



OPERAČNÍ PROGRAM PRAHA
ADAPTABILITA



ZÁVĚREČNÁ EVALUAČNÍ ZPRÁVA VZDĚLÁVACÍCH AKTIVIT PROJEKTU

Rozvíjení komunikačních a manažerských kompetencí zdravotnických pracovníků jako jeden z předpokladů kontinuálního zvyšování kvality zdravotní péče a spokojenosti pacientů.

reg. č. CZ.2.17/1.1.00/33070

Zpracoval:

PhDr. Daniel Jirkovský, Ph.D., MBA

Hlavní řešitel projektu

	str.
1. OBSAH	2
2. STRUČNÁ CHARAKTERISTIKA VZDĚLÁVACÍCH AKCÍ	4
2.1 Základy proklientské komunikace (seminář)	4
2.2 Management zaměřený na zvyšování spokojenosti pacientů – inovační kurz pro NLZP	5
2.2 Management zaměřený na zvyšování spokojenosti pacientů – odborný kurz pro lékaře	6
3. METODA A ORGANIZACE EVALUACE VZDĚLÁVACÍCH AKCÍ	7
3.1 Metoda	7
3.2 Organizace šetření a zpracování dat	7
4. VÝSLEDKY EVALUACE	9
4.1 Výsledky evaluace: Základy proklientské komunikace	9
4.1.1 <i>Charakteristika souboru respondentů</i>	9
4.1.2 <i>Přehled hlavních výsledků evaluace</i>	12
4.1.3 <i>Závěrečné shrnutí evaluace vzdělávací akce</i>	18
4.2 Výsledky evaluace: Management zaměřený na zvyšování spokojenosti pacientů – inovační kurz pro NLZP	19
4.2.1 <i>Charakteristika souboru respondentů</i>	19
4.2.2 <i>Přehled hlavních výsledků evaluace</i>	20
4.2.3 <i>Závěrečné shrnutí evaluace vzdělávací akce</i>	26

	str.	
4.3	Výsledky evaluace: Management zaměřený na zvyšování spokojenosti pacientů – odborný kurz pro lékaře	27
4.3.1	<i>Charakteristika souboru respondentů</i>	27
4.3.2	<i>Přehled hlavních výsledků evaluace</i>	27
4.3.3	<i>Závěrečné shrnutí evaluace vzdělávací akce</i>	29
5.	ZÁVĚREČNÉ SHRUTÍ	30
	SEZNAM PŘÍLOH	31
A	Přehled volných výpovědí respondentů	
A-1	Přehled volných výpovědí respondentů: Základy proklientské komunikace	
A-2	Přehled volných výpovědí respondentů: Management zaměřený na zvyšování spokojenosti pacientů – inovační kurz pro NLZP	
A-3	Přehled volných výpovědí respondentů: Management zaměřený na zvyšování spokojenosti pacientů – odborný kurz pro lékaře	
B	Evaluační dotazník	

2. STRUČNÁ CHARAKTERISTIKA VZDĚLÁVACÍCH AKCÍ

V rámci projektu reg. č. CZ.2.17/1.1.00/33070 „Rozvíjení komunikačních a manažerských kompetencí zdravotnických pracovníků jako jeden z předpokladů kontinuálního zvyšování kvality zdravotní péče a spokojenosti pacientů“ byly realizovány tyto vzdělávací akce:

- Základy proklientské komunikace (seminář);
- Management zaměřený na zvyšování spokojenosti pacientů – inovační kurz pro NLZP;
- Management zaměřený na zvyšování spokojenosti pacientů – odborný kurz pro lékaře.

Stručná charakteristika vzdělávacích akcí je uvedena v dalších podkapitolách této evaluační zprávy.

2.1 Základy proklientské komunikace (seminář)

Charakteristika vzdělávací akce:

Jednodenní seminář v rozsahu osmi výukových hodin obsahoval interaktivní metody výuky, řešení modelových situací a rozbor případových studií ze zdravotnické praxe. Vzdělávací akce byla zaměřena na zásady proklientské komunikace ve zdravotnictví, faktory ovlivňující interakci zdravotník x pacient a možnosti jejich ovlivnění, prvky proklientské komunikace ve verbální i neverbální komunikaci, nácvik dovedností efektivní proklientské komunikace, prevenci a překonávání nedorozumění v rozhovoru s pacientem, řešení konfliktních situací a na techniky aktivního naslouchání a jejich využití v rozhovoru s pacientem.

Na začátku semináře byl účastníkům vydáván pracovní sešit (v rozsahu 19ti stran) splňující pravidla publicity OPPA, který jim v průběhu vzdělávací akce sloužil jako didaktická pomůcka, kterou si následně, po skončení kurzu, ponechávali ve svém vlastnictví.

K semináři byla vypracována elektronická studijní opora, ke které měli účastníci vzdělávání přístup přes intranetové stránky projektu.

Seminář Základy proklientské komunikace byl zařazen do systému celoživotního vzdělávání lékařů, zubních lékařů, farmaceutů a nelékařských zdravotnických pracovníků FN Motol a to uvedením této aktivity v interní směrnici č. ISM 20/2008-2 Vzdělávání a odborný rozvoj zaměstnanců, v platném znění od 01.08. 2011.

Vzdělávací aktivita byla rovněž zahrnuta do systému celoživotního vzdělávání nelékařských zdravotnických pracovníků podle platných právních předpisů.

Určení vzdělávací akce:

Vzdělávací akce byla určena výhradně pro zdravotnické pracovníky poskytující přímou kontaktní péči pacientům – klientům.

Místo realizace vzdělávací akce:

Semináře probíhaly v učebnách Samostatného oddělení vzdělávání FN Motol nebo Ústavu ošetřovatelství UK 2. LF a FN Motol a byly zajišťovány externím dodavatelem – společností Centrum dohody, s.r.o.

2.2 Management zaměřený na zvyšování spokojenosti pacientů – inovační kurz pro NLZP

Charakteristika vzdělávací akce:

Inovační kurz v délce šesti dnů (3 x 2 dny), v celkovém rozsahu 45 výukových hodin, byl zaměřen na správné vedení podřízených zaměstnanců k poskytování kvalitní péče o pacienty, motivaci, styly vedení, poskytování zpětné vazby, řešení konfliktů a prevenci jejich vzniku, nácvik komunikačních dovedností potřebných pro zvládnutí specifických situací v komunikaci v rámci ošetřovatelského 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. Inovační kurz obsahoval interaktivní metody výuky, řešení modelových situací a rozborů případových studií z praxe.

