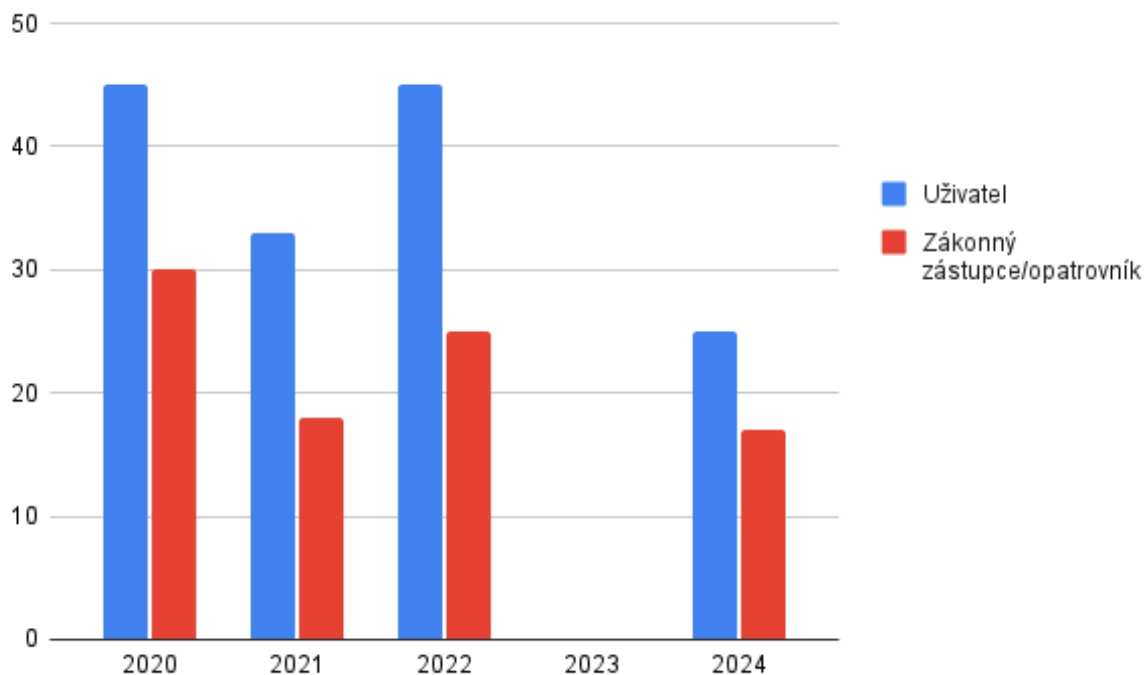
| | Absolutní vyjádření | Relativní vyjádření |
|--|---------------------|---------------------|
| Celkový počet respondentů | 42 | 100% |
| Počet klientů | 25 | 59,5% |
| Počet zákonných zástupců / opatrovníků | 17 | 40,5% |

Graf č. 2: Počet respondentů v roce 2024



Výsledná zpráva dotazníkového šetření za rok 2024

Graf č. 3: Porovnání počtů respondentů v letech 2020-2024



Výsledná zpráva dotazníkového šetření za rok 2024

2. otázka: Pohlaví:

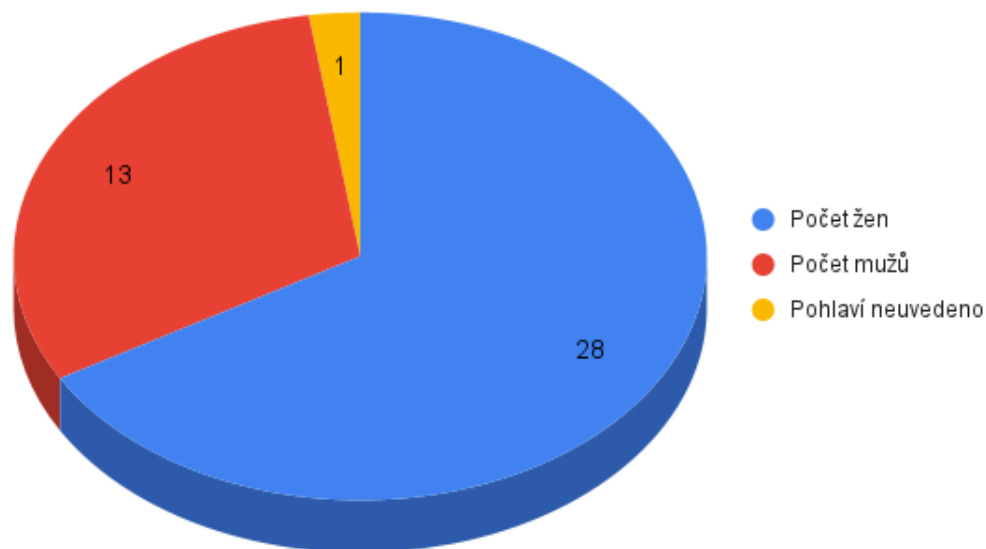
V roce 2024 vyplnilo dotazník 28 žen a 13 mužů, v jednom případě nebylo uvedeno pohlaví klienta.

Ve sledovaných letech vyplňují dotazníky v převážné míře ženy, v posledních letech byly zaznamenány 2 případy neuvedení pohlaví.

Tabulka č.3: Pohlaví klientů u vyplněných dotazníků v roce 2024

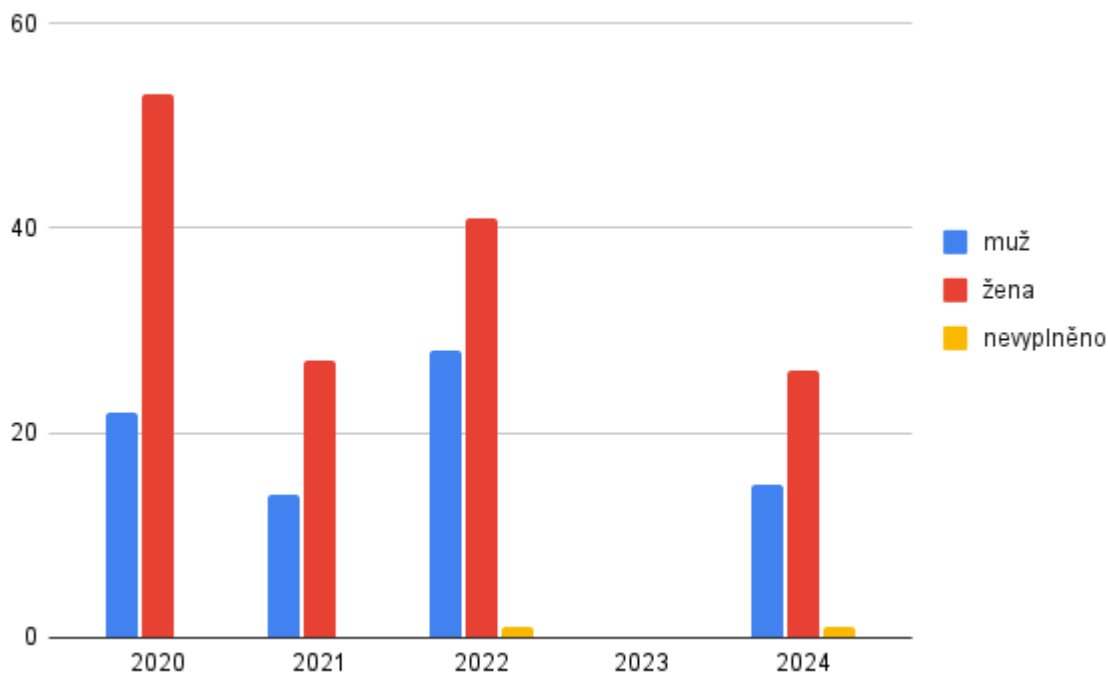
| | Absolutní vyjádření | Relativní vyjádření |
|-----------------------------|---------------------|---------------------|
| Celkem vyplněných dotazníků | 42 | 100% |
| Počet žen | 28 | 67% |
| Počet mužů | 13 | 31% |
| Pohlaví neuvedeno | 1 | 2% |

Graf č. 4: Pohlaví klientů v roce 2024



Výsledná zpráva dotazníkového šetření za rok 2024

Graf č. 5: Porovnání počtů vyplněných dotazníků v letech 2020-2024



Výsledná zpráva dotazníkového šetření za rok 2024

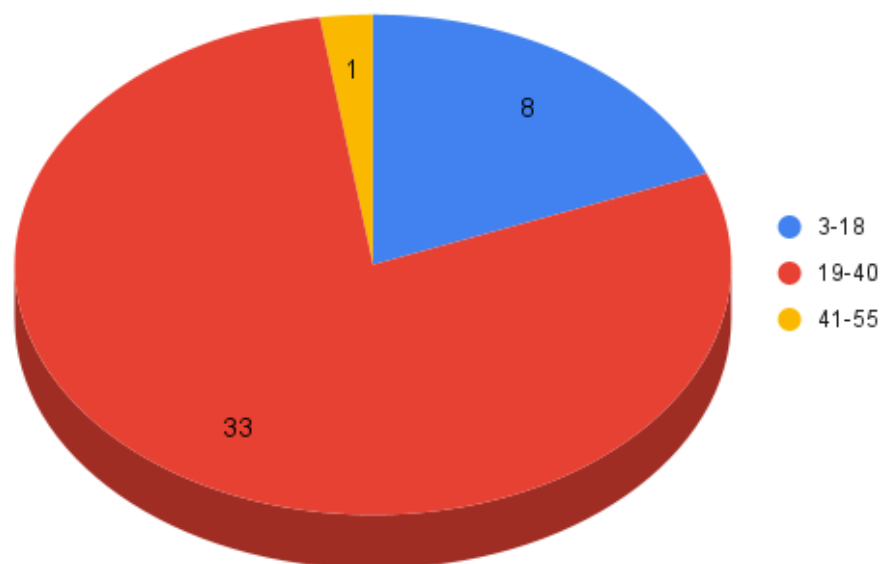
3. otázka: Vyberte prosím vaši věkovou kategorii:

V roce 2024 vyplnilo z dotazník 8 neplnoletých klientů, 33 dospělých klientů a 1 klient nad 41 let. Podobně jako ve všech sledovaných letech i v tomto roce vyplnilo dotazník nejvíce klientů z kategorie 19 - 40 let.