Na začátku každého dvoudenního bloku byl účastníkům vydáván pracovní sešit splňující pravidla publicity OPPA, který jim v průběhu vzdělávací akce sloužil jako didaktická pomůcka, kterou si následně, po skončení kurzu, ponechávali ve svém vlastnictví.

Ke kurzu byla vypracována elektronická studijní opora, ke které měli účastníci vzdělávání přístup přes intranetové stránky projektu.

Kurz byl zařazen do systému celoživotního vzdělávání nelékařských zdravotnických pracovníků FN Motol a to uvedením této aktivity v interní směrnici č. ISM 20/2008-2 Vzdělávání a odborný rozvoj zaměstnanců, v platném znění od 01.08. 2011.

Vzdělávací aktivita byla rovněž zahrnuta do systému celoživotního nelékařských zdravotnických pracovníků podle platných právních předpisů jako inovační kurz.

Určení vzdělávací akce:

Vzdělávací akce byla určena pro staniční sestry a další vedoucí nelékařské zdravotnické pracovníky.

Místo realizace vzdělávací akce:

Kurz realizoval externí dodavatel, Centrum dohody, s.r.o. v učebně na Hradčanském nám. č. 12.

2.3 Management zaměřený na zvyšování spokojenosti pacientů - odborný kurz pro lékaře

Charakteristika vzdělávací akce:

Byly realizovány dva čtyřdenní kurzy, každý v celkovém rozsahu 30ti výukových hodin. Vzdělávací akce byla zajištěna externím dodavatelem. Kurz byl zaměřen na leadership a management, včetně klíčových principů motivace podřízených zaměstnanců ke zvyšování výkonu a k poskytování kvalitní péče o pacienty, poskytování zpětné vazby, řešení konfliktů, plánování času, managementu změn a koordinace pracovních činností. Kurz obsahoval interaktivní metody výuky, řešení modelových situací a rozbory případových studií z praxe.

Také k tomuto kurzu byla vypracována elektronická studijní opora, ke které měli účastníci vzdělávání přístup přes intranetové stránky projektu.

Kurz byl zařazen do systému celoživotního vzdělávání nelékařských zdravotnických pracovníků FN Motol a to uvedením této aktivity v interní směrnici č. ISM 20/2008-2 Vzdělávání a odborný rozvoj zaměstnanců, v platném znění od 01.08. 2011.

Určení vzdělávací akce:

Vzdělávací akce byla určena pouze pro vedoucí lékaře.

Místo realizace vzdělávací akce:

Vzdělávací akce byla realizována v prostorách zajištěných dodavatelem.

3. METODA A ORGANIZACE EVALUACE VZDĚLÁVACÍCH AKCÍ

Vlastní evaluace realizace vzdělávacích akcí (dále též kurzů) byla založena na dotazníkovém šetření provedeném u účastníků vzdělávání na konci každého 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 průběhu a výsledků kurzu, tj. k ověření dosažení stanovených cílů, byly sestaveny dotazníky, které jsou zařazeny v příloze této zprávy.

Každý 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 2.486 dotazníků, vráceno bylo 2.425 dotazníků. Návratnost vyplněných dotazníků tedy činila 97,55%. Návratnost dotazníků podle jednotlivých vzdělávacích akcí je uvedena v následující tabulce č. 3.2-1:

Vzdělávací akce	Počet účastníků	počet vydaných dotazníků	Počet vrácených dotazníků	Návratnost (v %)
Základy proklientské komunikace (seminář)	2 271	2 271	2 224	97,93%
Management zaměřený na zvyšování spokojenosti pacientů – inovační kurz pro NLZP	194	194	183	94,33%
Management zaměřený na zvyšování spokojenosti pacientů – odborný kurz pro lékaře	21	21	18	85,71%
Celkem:	2 486	2 486	2 425	97,55%



OPERAČNÍ PROGRAM PRAHA
ADAPTABILITA



Ke zpracování byly využity všechny vyplněné a odevzdané dotazníky, tj 2.425 dotazníků. 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 budou v budoucnu využity také pro statistické zpracování dat po skupinách respondentů, včetně výpočtů korelačních koeficientů apod. pro další plánování vzdělávacích akcí. K této analýze bude využit SW Statistika CZ 10.

4. VÝSLEDKY EVALUACE

V této části evaluační zprávy budou uvedeny výsledky evaluace v členění podle jednotlivých vzdělávacích akcí. Nejprve budou prezentovány výsledky evaluace semináře Základy proklientské komunikace, dále inovačního kurzu pro nelékařské zdravotnické pracovníky Management zaměřený na zvyšování spokojenosti pacientů a nakonec i stejného kurzu pro lékaře.

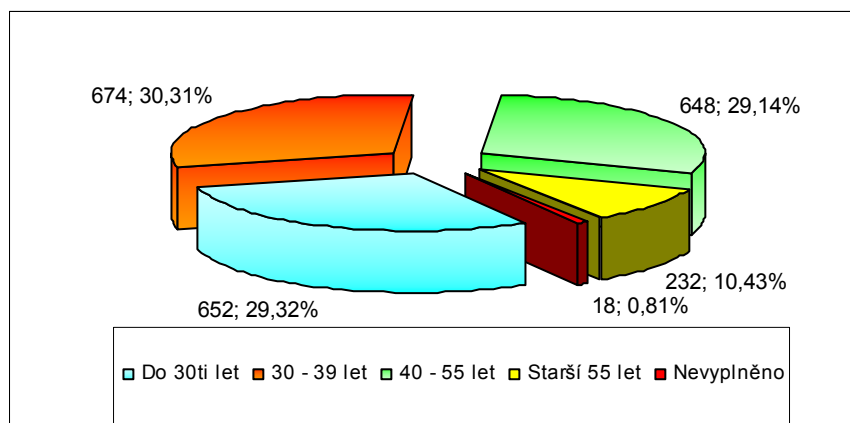
Výsledky evaluace budou vždy uvozeny stručnou charakteristikou účastníků vzdělávací akce (též souboru respondentů či dotazovaných), následovat bude souhrn hlavních výsledků evaluace v tabelárních přehledech a závěrečné shrnutí evaluace vzdělávací akce.