Tabulka č.4: Věkové kategorie vyplněných dotazníků v roce 2024

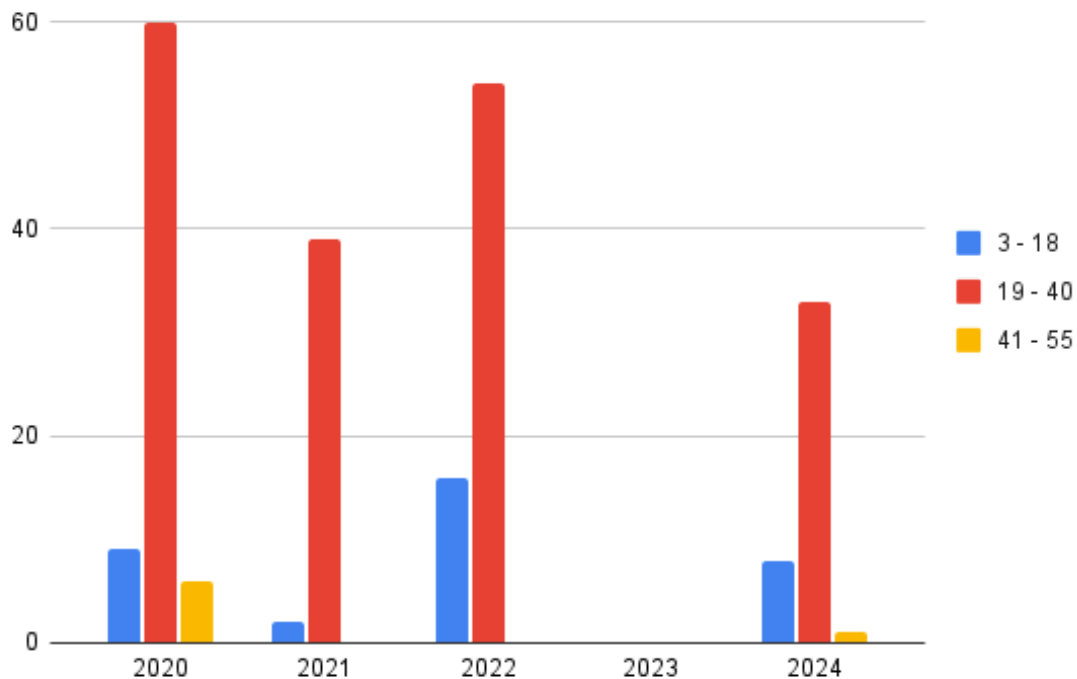
| | Absolutní vyjádření | Relativní vyjádření |
|-----------------------------|---------------------|---------------------|
| Celkem vyplněných dotazníků | 42 | 100% |
| Věk 3 - 18 roků | 8 | 19% |
| Věk 19 - 40 roků | 33 | 79% |
| Věk 41 - 50 roků | 1 | 2% |

Graf č. 6: Věkové kategorie v roce 2024



Výsledná zpráva dotazníkového šetření za rok 2024

Graf č. 7: Porovnání věkových kategorií v letech 2020-2024



Výsledná zpráva dotazníkového šetření za rok 2024

4. otázka: Jakou zdravotní službu v Centru Kociánka využíváte (lze vybrat více možností)?

Centrum Kociánka nabízí širokou škálu zdravotních služeb, mezi které patří fyzioterapie, ergoterapie, ošetrovatelská péče poskytovaná zdravotní sestrou, klinická logopedie a hipoterapie. Klinická psychologie je poskytována v soukromé ambulanci v areálu centra.

Respondenti mohli v dotazníku označit všechny služby, které využívají. Z výsledků průzkumu vychází nejvíce využívanou službou ošetrovatelská péče, následovaná službami léčebné rehabilitace a to konkrétně fyzioterapie a ergoterapie. Ve vrácených dotaznících pak v menší míře bylo využito služby hiporehabilitace a klinické logopedie a klinické psychologie.

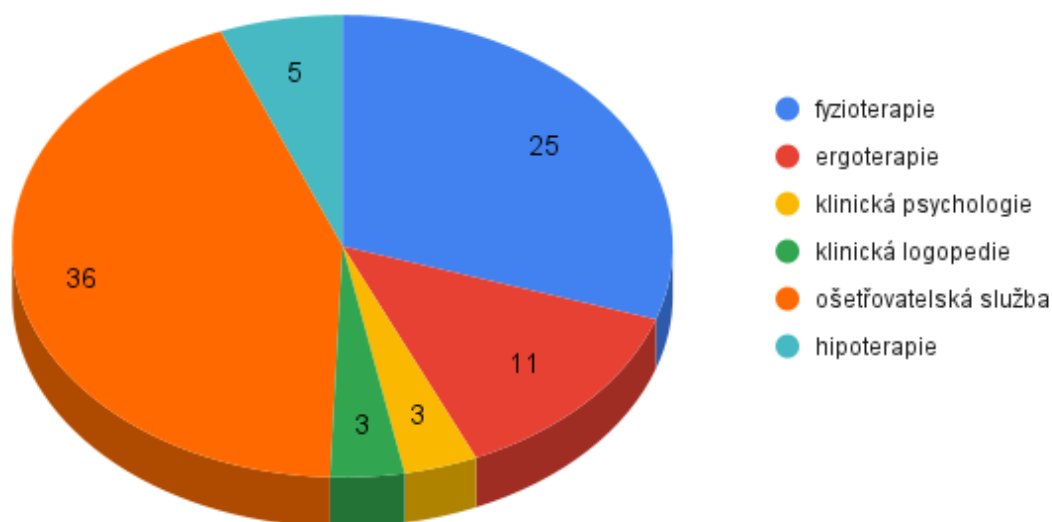
Ve sledovaných letech největší objem péče stabilně vykazují dvě kategorie a to ošetrovatelská péče poskytovaná všeobecnou sestrou a fyzioterapie. Graf za sledované roky naznačuje, že systém péče stojí především na ošetrovatelství a fyzioterapii. Ostatní obory jsou doplňkové a jejich objem je v porovnání s hlavními dvěma kategoriemi minoritní. Celkový trend po roce 2020 je spíše sestupný s následnou stabilizací na nižších hodnotách.

Tabulka č.5: Počet využívaných zdravotních služeb v Centru Kociánka (lze vybrat více možností)

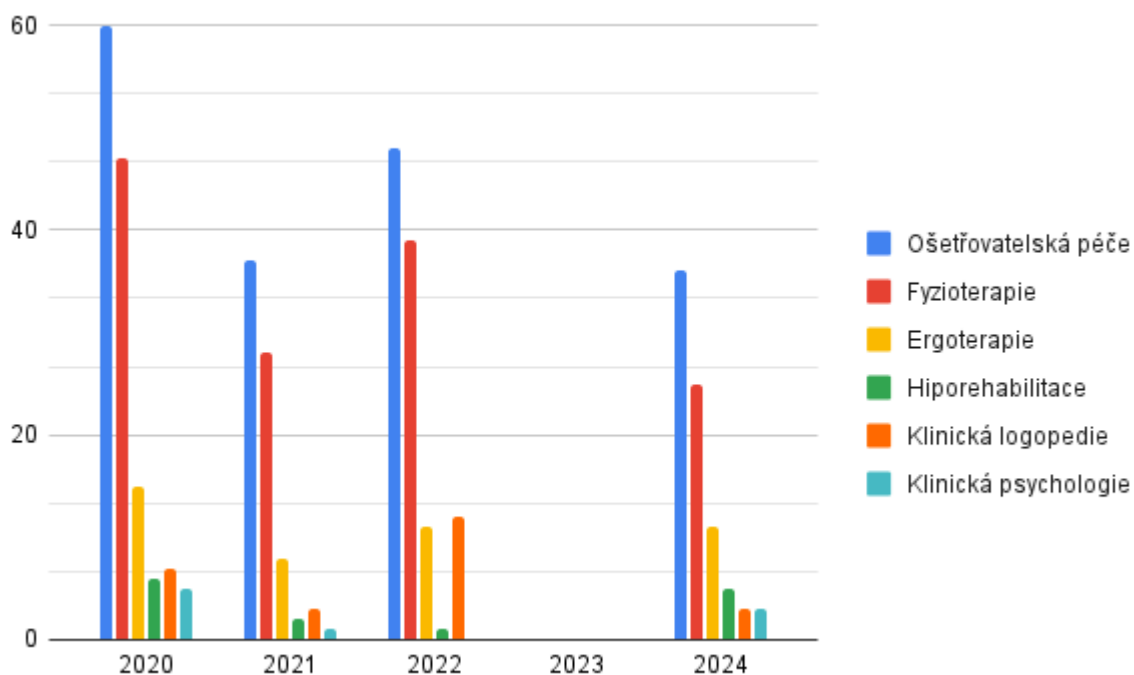
| | Absolutní vyjádření | Relativní vyjádření |
|--|---------------------|---------------------|
| Fyzioterapie | 25 | 59% |
| Ergoterapie | 11 | 26% |
| Klinická psychologie | 3 | 7% |
| Klinická logopedie | 3 | 7% |
| Ošetrovatelská péče poskytovaná všeobecnou sestrou | 36 | 85% |
| Hiporehabilitace | 5 | 11% |

Výsledná zpráva dotazníkového šetření za rok 2024

Graf č.8: Počet využívaných zdravotních služeb v Centru Kociánka (lze vybrat více možností)



Graf č. 9: Porovnání využití zdravotních služeb v letech 2020-2024



Výsledná zpráva dotazníkového šetření za rok 2024

5. otázka: Jak jste spokojen/a s poskytovanou zdravotní péčí?

Na tuto otázku mohli respondenti odpovídat jednu ze čtyř možností:

- rozhodně ano
- spíše ano
- spíše ne
- rozhodně ne

Výsledky ukazují mimořádně vysokou míru spokojenosti respondentů. Celkem 42 osob vyjádřilo spokojenost, přičemž 36 dotázaných je rozhodně spokojeno s péčí a zbylých 6 je spíše spokojeno. Z celkového počtu je tak rozhodně spokojeno se zdravotní péčí 86% klientů.

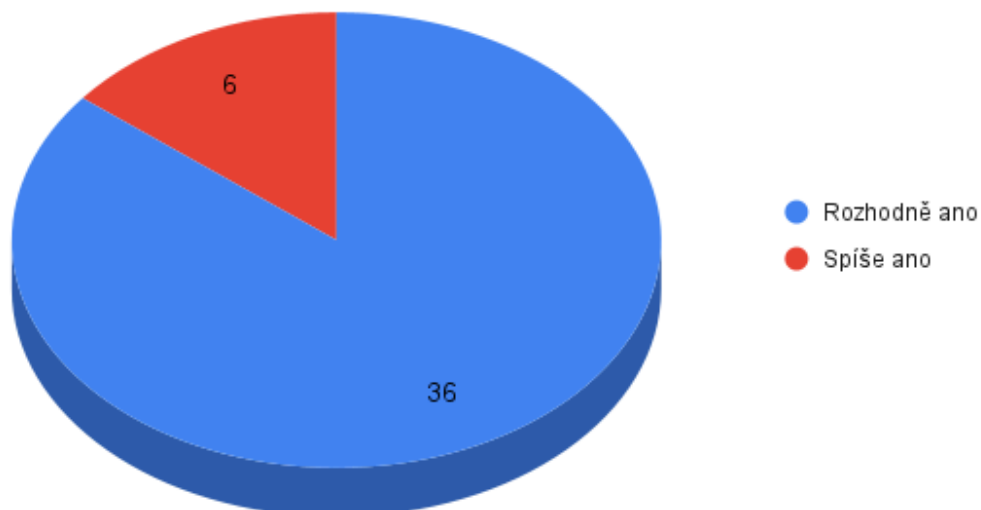
Ve sledovaných letech dominuje silná shoda v míře spokojenosti, většina respondentů je velmi spokojena s poskytovanými zdravotními službami. Oproti předchozím rokům je v obou pozitivních kategoriích pokles, který je dán ovšem nižším počtem celkových odevzdaných dotazníků.

Tabulka č.6: Spokojenost s poskytovanou péčí v roce 2024

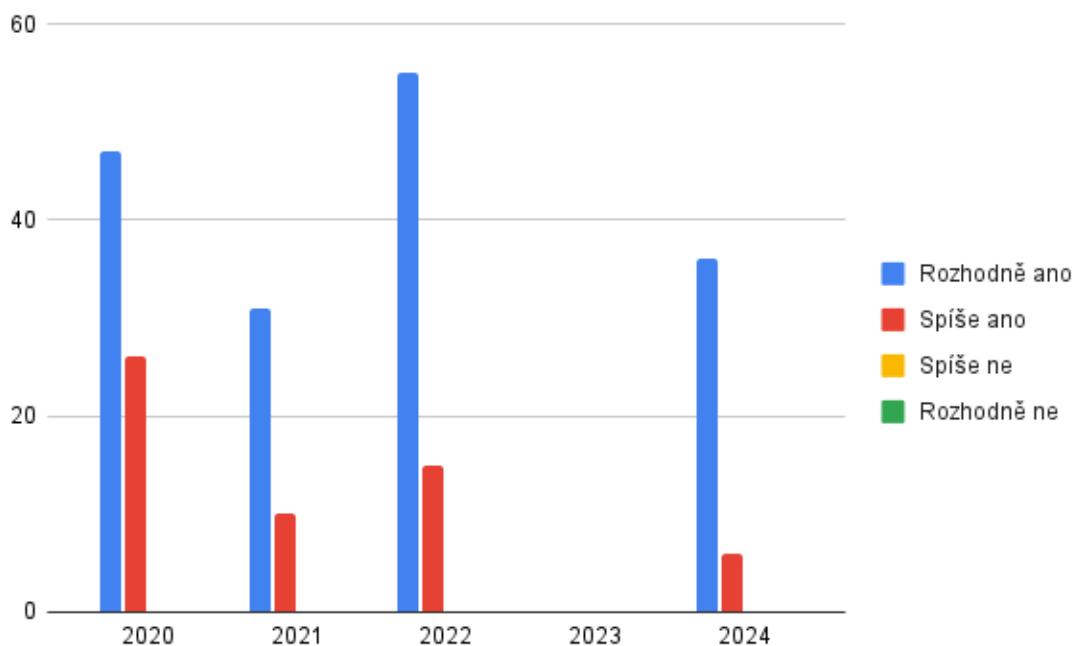
| | Absolutní vyjádření | Relativní vyjádření |
|--------------|---------------------|---------------------|
| Rozhodně ano | 36 | 86% |
| Spíše ano | 6 | 14% |
| Spíše ne | 0 | 0 |
| Rozhodně ne | 0 | 0 |

Výsledná zpráva dotazníkového šetření za rok 2024

Graf č.10: Spokojenost s poskytovanou zdravotní péčí v roce 2024



Graf č. 11: Porovnání spokojenosti se zdravotní péčí v letech 2020-2024



Výsledná zpráva dotazníkového šetření za rok 2024

6. otázka: Byl/a jste seznámen/a s možností poskytování informací o Vašem zdravotním stavu?

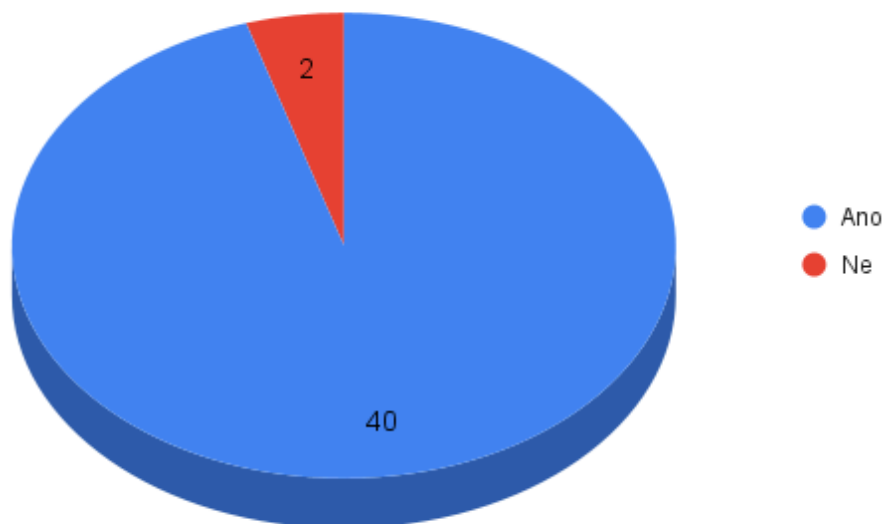
V dotazníku mohli respondenti odpovídat na tuto otázku pouze odpovědí ano nebo ne.

Z výsledku vyplývá, že 95% bylo seznámeno s možností poskytovat informace o svém zdravotním stavu dalším osobám a jen 5% seznámeno nebylo. Z celkového počtu to činí pouze 2 neseznámené osoby. V praxi to znamená, že proces informování pacientů o jejich zdravotním stavu funguje téměř bezchybně.