4.1 Výsledky evaluace: Základy proklientské komunikace

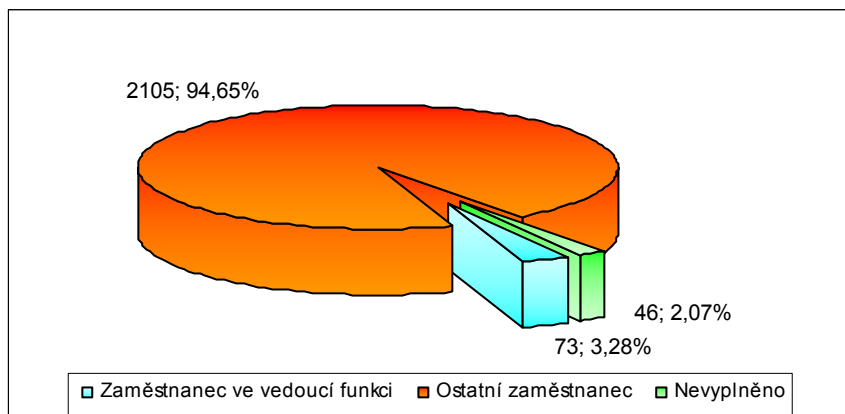
4.1.1 Charakteristika souboru respondentů

Soubor respondentů tvořilo celkem 2.224 zdravotnických pracovníků FN Motol. V následujících výsečových diagramech jsou uvedeny základní sociálně demografické charakteristiky respondentů. Vzhledem k tomu, že popisky ve výsečových diagramech obsahují informace o absolutní i relativní četnosti, nejsou prezentovaná data dále interpretována.

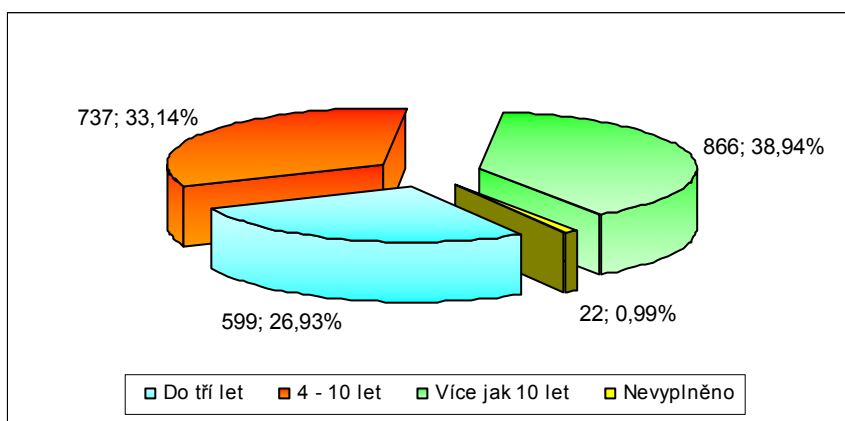
Obr. 4.1.1-1: Věková struktura souboru respondentů



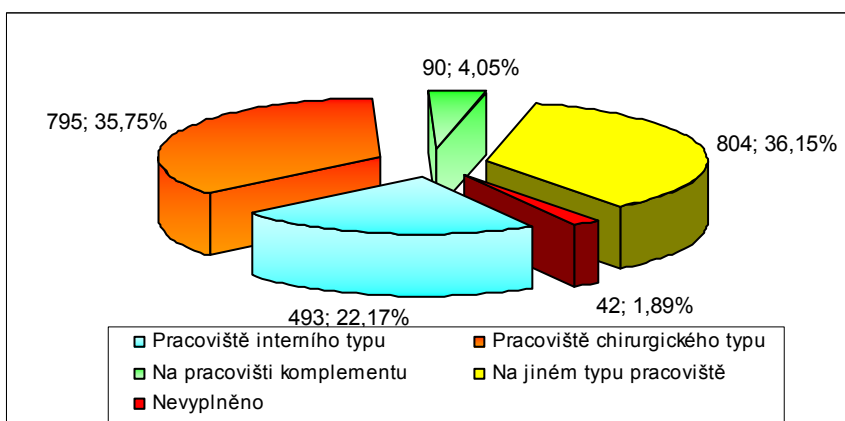
Obr. 4.1.1-2: Typ pracovního zařazení



Obr. 4.1.1-3: Doba výkonu povolání



Obr. 4.1.1-4: Zařazení na pracovišti typu



Tab. 4.1.1-1:

Vykonávané povolání		
Proměnná	n	%
Lékař	186	8,36%
Všeobecná sestra / porodní asistentka	1 470	66,10%
Fyzioterapeut	69	3,10%
Zdravotní laborant	5	0,22%
Radiologický asistent	50	2,25%
Nutriční terapeut	0	0,00%
Zdravotně sociální pracovník	17	0,76%
Zdravotnický asistent	99	4,45%
Ošetřovatel/ka, sanitář/ka	250	11,24%
Ostatní nelékařský zdravotnický personál	31	1,39%
Jiné	32	1,44%
Nevyplněno	15	0,67%
Celkem	2 224	100,00%

4.1.2 Přehled hlavních výsledků evaluace

Výsledky evaluace účastníky seminářů jsou uvedeny v následujících tabelárních přehledech, které ponecháváme bez dalšího komentáře. Shrnutí těchto dat je uvedeno na konci této kapitoly.

Tab. 4.1.2-1:

Byl jste spokojen/a s přístupem lektora		
Proměnná	n	%
Zcela souhlasím	2 018	90,74%
Spíše souhlasím	164	7,37%
Těžko rozhodnout	28	1,26%
Spíše nesouhlasím	8	0,36%
Zcela nesouhlasím	0	0,00%
Nevyplněno	6	0,27%
Celkem	2 224	100,00%

Tab. 4.1.2-2:

Přednášky lektora byly připravené a měly řád		
Proměnná	n	%
Zcela souhlasím	2 017	90,69%
Spíše souhlasím	165	7,42%
Těžko rozhodnout	27	1,21%
Spíše nesouhlasím	7	0,31%
Zcela nesouhlasím	1	0,04%
Nevyplněno	7	0,31%
Celkem	2 224	100,00%

Tab. 4.1.2-3:

Byl Váš lektor energický a dokázal udržet Vaši pozornost?		
Proměnná	n	%
Zcela souhlasím	1 788	80,40%
Spíše souhlasím	351	15,78%
Těžko rozhodnout	42	1,89%
Spíše nesouhlasím	22	0,99%
Zcela nesouhlasím	5	0,22%
Nevyplněno	16	0,72%
Celkem	2 224	100,00%

Tab. 4.1.2-4:

Byl Váš lektor otevřený k diskusi?		
Proměnná	n	%
Zcela souhlasím	2 109	94,83%
Spíše souhlasím	89	4,00%
Těžko rozhodnout	14	0,63%
Spíše nesouhlasím	4	0,18%
Zcela nesouhlasím	2	0,09%
Nevyplněno	6	0,27%
Celkem	2 224	100,00%

Tab. 4.1.2-5:

Byl Váš lektor ochotný a vstřícný?		
Proměnná	n	%
Zcela souhlasím	2 128	95,68%
Spíše souhlasím	74	3,33%
Těžko rozhodnout	10	0,45%
Spíše nesouhlasím	4	0,18%
Zcela nesouhlasím	1	0,04%
Nevyplněno	7	0,31%
Celkem	2 224	100,00%

Tab. 4.1.2-6:

Dostával/a jste dostatek prostoru k vlastnímu projevu?		
Proměnná	n	%
Zcela souhlasím	2 008	90,29%
Spíše souhlasím	190	8,54%
Těžko rozhodnout	13	0,58%
Spíše nesouhlasím	4	0,18%
Zcela nesouhlasím	2	0,09%
Nevyplněno	7	0,31%
Celkem	2 224	100,00%

Tab. 4.1.2-7:

Byl výklad lektora srozumitelný?		
Proměnná	n	%
Zcela souhlasím	1 997	89,79%
Spíše souhlasím	193	8,68%
Těžko rozhodnout	23	1,03%
Spíše nesouhlasím	4	0,18%
Zcela nesouhlasím	3	0,13%
Nevyplněno	4	0,18%
Celkem	2 224	100,00%

Tab. 4.1.2-8:

Vědomosti a informace předávané lektorem byly aktuální		
Proměnná	n	%
Zcela souhlasím	1 762	79,23%
Spíše souhlasím	310	13,94%
Těžko rozhodnout	99	4,45%
Spíše nesouhlasím	18	0,81%
Zcela nesouhlasím	12	0,54%
Nevyplněno	23	1,03%
Celkem	2 224	100,00%

Tab. 4.1.2-9:

Lze předávané informace využít ve Vaší praxi?		
Proměnná	n	%
Zcela souhlasím	1 347	60,57%
Spíše souhlasím	584	26,26%
Těžko rozhodnout	181	8,14%
Spíše nesouhlasím	75	3,37%
Zcela nesouhlasím	27	1,21%
Nevyplněno	10	0,45%
Celkem	2 224	100,00%

Tab. 4.1.2-10:

Množství a typ předávaných informací bylo přiměřené.		
Proměnná	n	%
Zcela souhlasím	1 528	68,71%
Spíše souhlasím	504	22,66%
Těžko rozhodnout	130	5,85%
Spíše nesouhlasím	37	1,66%
Zcela nesouhlasím	14	0,63%
Nevyplněno	11	0,49%
Celkem	2 224	100,00%

Tab. 4.1.2-11:

Lze získané dovednosti využít ve Vaší praxi?		
Proměnná	n	%
Zcela souhlasím	1 325	59,58%
Spíše souhlasím	571	25,67%
Těžko rozhodnout	195	8,77%
Spíše nesouhlasím	86	3,87%
Zcela nesouhlasím	36	1,62%
Nevyplněno	11	0,49%
Celkem	2 224	100,00%

Tab. 4.1.2-12:

Kurz mne inspiroval ke změně nebo k úpravě stylu komunikace na pracovišti a s pacienty.		
Proměnná	n	%
Zcela souhlasím	1 014	45,59%
Spíše souhlasím	742	33,36%
Těžko rozhodnout	259	11,65%
Spíše nesouhlasím	122	5,49%
Zcela nesouhlasím	77	3,46%
Nevyplněno	10	0,45%
Celkem	2 224	100,00%

Tab. 4.1.2-13:

Využil byste možnosti účasti v krátkých seminářích navazujících na tento kurz?		
Proměnná	n	%
Zcela souhlasím	958	43,08%
Spíše souhlasím	536	24,10%
Těžko rozhodnout	402	18,08%
Spíše nesouhlasím	165	7,42%
Zcela nesouhlasím	144	6,47%
Nevyplněno	19	0,85%
Celkem	2 224	100,00%

Tab. 4.1.2-14:

Doporučil byste tento kurz svému známému?		
Proměnná	n	%
Určitě ano	1 082	48,65%
Spíše ano	538	24,19%
Nevím	142	6,38%
Spíše ne	70	3,15%
Určitě ne	36	1,62%
Nevyplněno	356	16,01%
Celkem	2 224	100,00%

Ze shora uvedených tabelárních přehledů jednoznačně vyplývá vysoká míra spokojenosti účastníků s formou i s vlastním obsahem semináře Základy proklientské komunikace. Následující shrnutí obsahuje hodnocení uzavřených polynomických otázek v dotazníku. Prezentované údaje vypovídají o míře spokojenosti účastníků seminářů – tj. odpovídají pásmu odpovědí *určitě ano / zcela souhlasím* a *spíše ano / spíše souhlasím*.

Naprostá většina dotazovaných (98,11%) byla zcela nebo spíše spokojena s přístupem lektora. Celkem 96,18% účastníků vzdělávání se zcela nebo z části ztotožnilo s tvrzením, že lektor byl v průběhu výuky energický a dokázal udržet pozornost účastníků semináře. Podle 98,83% účastníků šetření byl lektor otevřený k diskusi a zároveň byl ochotný a vstřícný (99,01%).

Celkem 98,83% respondentů uvedlo, že v průběhu semináře dostávalo dostatek prostoru k vlastnímu projevu. Podle 98,47% respondentů byl výklad lektora srozumitelný.

Podle 98,11% respondentů byly přednášky připravené a měly řád. Celkem 93,17% respondentů uvedlo, že vědomosti a informace předávané lektorem byly aktuální. Množství a typ předávaných informací bylo přiměřené podle 91,37% dotazovaných.

Celkem 67,18% dotazovaných by určitě nebo pravděpodobně využilo možnosti pokračovat ve vzdělávání v krátkých seminářích navazujících na absolvovanou akci a 72,84% by vzdělávací akci určitě nebo spíše doporučilo svému známému.