Tabulka č.7: Seznámení s možností poskytování informací o svém zdravotním stavu v roce 2024

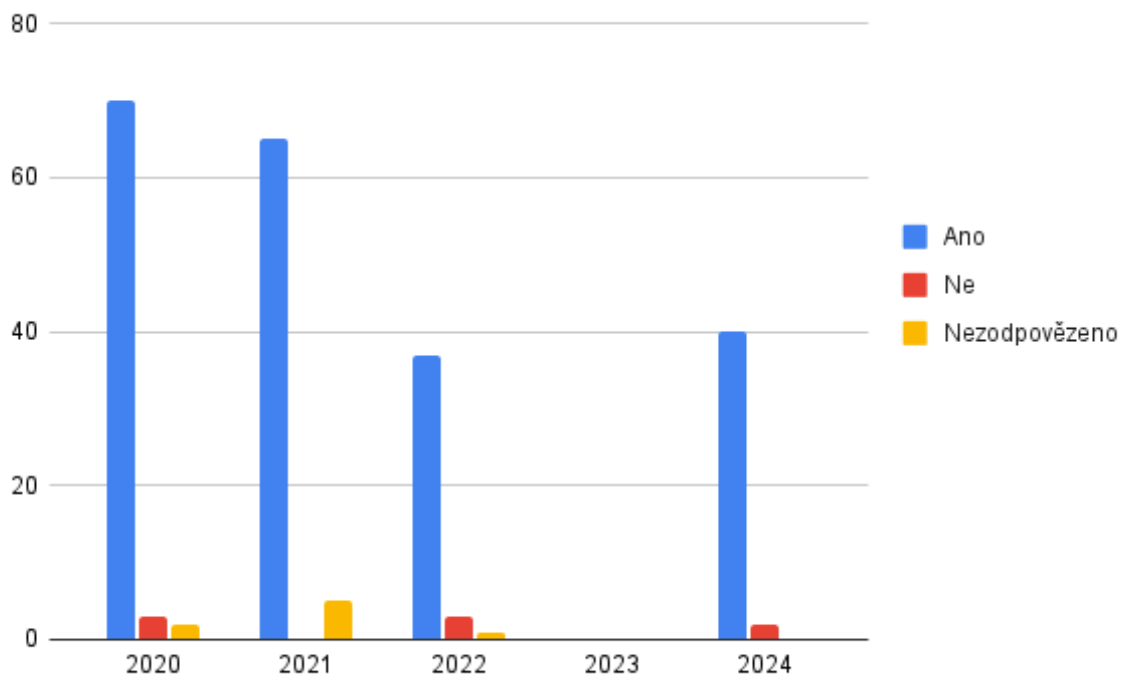
| | Absolutní vyjádření | Relativní vyjádření |
|-----|---------------------|---------------------|
| Ano | 40 | 95% |
| Ne | 2 | 5% |

Graf č.12: Seznámení s možností poskytování informací o svém zdravotním stavu v roce 2024



Výsledná zpráva dotazníkového šetření za rok 2024

Graf č.13: Porovnání počtů seznámení s poskytováním informací v letech 2020-2024



Výsledná zpráva dotazníkového šetření za rok 2024

7. otázka: Máte důvěru k ošetřujícímu personálu?

Na tuto otázku mohli respondenti odpovídat jednu ze čtyř možností:

- rozhodně ano
- spíše ano
- spíše ne
- rozhodně ne

U poslední možnosti - rozhodně ne - byl prostor k uvedení konkrétních důvodů nedůvěry ke zdravotnickému personálu.

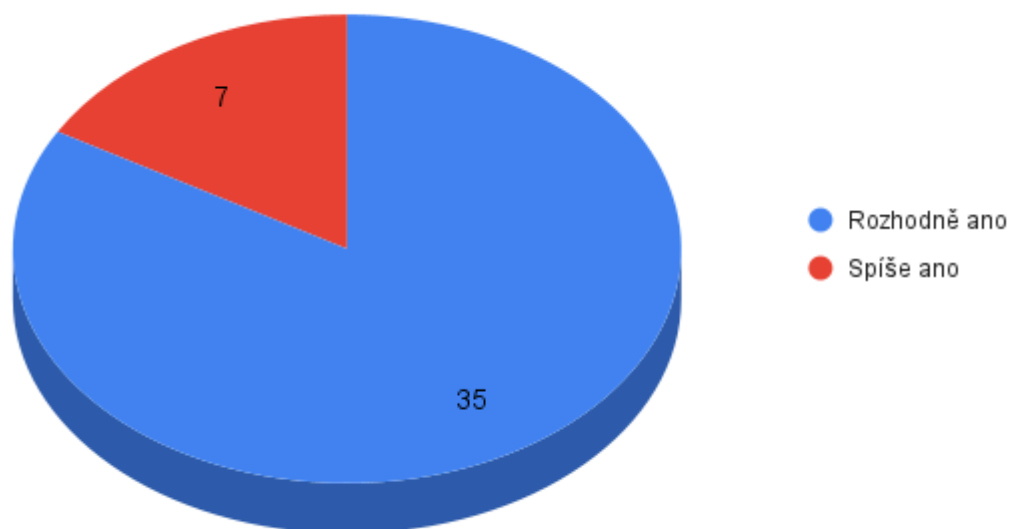
Získané odpovědi naznačují velmi vysokou míru důvěry respondentů vůči ošetřujícímu personálu. Celkem se k dotazu vyjádřilo 42 osob, přičemž všichni respondenti zvolili jednu z pozitivních variant. V analyzovaném období 2020-2024 lze sledovat vývoj důvěry v ošetřující personál. Celkově graf vykazuje dominanci vysoké důvěry, byť s určitými výkyvy v počtu respondentů a míře rozhodnosti. Respondenti vnímají ošetřující personál jako důvěryhodný, což je základním předpokladem pro kvalitní poskytování péče a budování dobrého vztahu mezi pacientem a zdravotníkem.

Tabulka č.8: Důvěra k ošetřujícímu personálu v roce 2024

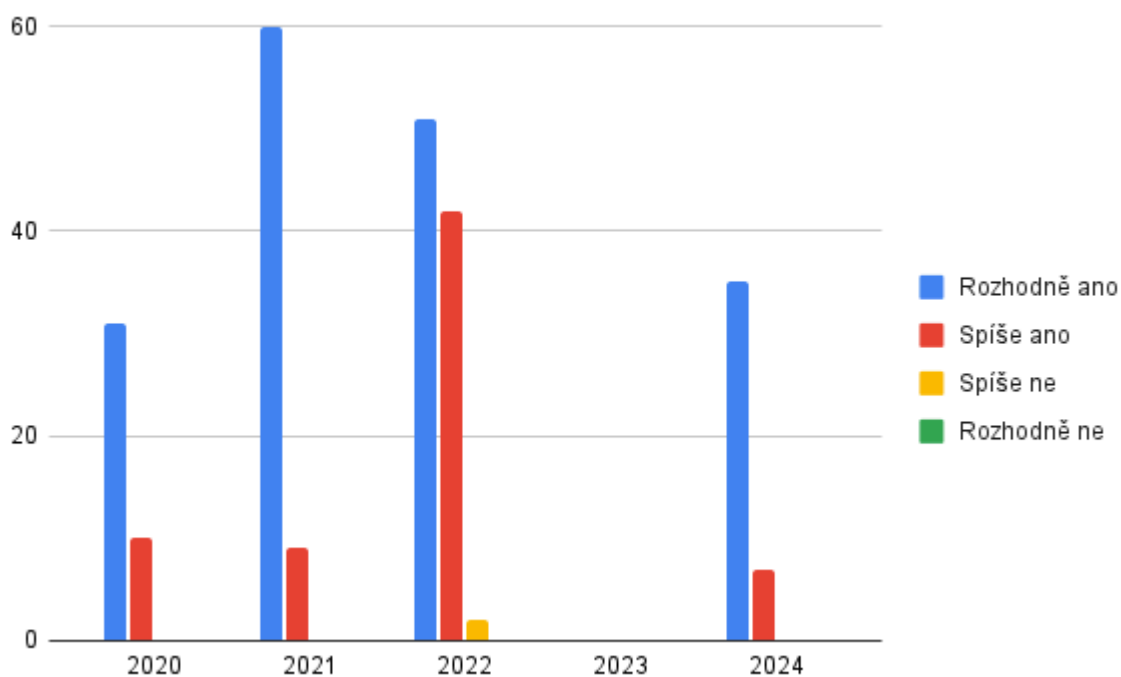
| | Absolutní vyjádření | Relativní vyjádření |
|--------------|---------------------|---------------------|
| Rozhodně ano | 35 | 83% |
| Spíše ano | 7 | 17% |
| Spíše ne | 0 | 0 |
| Rozhodně ne | 0 | 0 |

Výsledná zpráva dotazníkového šetření za rok 2024

Graf č.14: Důvěra k ošetřujícímu personálu v roce 2024



Graf č. 15: Porovnání výsledku důvěrnosti k personálu v letech 2020-2024



Výsledná zpráva dotazníkového šetření za rok 2024

8. otázka: Seznámil Vás personál s chodem zdravotního úseku a poskytované služby?

Na otázku seznámení odpovídali klienti možnostmi ano nebo ne. Většina respondentů potvrzuje, že byli personálem řádně poučeni o fungování úseku a dostupných službách. Výsledek naznačuje, že proces informování nových klientů je nastaven velmi efektivně a personál své komunikační povinnosti plní svědomitě. Přestože jsou negativní odpovědi minimální (pouze 2 respondenti), stojí za to prověřit, zda k pochybení došlo z důvodu časového vytížení personálu nebo specifických okolností při příjmu těchto konkrétních osob.

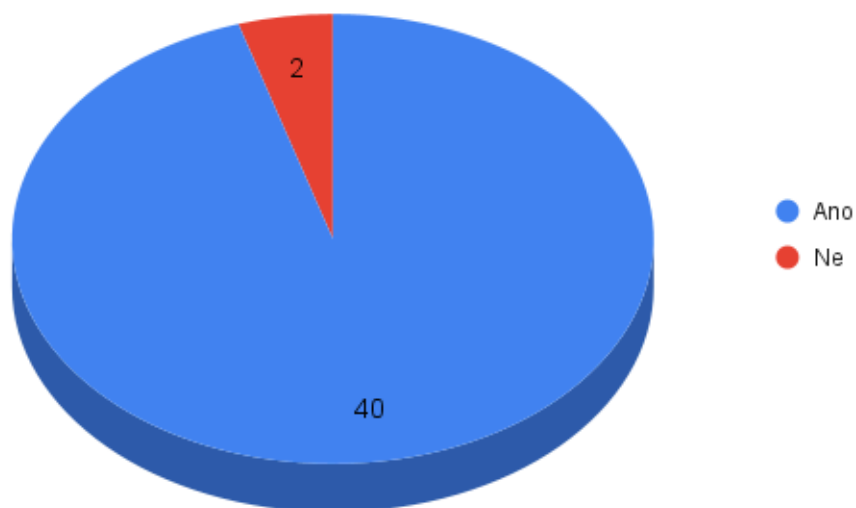
V celém sledovaném období (2020–2024) tvoří kladná odpověď dominantní většinu. Seznámení pacienta s chodem pracoviště je pevnou součástí ošetrovatelského procesu. Stabilita kladných odpovědí napříč lety naznačuje, že personál vnímá informovanost pacienta jako prioritu hned od prvního kontaktu.