Součástí dotazníku byly také následující otevřené položky:

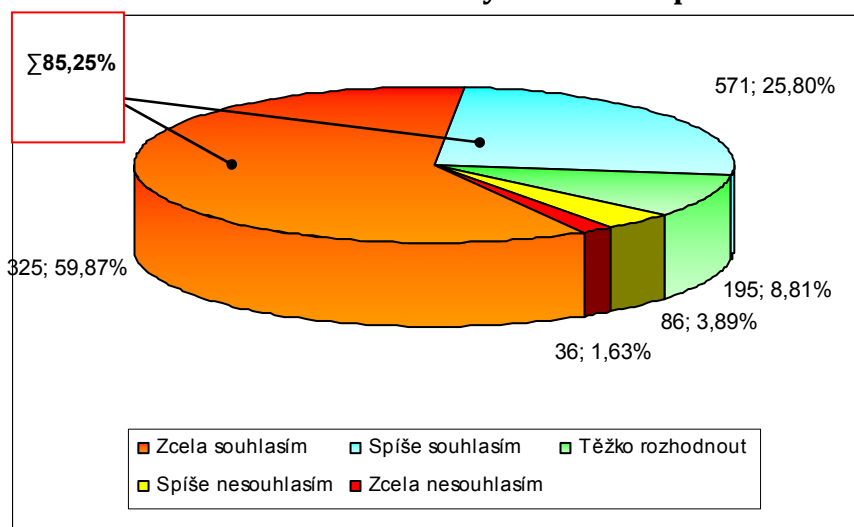
- *Pozitivně na kurzu hodnotím.*
- *Negativně na kurzu hodnotím.*
- *Zde, prosím, napište cokoliv, co nám k vlastnímu kurzu chcete ještě sdělit.*

Z volných výpovědí respondentů vyplynulo, že naprostá většina z nich byla s absolvovaným kurzem a s jeho průběhem spokojena. Vysoce oceňují připravenost kurzu ze strany lektorů, obsahové zaměření kurzu, jeho dynamický průběh a interaktivní přístup. Velmi pozitivně hodnotili také příklady z praxe a jejich rozbor.

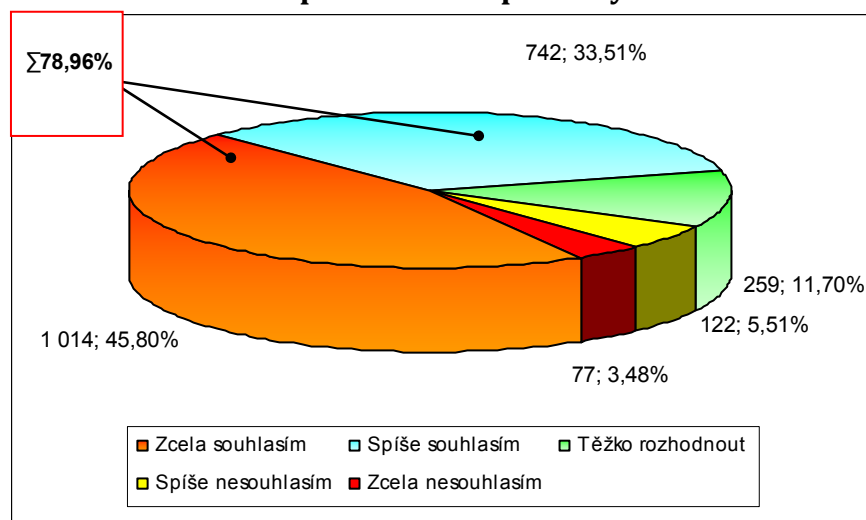
Část respondentů se však domnívala, že kurz je příliš dlouhý (druhá část si myslela opak). Někteří účastníci šetření měli připomínky k „povinné“ účasti v kurzu a někteří z nich doporučovali upravit pravidla účasti tak, aby se kurzu zúčastňovali pouze motivovaní zaměstnanci nemocnice. Všechny autentické výpovědi respondentů jsou uvedeny v příloze A-1 této evaluační zprávy.

Z hlediska naplňování cílů projektu jsou významné odpovědi účastníků na položky: *Lze získané dovednosti využít ve Vaší praxi?* a *Kurz mne inspiroval ke změně nebo k úpravě stylu komunikace na pracovišti a spacíty.* Četnost odpovědí na tyto položky v dotazníku je vizualizována v následujících obrázcích 4.1.2-1 a 4.1.2-2.

Obr. 4.1.2-1:
Lze získané dovednosti využít ve Vaší praxi?



**Obr. 4.1.2-2:
Kurz mne inspiroval ke změně nebo k úpravě stylu komunikace
na pracovišti a s pacienty**



Celkem 85,25% dotazovaných se určitě či spíše domnívá, že dovednosti získané v průběhu semináře Základy proklientské komunikace lze využít v praxi a 78,96% dotazovaných uvedlo, že je seminář inspiroval ke změně nebo k úpravě stylu komunikace na pracovišti a s pacienty.

4.1.3 Závěrečné shrnutí evaluace vzdělávací akce

Seminář Základy proklientské komunikace byl účastníky vzdělávání kladně hodnocen. V naprosté většině sledovaných a hodnocených parametrů byla spokojenost dotazovaných vyšší než 80%.

Drobné připomínky účastníků vzdělávání souvisely spíše se způsobem předávání informací cílové skupině před zahájením vlastního vzdělávání a s obsahem těchto informací, než s vlastní realizací vzdělávací akce.

Závěrem lze konstatovat, že výsledky evaluačního šetření dokládají, že seminář Základy proklientské komunikace byl zdařilou vzdělávací akcí, která přispěla k naplnění vlastního projektového záměru, tj. k vytvoření podmínek a předpokladů pro změnu komunikačního stylu zdravotnických pracovníků FN Motol zařazených v přímé kontaktní péči s pacientem / klientem.

4.2
Výsledky evaluace: Management zaměřený na zvyšování spokojenosti pacientů – inovační kurz pro NLZP
4.2.1
Charakteristika souboru respondentů

Soubor respondentů tvořilo celkem 183 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. 4.2.1-1:

Typ pracovního zařazení		
Proměnná	n	%
Zaměstnanec ve vedoucí funkci	183	100,00%
Ostatní zaměstnanec	0	0,00%
Nevyplněno	0	0,00%
Celkem	183	100,00%

Tab. 4.2.1-2:

Vykonávané povolání		
Proměnná	n	%
Všeobecná sestra / porodní asistentka	137	74,86%
Fyzioterapeut	10	5,46%
Zdravotní laborant	18	9,84%
Radiologický asistent	6	3,28%
Jiné	11	6,01%
Nevyplněno	1	0,55%
Celkem	183	100,00%

Tab. 4.2.1-3:

Doba výkonu současné vedoucí funkce ve FN Motol		
Proměnná	n	%
Do tří let	39	21,31%
4 - 10 let	48	26,23%
více jak 10 let	96	52,46%
Nevyplněno	0	0,00%
Celkem	183	100,00%

Tab. 4.2.1-4:

Zařazení		
Proměnná	n	%
Pracoviště interního typu	51	27,87%
Pracoviště chirurgického typu	60	32,79%
Na pracovišti komplementu	24	13,11%
Na jiném typu pracoviště	47	25,68%
Nevyplněno	1	0,55%
Celkem	183	100,00%

Tab. 4.2.1-5:

Věk		
Proměnná	n	%
Do 30ti let	8	4,37%
30 - 39 let	40	21,86%
40 - 55 let	103	56,28%
Starší 55 let	32	17,49%
Nevyplněno	0	0,00%
Celkem	183	100,00%

4.2.2 Přehled hlavních výsledků evaluace

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

Tab. 4.2.2-1:

Byl jste spokojen/a s přístupem lektora		
Proměnná	n	%
Zcela souhlasím	156	85,25%
Spíše souhlasím	27	14,75%
Těžko rozhodnout	0	0,00%
Spíše nesouhlasím	0	0,00%
Zcela nesouhlasím	0	0,00%
Nevyplněno	0	0,00%
Celkem	183	100,00%

Tab. 4.2.2-2:

Přednášky lektora byly připravené a měly řád		
Proměnná	n	%
Zcela souhlasím	173	94,54%
Spíše souhlasím	10	5,46%
Těžko rozhodnout	0	0,00%
Spíše nesouhlasím	0	0,00%
Zcela nesouhlasím	0	0,00%
Nevyplněno	0	0,00%
Celkem	183	100,00%

Tab. 4.2.2-3:

Byl Váš lektor energický a dokázal udržet Vaši pozornost?		
Proměnná	n	%
Zcela souhlasím	156	85,25%
Spíše souhlasím	25	13,66%
Těžko rozhodnout	2	1,09%
Spíše nesouhlasím	0	0,00%
Zcela nesouhlasím	0	0,00%
Nevyplněno	0	0,00%
Celkem	183	100,00%

Tab. 4.2.2-4:

Byl Váš lektor otevřený k diskusi?		
Proměnná	n	%
Zcela souhlasím	165	90,16%
Spíše souhlasím	17	9,29%
Těžko rozhodnout	0	0,00%
Spíše nesouhlasím	0	0,00%
Zcela nesouhlasím	0	0,00%
Nevyplněno	1	0,55%
Celkem	183	100,00%

Tab. 4.2.2-5:

Byl Váš lektor ochotný a vstřícný?		
Proměnná	n	%
Zcela souhlasím	167	91,26%
Spíše souhlasím	16	8,74%
Těžko rozhodnout	0	0,00%
Spíše nesouhlasím	0	0,00%
Zcela nesouhlasím	0	0,00%
Nevyplněno	0	0,00%
Celkem	183	100,00%

Tab. 4.2.2-6:

Dostával/a jste dostatek prostoru k vlastnímu projevu?		
Proměnná	n	%
Zcela souhlasím	164	89,62%
Spíše souhlasím	18	9,84%
Těžko rozhodnout	0	0,00%
Spíše nesouhlasím	0	0,00%
Zcela nesouhlasím	0	0,00%
Nevyplněno	1	0,55%
Celkem	183	100,00%

Tab. 4.2.2-7:

Byl výklad lektora srozumitelný?		
Proměnná	n	%
Zcela souhlasím	161	87,98%
Spíše souhlasím	22	12,02%
Těžko rozhodnout	0	0,00%
Spíše nesouhlasím	0	0,00%
Zcela nesouhlasím	0	0,00%
Nevyplněno	0	0,00%
Celkem	183	100,00%

Tab. 4.2.2-8:

Vědomosti a informace předávané lektorem byly aktuální		
Proměnná	n	%
Zcela souhlasím	156	85,25%
Spíše souhlasím	21	11,48%
Těžko rozhodnout	3	1,64%
Spíše nesouhlasím	0	0,00%
Zcela nesouhlasím	0	0,00%
Nevyplněno	3	1,64%
Celkem	183	100,00%

Tab. 4.2.2-9:

Lze předávané informace využít ve Vaší praxi?		
Proměnná	n	%
Zcela souhlasím	123	67,21%
Spíše souhlasím	56	30,60%
Těžko rozhodnout	3	1,64%
Spíše nesouhlasím	1	0,55%
Zcela nesouhlasím	0	0,00%
Nevyplněno	0	0,00%
Celkem	183	100,00%

Tab. 4.2.2-10:

Množství a typ předávaných informací bylo přiměřené.		
Proměnná	n	%
Zcela souhlasím	145	79,23%
Spíše souhlasím	38	20,77%
Těžko rozhodnout	0	0,00%
Spíše nesouhlasím	0	0,00%
Zcela nesouhlasím	0	0,00%
Nevyplněno	0	0,00%
Celkem	183	100,00%

Tab. 4.2.2-11:

Lze získané dovednosti využít ve Vaší praxi?		
Proměnná	n	%
Zcela souhlasím	121	66,12%
Spíše souhlasím	57	31,15%
Těžko rozhodnout	3	1,64%
Spíše nesouhlasím	1	0,55%
Zcela nesouhlasím	0	0,00%
Nevyplněno	1	0,55%
Celkem	183	100,00%

Tab. 4.2.2-12:

Kurz mne inspiroval ke změně nebo k úpravě stylu řízení a komunikace na pracovišti.		
Proměnná	n	%
Zcela souhlasím	126	68,85%
Spíše souhlasím	55	30,05%
Těžko rozhodnout	2	1,09%
Spíše nesouhlasím	0	0,00%
Zcela nesouhlasím	0	0,00%
Nevyplněno	0	0,00%
Celkem	183	100,00%

Tab. 4.2.2-13:

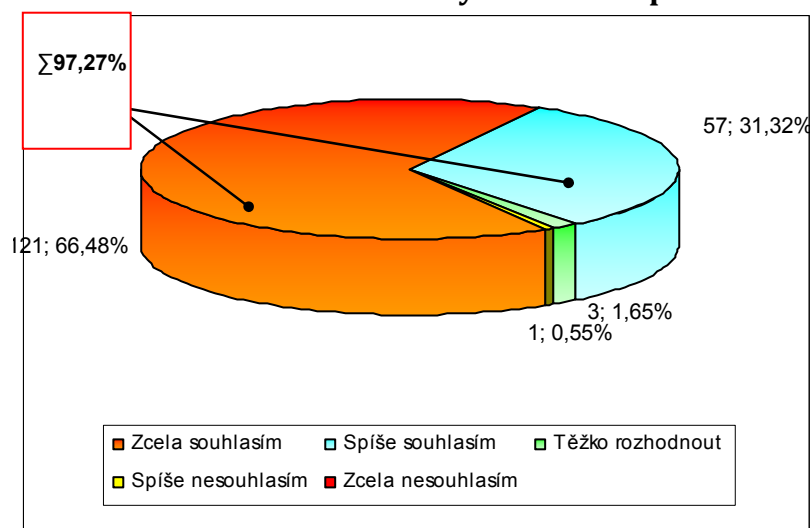
Využil byste možnosti účasti v krátkých seminářích navazujících na tento kurz?		
Proměnná	n	%
Zcela souhlasím	113	61,75%
Spíše souhlasím	52	28,42%
Těžko rozhodnout	15	8,20%
Spíše nesouhlasím	2	1,09%
Zcela nesouhlasím	1	0,55%
Nevyplněno	0	0,00%
Celkem	183	100,00%