Tabulka č.9: Seznámení s chodem zdravotního úseku a poskytované služby v roce 2024

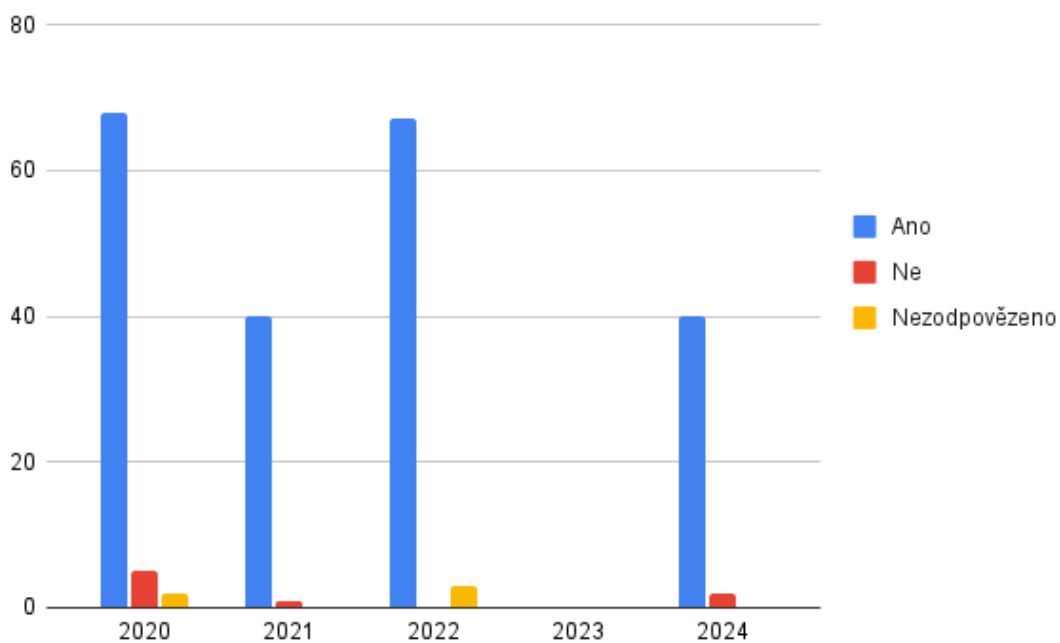
| | Absolutní vyjádření | Relativní vyjádření |
|-----|---------------------|---------------------|
| Ano | 40 | 95% |
| Ne | 2 | 5% |

Výsledná zpráva dotazníkového šetření za rok 2024

Graf č.16: Seznámení s možností poskytování informací o svém zdravotním stavu v roce 2024



Graf č.17: Porovnání počtů seznámení s chodem zdravotního úseku v letech 2020-2024



Výsledná zpráva dotazníkového šetření za rok 2024

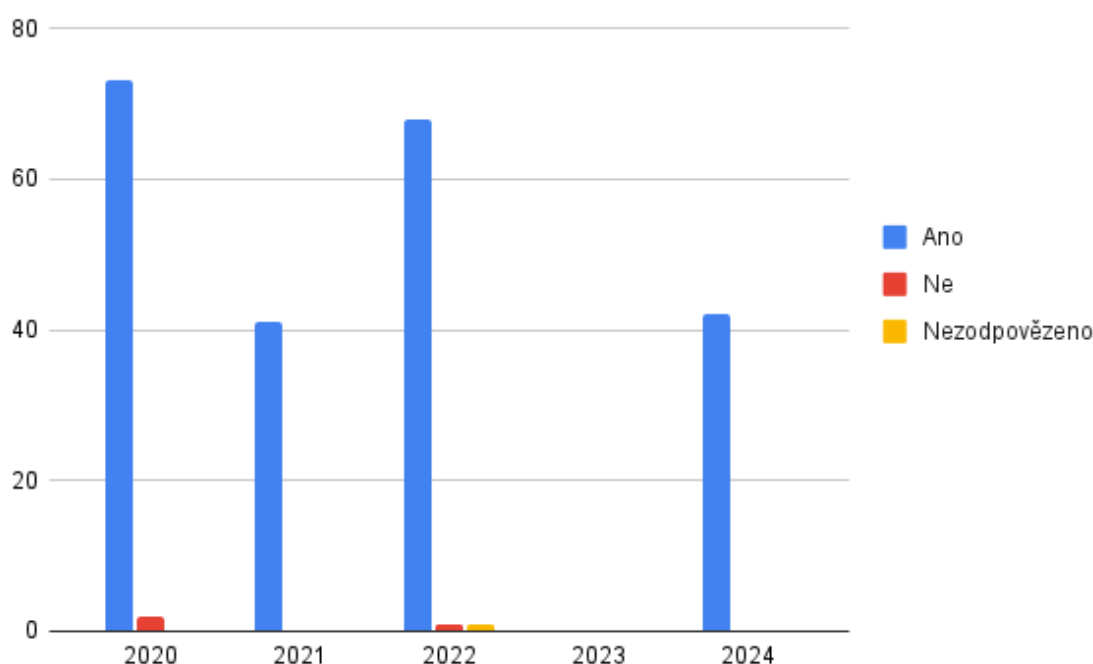
9. otázka: Je k Vám personál slušný a vstřícný?

Sto procentní spokojenost všech 42 respondentů svědčí o vysoké profesionalitě, empatii a vynikající úrovni komunikace s klienty. Slušnost personálu je dlouhodobě nejsilnější stránkou pracoviště. Negativní odpovědi jsou za celé sledované období posledních 4 let naprosto výjimečné (jednotky případů), což potvrzuje, že slušné a vstřícné chování je pevnou součástí firemní kultury. Bez ohledu na celkový počet respondentů v daném roce se míra spokojenosti trvale drží těsně u hranice 100 %. Výsledky jsou vynikající a slouží jako skvělá vizitka pro celý tým. Personál dlouhodobě dokazuje, že lidský přístup je pro něj prioritou.

Tabulka č.10: Slušné a vstřícné chování personálu zdravotního úseku v roce 2024

| | Absolutní vyjádření | Relativní vyjádření |
|---------------|---------------------|---------------------|
| Ano | 42 | 100% |
| Ne | 0 | 0% |
| Nezodpovězeno | 0 | 0% |

Graf č.18: Porovnání počtů hodnocení chování zdravotního personálu v letech 2020-2024



Výsledná zpráva dotazníkového šetření za rok 2024

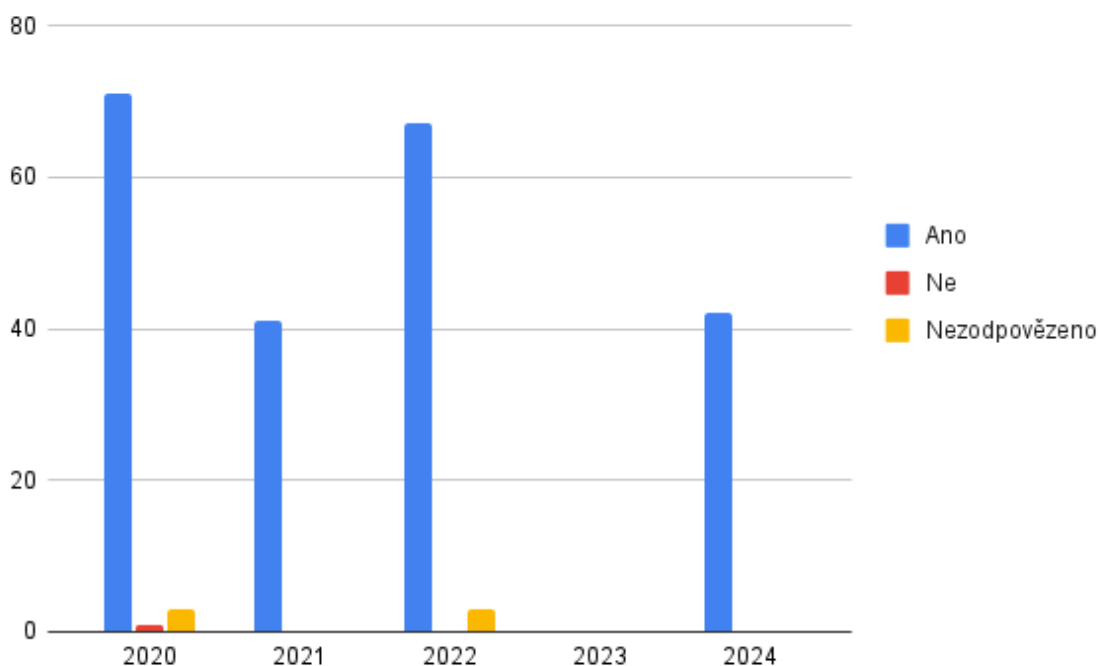
10. otázka: Reaguje podle Vás personál pohotově, vstřícně v případech zajištění Vašich individuálních potřeb (např. v souvislosti s vysvětlením postupu atd.)?

Všech 42 dotázaných vnímá přístup personálu jako vstřícný a dostatečně rychlý, což potvrzuje vysoký standard klientského servisu a individuální péče. Data ukazují, že schopnost personálu reagovat na individuální potřeby je dlouhodobě na špičkové úrovni s minimálními výkyvy. Za celé sledované období 2020–2024 se objevila pouze jedna záporná odpověď. To svědčí o mimořádné stabilitě kvality poskytovaných služeb.

Tabulka č.11: Reakce personálu na individuální potřeby klientů v roce 2024

| | Absolutní vyjádření | Relativní vyjádření |
|---------------|---------------------|---------------------|
| Ano | 42 | 100% |
| Ne | 0 | 0% |
| Nezodpovězeno | 0 | 0% |

Graf č.19: Porovnání počtů hodnocení reakce personálu na individuální potřeby klientů v letech 2020-2024



Výsledná zpráva dotazníkového šetření za rok 2024

11. otázka: Souhlasíte s tvrzením, že je respektováno Vaše soukromí a že je s Vámi zacházeno důstojně?

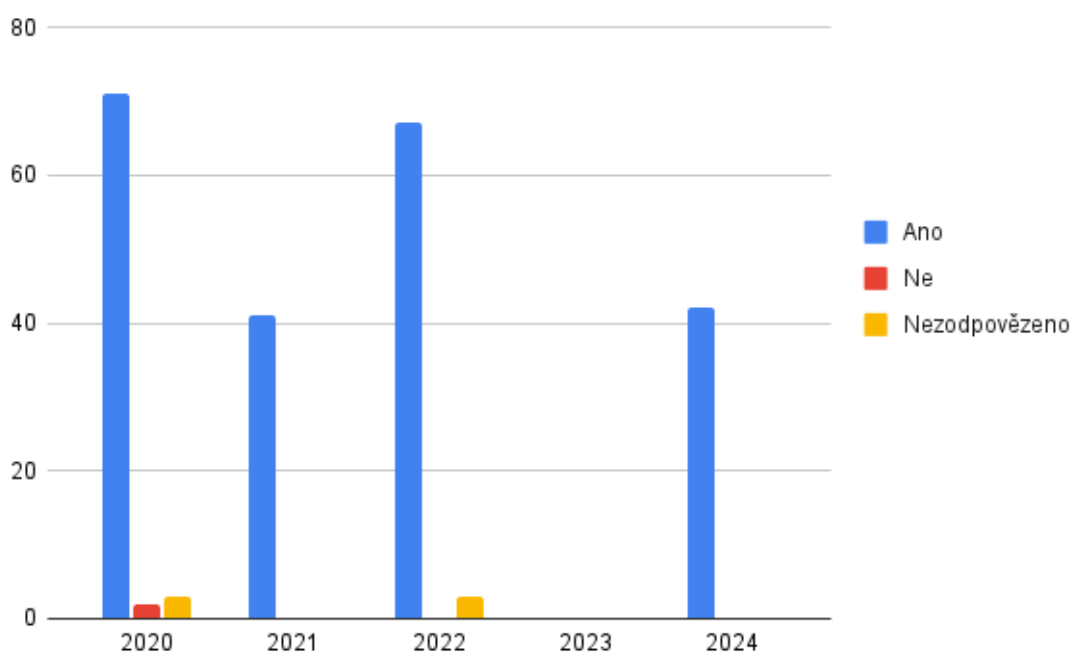
Všech 42 respondentů v roce 2024 vyjádřilo absolutní souhlas s tím, že personál plně respektuje jejich soukromí a zachází s nimi důstojně. Tento výsledek je indikátorem maximální etické úrovně zdravotní péče a hlubokého respektu k osobnosti každého klienta. Stoprocentní shoda naznačuje, že personál nedělá rozdíly v přístupu a ke každému přistupuje jako k rovnoprávnému partnerovi.

Dlouhodobá analýza ukazuje, že navzdory kolísajícímu počtu respondentů v jednotlivých letech zůstává pocit důstojnosti a ochrany soukromí u klientů v podstatě neměnný.

Tabulka č.12: Je respektováno soukromí a důstojnost klienta v roce 2024

| | Absolutní vyjádření | Relativní vyjádření |
|---------------|---------------------|---------------------|
| Ano | 42 | 100% |
| Ne | 0 | 0% |
| Nezodpovězeno | 0 | 0% |

Graf č.20: Porovnání počtů hodnocení chování personálu v letech 2020-2024



Výsledná zpráva dotazníkového šetření za rok 2024

12. otázka: V případě Vašeho zájmu jsou Vám sdělovány pokyny, jak postupovat v domácím prostředí (např. jak je možné rehabilitovat, jak provádět logopedická cvičení atp.?)

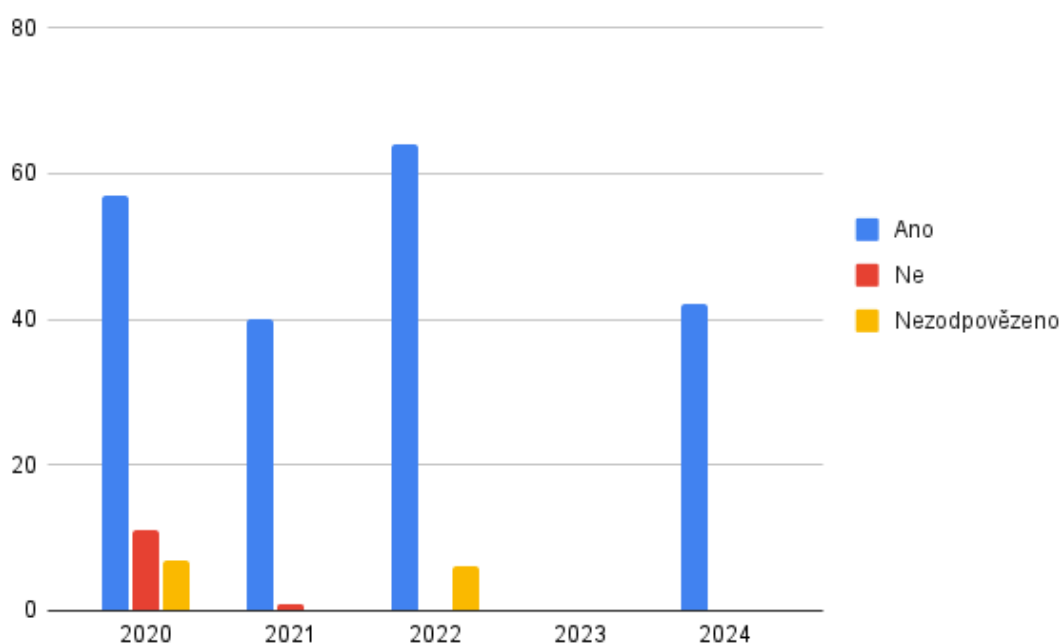
V této otázce mohli respondenti odpovídat ano nebo ne, vzhledem k jednoznačnému 100% výsledku je proces edukace pacientů či jejich zástupců nastaven velmi dobře. Zdravotnický personál zjevně srozumitelně předává metodické pokyny pro domácí prostředí.

Zatímco v předchozích letech měli někteří klienti nedostatečné informace, později se během let podařilo eliminovat negativní zkušenosti nebo nezodpovězené otázky. Přestože se v loňském roce dotazníkové šetření neprovedlo, můžeme letošní výsledek označit jako výsledek postupného zlepšování kvality péče a komunikace.

Tabulka č.13: Sdělení pokynů jak postupovat v domácím prostředí v roce 2024

| | Absolutní vyjádření | Relativní vyjádření |
|---------------|---------------------|---------------------|
| Ano | 42 | 100% |
| Ne | 0 | 0% |
| Nezodpovězeno | 0 | 0% |

Graf č.21: Porovnání počtů spokojenosti se sdělováním pokynů od personálu v letech 2020-2024



Výsledná zpráva dotazníkového šetření za rok 2024

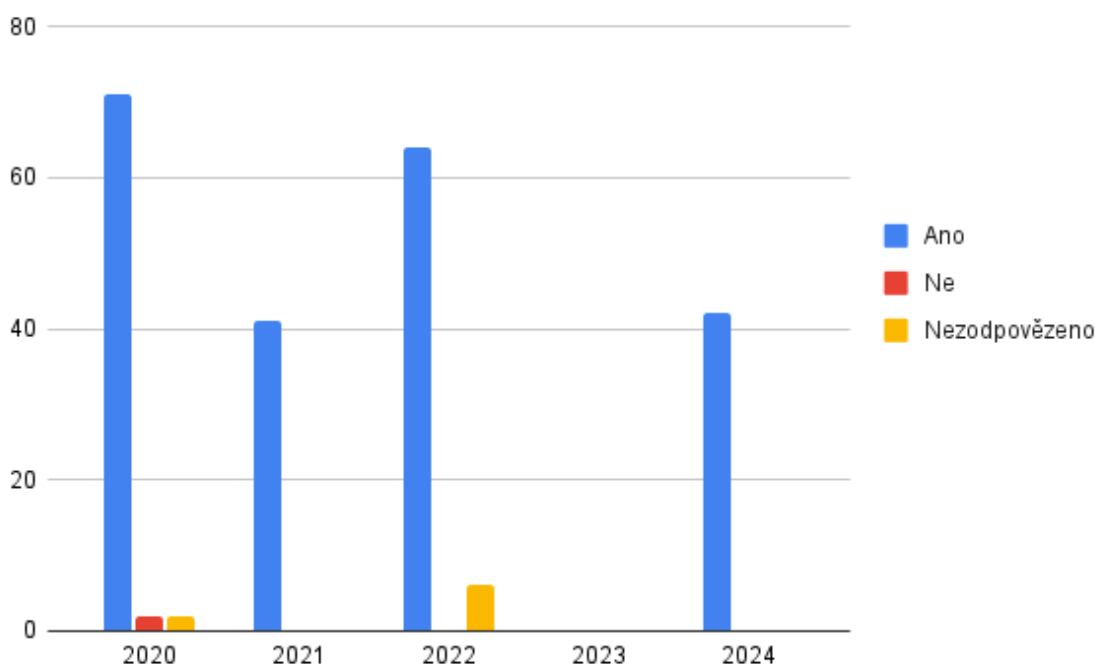
13. otázka: Cítíte se bezpečně, při poskytování zdravotních služeb?