Tab. 4.2.2-14:

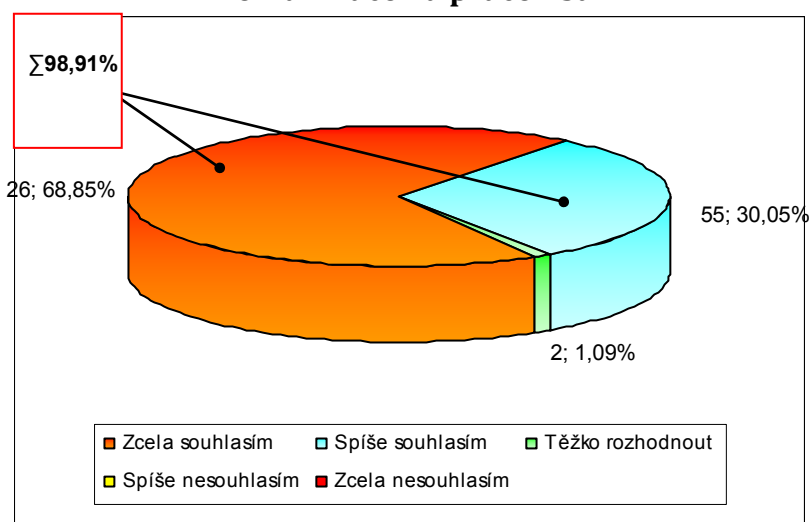
Doporučil/a byste tento kurz svému známému?		
Proměnná	n	%
Určitě ano	128	69,95%
Spíše ano	31	16,94%
Nevím	3	1,64%
Spíše ne	0	0,00%
Určitě ne	0	0,00%
Nevyplněno	21	11,48%
Celkem	183	100,00%

Z hlediska naplňování cílů projektu jsou významné odpovědi účastníků na položky: *Lze získané dovednosti využít ve Vaší praxi?* a *Kurz mne inspiroval ke změně nebo k úpravě stylu řízení a komunikace na pracovišti*. Četnost odpovědí na tyto položky v dotazníku je vizualizována v následujících obrázcích 4.2.2-1 a 4.2.2-2.

Obr. 4.2.2-1:
Lze získané dovednosti využít ve Vaší praxi?



Obr. 4.2.2-2:
Kurz mne inspiroval ke změně nebo k úpravě stylu řízení a komunikace na pracovišti.



Celkem 97,27% dotazovaných se určitě či spíše domnívá, že dovednosti získané v průběhu inovačního kurzu Management zaměřený na zvyšování spokojenosti pacientů (kurz pro vedoucí NLZP) lze využít v praxi a 91,91% dotazovaných uvedlo, že je kurz inspiroval ke změně nebo k úpravě stylu řízení a komunikace na pracovišti.

Součástí dotazníku byly také tři otevřené otázky. Z volných výpovědí respondentů vyplynulo, že naprostá většina z nich je s absolvovaným kurzem a s jeho průběhem až nadstandardně spokojena. Všechny autentické výpovědi respondentů jsou uvedeny v příloze A-2 této evaluační zprávy.

4.2.3 Závěrečné shrnutí evaluace vzdělávací akce

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

S ohledem na provedené šetření lze konstatovat, že výsledky evaluace dokládají, že inovační kurz Management zaměřený na zvyšování spokojenosti pacientů byl vysoce kladně hodnocenou vzdělávací akcí, která odpovídajícím způsobem přispěla k naplnění dílčí části záměru realizovaného projektu Rozvíjení komunikačních a manažerských kompetencí zdravotnických pracovníků jako jeden z předpokladů kontinuálního zvyšování kvality zdravotní péče a spokojenosti pacientů.

4.3

Výsledky evaluace: Management zaměřený na zvyšování spokojenosti pacientů – odborný kurz pro lékaře

4.3.1

Charakteristika souboru respondentů

Soubor respondentů tvořilo celkem 18 vedoucích lékařů oddělení (stanic) nebo primářů Fakultní nemocnice v Motole obou pohlaví, různého věku, délky praxe a doby výkonu vedoucí funkce. Vzhledem k malému počtu respondentů bylo upuštěno od podrobnější charakteristiky dotazovaných.

4.3.2

Přehled hlavních výsledků evaluace

Přehled hlavních výsledků evaluace přináší následující tabulka. Pro evaluaci bylo stanoveno 10 oblastí hodnocení – od obsahové náplně kurzu až po kvalitu občerstvení. Účastníci šetření vyjadřovali míru své spokojenosti na numerické škále od jedné do deseti přidělením bodové hodnoty ke každému hodnocenému kritériu, přičemž nejvyšší míra spokojenosti odpovídala deseti bodům.

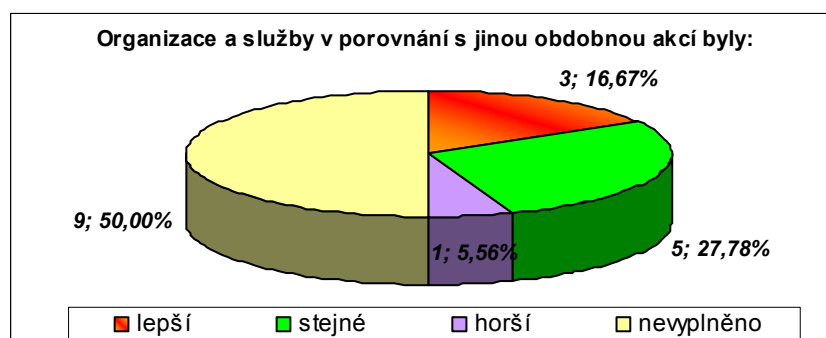
Tab. 4.3.2-1: Míra spokojenosti s kurzem

HODNOCENÉ KRITÉRIUM:	aritmický průměr	směrodatná odchylka	maximální hodnota	minimální hodnota
Informace na kurzu byly pro mě nové.	7,89	1,70	10	5
Informace na kurzu byly pro mě zajímavé.	8,72	1,52	10	5
Informace z kurzu jsou využitelné v naší organizaci.	7,67	2,38	10	2
Kurz je přínosný pro můj rozvoj.	8,11	1,85	10	5
Výklad a prezentace lektora byla srozumitelná.	9,67	0,67	10	8
Jsem spokojený(á) s přístupem lektora k účastníkům.	9,94	0,23	10	9
Prostor pro otázky účastníků a diskusi byl dostatečný.	9,72	0,65	10	8
Prostory byly pro školení vyhovující.	8,28	2,21	10	3
Občerstvení bylo kvalitní a dostatečné.	4,94	2,57	10	1
Doporučil(a) bych tento kurz svým známým.	9,00	1,33	10	5