V této otázce mohli respondenti opět odpovídat ano nebo ne, výsledek ukazuje opět 100% pozitivní ohlas a klienti se cítí se zdravotnickým personálem v bezpečí. Ve sledovaném období vybraných let se spokojenost drží stále na maximální úrovni, což svědčí o stabilitě a kvalitě péče na daném pracovišti.

Tabulka č.14: Pocit bezpečí při poskytování zdravotních služeb v roce 2024

| | Absolutní vyjádření | Relativní vyjádření |
|---------------|---------------------|---------------------|
| Ano | 42 | 100% |
| Ne | 0 | 0% |
| Nezodpovězeno | 0 | 0% |

Graf č.22: Porovnání bezpečnosti v letech 2020-2024



Výsledná zpráva dotazníkového šetření za rok 2024

14. otázka: Celkově jsem s jednáním zdravotního personálu:

- velmi spokojen/a
- spíše spokojen/a
- spíše nespokojen/a
- velmi nespokojen/a (uveďte důvody)

Klienti se k této otázce mohli vyjádřit jednou z výše uvedených odpovědí. Otázku zodpověděli všichni respondenti s tím, že všichni zvolili pozitivní ohlas. Přes 80% je s jednáním zdravotního personálu velmi spokojeno, pouze 7 respondentů je spíše spokojeno. V návaznosti na předchozí otázky bezpečnosti a informovanosti ukazují výsledky vysokou míru důvěry respondentů vůči ošetřujícímu personálu.

Ve sledovaných obdobích je pozitivní ohlas v každém roce dominantní a v grafu se prakticky neobjevuje žádná úplně negativní odpověď (zelená barva). Z grafu je dále patrné, že úroveň jednání personálu není závislá na počtu pacientů (i při vysokém počtu v roce 2022 zůstala kvalita vysoká).

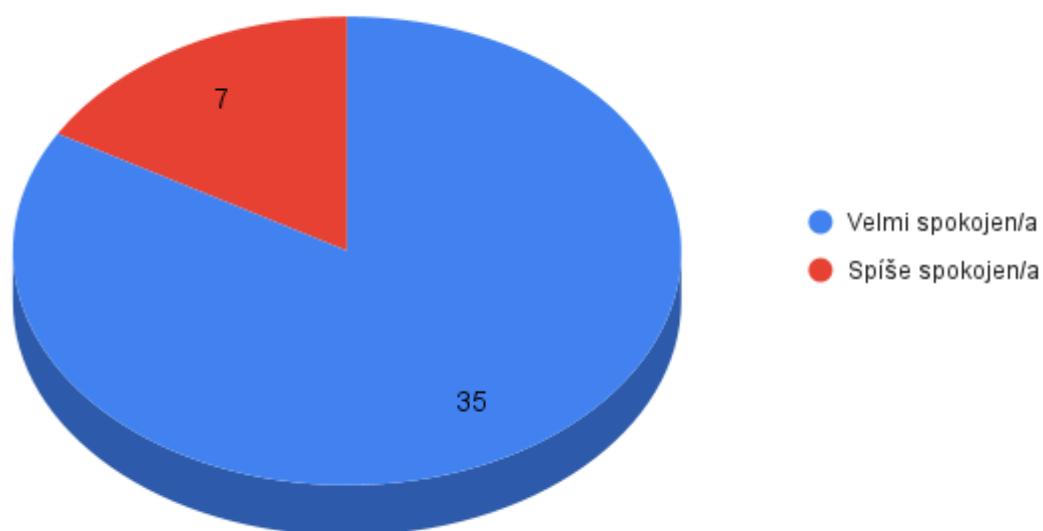
Výsledky potvrzují, že nastavená komunikační pravidla vedou k nulové chybovosti v interakci s pacientem a že personál dokáže konzistentně poskytovat péči s vysokou mírou slušnosti a ochoty.

Tabulka č.15: Celková spokojenost s jednáním zdravotního personálu v roce 2024

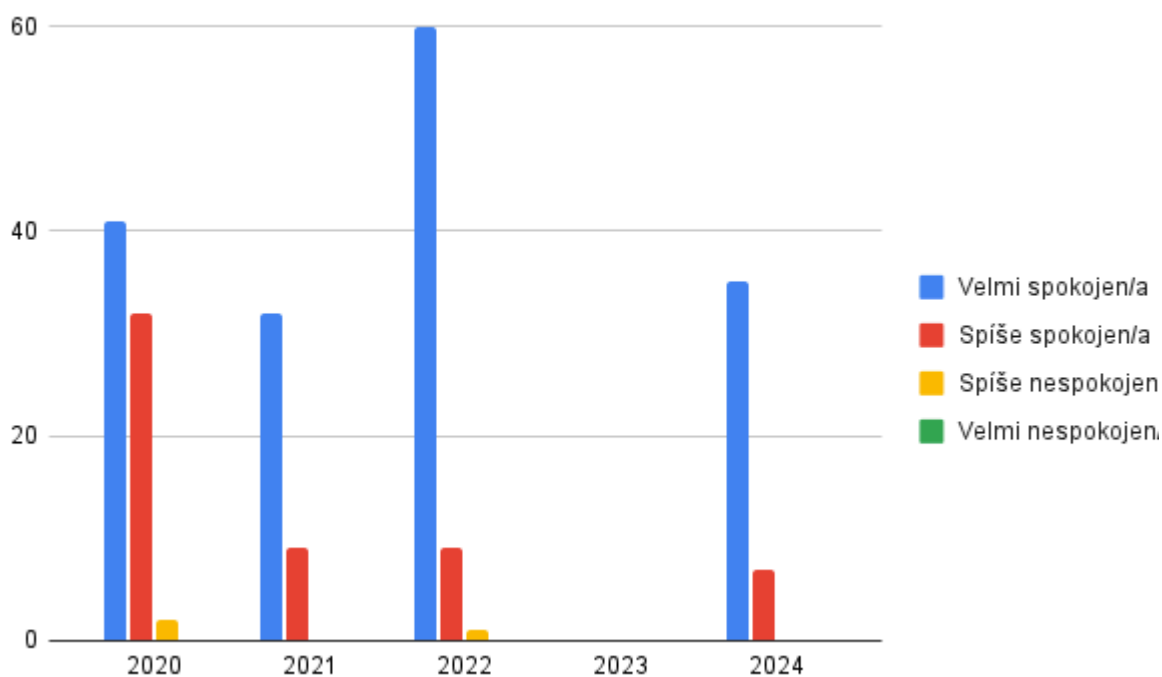
| | Absolutní vyjádření | Relativní vyjádření |
|--------------------|---------------------|---------------------|
| Velmi spokojen/a | 35 | 83% |
| Spíše spokojen/a | 7 | 17% |
| Spíše nespokojen/a | 0 | 0% |
| Velmi nespokojen/a | 0 | 0% |

Výsledná zpráva dotazníkového šetření za rok 2024

Graf č.23: Celková spokojenost s jednáním zdravotního personálu v roce 2024



Graf č.24: Porovnání bezpečnosti v letech 2020-2024



Výsledná zpráva dotazníkového šetření za rok 2024

15. otázka: Co je podle Vás potřeba zlepšit v poskytování zdravotní péče v Centru Kociánka (lze vybrat více možností)?

- | | |
|-------------------------------------|-------------------------------|
| - kvalita poskytované péče | - celkové jednání s uživateli |
| - zajištění bezpečí při péči | - zajištění soukromí při péči |
| - vybavení pomůckami (uved'te jaké) | - nevím |
| - není potřeba nic zlepšovat | - jiné (uved'te jaké) |

Celkem 37 respondentů buď přímo uvedlo, že není co zlepšovat, nebo na otázku nedokázalo odpovědět a vybrali odpověď nevím. Nastavená úroveň péče v Centru Kociánka naplňuje očekávání většiny klientů a potvrzuje vysokou míru spokojenosti z předchozích otázek, většina respondentů buď neví, co zlepšit, nebo je přesvědčena, že změny nejsou nutné. Jen minimální počet respondentů dokázalo identifikovat konkrétní oblast k nápravě. Jeden hlas, který uvedl vybavení pomůckami, by chtěl navštěvovat vnitřní bazén. Jeden hlas z kategorie jiné vyjádřil přání ohledně dostupnosti logopedické péče.