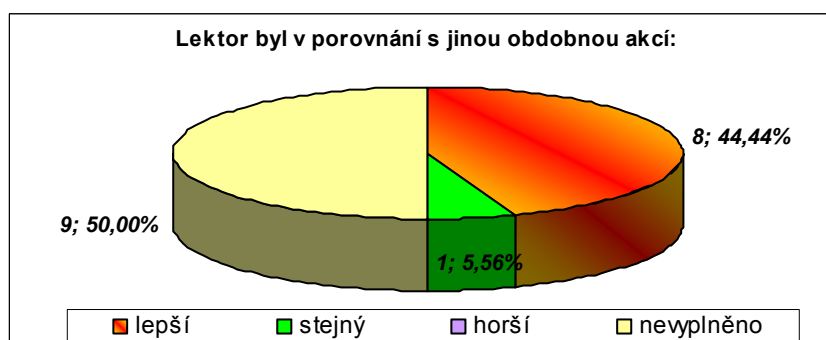
Nejvyšší míru spokojenosti vyjádřili účastníci šetření u položky zjišťující spokojenost s přístupem lektora (9,94 bodu z 10ti možných), dále s prostorem vyčleněným pro diskusi (9,72 z 10ti možných) a se srozumitelností výkladu (9,67 bodů z 10ti možných). Nejnižší spokojenost byla naopak zaznamenána u položky občerstvení (4,94 bodu z 10ti možných).

Součástí evaluace vzdělávací akce bylo také její porovnání s obdobnými aktivitami, které účastníci vzdělávání absolvovali dříve. Výsledky tohoto šetření jsou uvedeny v následujících obrázcích.

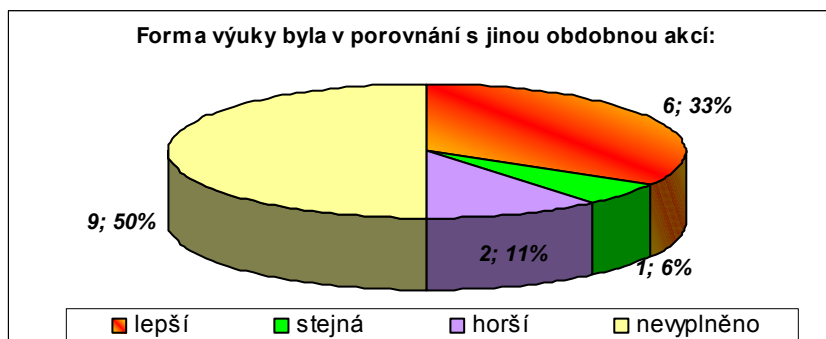
Obr. 4.3.2-1:



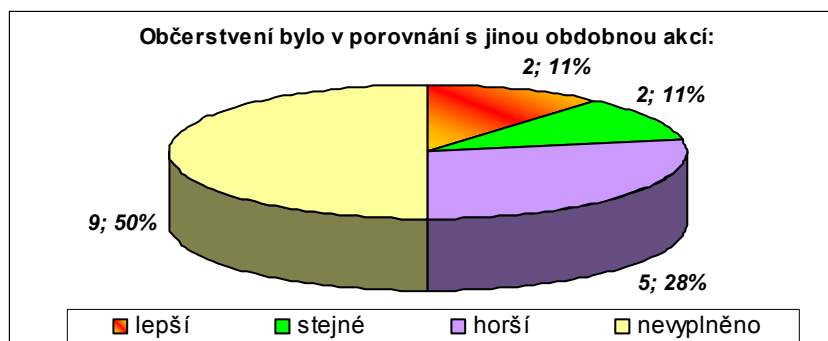
Obr. 4.3.2-2:



Obr. 4.3.2-3:



Obr. 4.3.2-4:



Z hlediska evaluace vlastní vzdělávací akce byla významná odpověď na otázku *Doporučil/a byste tento kurz svým známým?* Z vlastního šetření vyplynulo, že naprostá většina účastníků by kurz svým známým spíše či rozhodně doporučila. U této položky bylo na škále dosaženo průměrných 9,00 bodů z deseti možných.

Součástí dotazníku bylo také několik otevřených otázek. Všechny autentické výpovědi respondentů jsou uvedeny v příloze A-3 této evaluační zprávy, která obsahuje kopie evaluačních dotazníků.

4.3.3 Závěrečné shrnutí evaluace vzdělávací akce

Také tato vzdělávací akce byla jak z hlediska hodnocení obsahu, tak i z hlediska hodnocení formy velmi úspěšná a přispěla tak k naplnění smyslu celého projektu.

5. ZÁVĚREČNÉ SHRNUÍ

V rámci projektu reg. č. CZ.2.17/1.1.00/33070 „Rozvíjení komunikačních a manažerských kompetencí zdravotnických pracovníků jako jeden z předpokladů kontinuálního zvyšování kvality zdravotní péče a spokojenosti pacientů“ byly od srpna 2011 do prosince 2012 realizovány tyto vzdělávací akce:

- Základy proklientské komunikace (seminář);
- Management zaměřený na zvyšování spokojenosti pacientů – inovační kurz pro NLZP;
- Management zaměřený na zvyšování spokojenosti pacientů – odborný kurz pro lékaře.

Všechny realizované vzdělávací akce byly zajišťovány nákupem služby u externího dodavatele a to na základě výběrového řízení.

Oba dodavatelé připravili vzdělávací akce podle požadavků realizačního týmu FN Motol a následně je ve vysoké kvalitě také realizovali. Samotná evaluace vzdělávacích akcí ze strany jednotlivých účastníků přináší informace o vysoké míře jejich spokojenosti s jednotlivými realizovanými aktivitami. Potěšitelná je také vysoká četnost pozitivních reakcí účastníků jednotlivých vzdělávacích aktivit na míru uplatnitelnosti nových znalostí a dovedností v jejich praxi a deklarovaná ochota pro změnu komunikačního či manažerského stylu na pracovišti.

V tomto smyslu jednotlivé vzdělávací akce vedly k očekávanému výsledku, tj. k vytvoření podmínek ke změně manažerského a komunikačního stylu zdravotnických pracovníků FN Motol v přímé kontaktní péči s pacientem / klientem ve smyslu uplatňování hlavních zásad proklientského přístupu v praxi.

V Praze, dne 4. února 2013

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