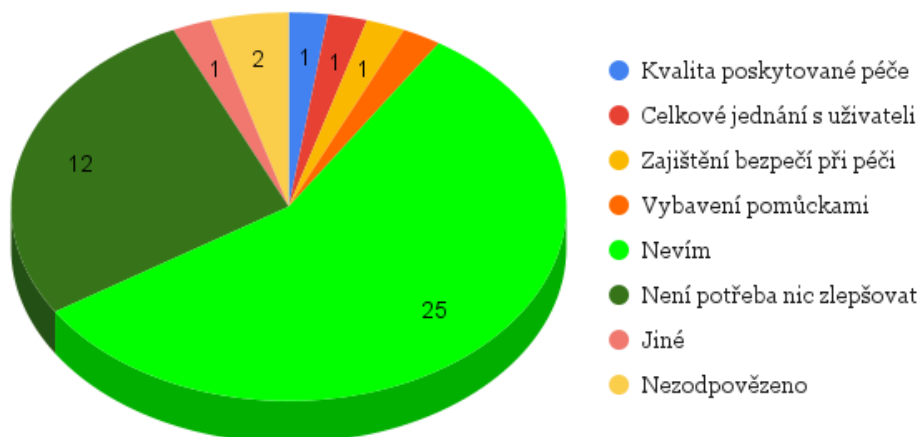
Z grafu sledovaných let je patrné, že se podařilo úspěšně vyřešit připomínky z roku 2020, zejména v oblasti jednání s klienty a vybavení pomůckami, kde došlo k dramatickému poklesu negativních podnětů. I přes chybějící data za rok 2023 je trend jasný - od roku 2021 se nedaří identifikovat žádnou systémovou chybu, kterou by větší skupina respondentů chtěla změnit. Vývoj ukazuje úspěšnou transformaci na pracoviště, která v roce 2024 naplňuje potřeby klientů natolik, že jen minimum z nich dokáže definovat konkrétní prostor pro zlepšení.

Tabulka č.16: Co je podle klientů potřeba zlepšit v poskytování zdravotní péče v roce 2024

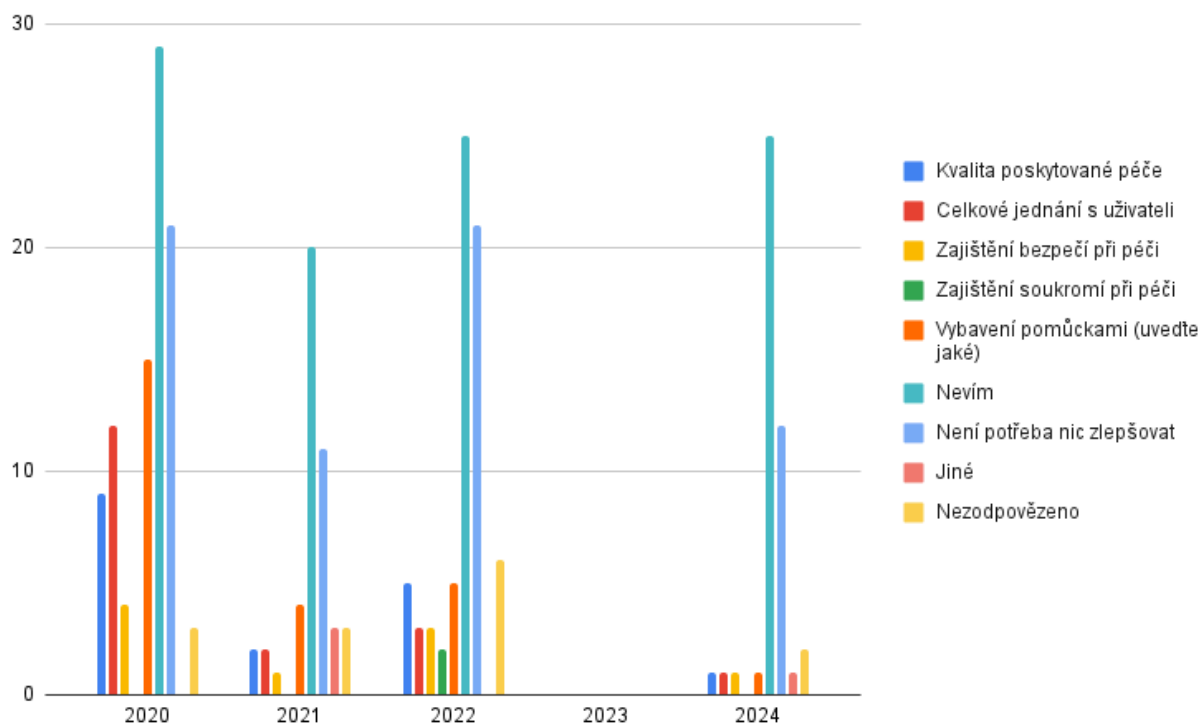
| | Absolutní vyjádření | Relativní vyjádření |
|-----------------------------------|---------------------|---------------------|
| Kvalita poskytované péče | 1 | 2% |
| Celkové jednání s uživateli | 1 | 2% |
| Zajištění bezpečí při péči | 1 | 2% |
| Zajištění soukromí při péči | 0 | 0 |
| Vybavení pomůckami (uved'te jaké) | 1 | 2% |
| Nevím | 25 | 58% |
| Není potřeba nic zlepšovat | 12 | 28% |
| Jiné | 1 | 2% |
| Nezodpovězeno | 2 | 4% |

Výsledná zpráva dotazníkového šetření za rok 2024

Graf č.25: Co je podle klientů potřeba zlepšit v poskytování zdravotní péče v roce 2024



Graf č.24: Porovnání požadavků na zlepšení péče klienty v letech 2020-2024



Výsledná zpráva dotazníkového šetření za rok 2024

16. otázka: Co oceňuji na poskytovaných zdravotních službách:

- vstřícnost a ochotu personálu - 7x
- profesionalitu - 4x
- se vším jsem spokojená - 3x
- celkové jednání - 2x
- skvělá spolupráce jak s klienty, tak s jejich zákonnými zástupci
- domácí prostředí
- naslouchání potřebám klienta
- zajištění soukromí a bezpečí při péči
- informovanost
- že jsou skvělý
- přístup personálu
- lidský přístup a empatii
- milé sestřičky
- šikovné a ochotné sestry
- umístění v areálu Kociánky
- dávají mi léky
- jsou milí a hodní
- pomoc
- díky za připomínání podání léků pro klienta
- protahování, pohyb, chůze (asistovaná), personál
- vyhovuje mi, že mi pan doktor píše poukazy na rhb
- všechno
- kvalitu poskytované péče
- dobrá komunikace
- jsou blízko
- že se starají o handicapované klienty, kteří tu péči potřebují

Odpovědi potvrzují, že poskytované zdravotní služby propojují špičkovou zdravotní péči s hluboce lidským rozměrem. Pro personál je toto největší možná forma uznání jejich práce. Nejsilnější stránkou jsou lidský přístup a atmosféra pracoviště, zařízení nepůsobí jako chladná instituce, ale vytváří pocit bezpečí a domova. Respondenti také oceňují profesionalitu zdravotníků a jejich pomoc v ošetrovatelské péči i léčebné rehabilitaci. Velkým benefitem je také vnímána blízkost a dostupnost služeb v areálu centra.

Výsledná zpráva dotazníkového šetření za rok 2024

17. otázka: Jiné připomínky k poskytované zdravotní péči v Centru Kociánka:

- více soukromí
- nevím
- nemám - 5x
- spokojenost
- žádné připomínky nemám - 2x
- nic
- ne, jsou fajn
- nemám žádné připomínky k poskytované zdravotní péči

Analýza dotazníkového šetření dopadla velmi dobře. Poskytované zdravotní služby dosahují mimořádně vysoké úrovně, což potvrzuje fakt, že všichni respondenti vyjádřili se svou péčí spokojenost. Většinu účastníků průzkumu tvořili dospělí klienti, kteří nejčastěji využívají ošetrovatelskou péči a fyzioterapii, přičemž k ošetřujícímu personálu mají naprostou důvěru. Pracovníci zdravotního úseku jsou vnímáni jako stoprocentně slušní, vstřícní a pohotoví při zajišťování individuálních potřeb, což v kombinaci s rodinnou atmosférou a lidským přístupem vytváří prostředí, kde se klienti cítí bezpečně a kde je plně respektována jejich lidská důstojnost i soukromí. Tato vysoká úroveň kvality je patrná i v oblasti edukace pro domácí prostředí, kde personál srozumitelně předává pokyny k rehabilitaci či logopedii, a v efektivním systému informování o zdravotním stavu a chodu úseku.

Přestože značná část uživatelů nepocituje potřebu jakýchkoliv změn nebo neví, co by se mělo zlepšit, lze na základě získaných dat navrhnout konkrétní opatření pro další rozvoj. Je žádoucí zaměřit se na zvýšení informovanosti při seznámení klienta se zdravotními službami a i když je respektování soukromí hodnoceno výborně, objevil se individuální požadavek na jeho další posílení, což naznačuje prostor pro úpravu režimových opatření či prostorového uspořádání na pracovištích. V neposlední řadě se doporučuje aktivněji motivovat klienty i zákonné zástupce k účasti v budoucích šetřeních, aby se návratnost dotazníků zvýšila, a zároveň nadále systematicky podporovat firemní kulturu založenou na empatii a profesionalitě, která je nejsilnější stránkou organizace.

Výsledky budou předány pracovníkům zdravotního úseku, kteří se budou věnovat připomínkám vyplývajícím z šetření.

V Brně dne 1.9.2025

Marcela Záděrová
vedoucí zdravotního úseku

Mgr. Magdalena Vlachová
manažer kvality

