

## Průvodní list k sociologickému průzkumu

**Název sociologického průzkumu:**

Hodnocení spokojenosti se službami laboratoří FNOL (extramurální žadatelé)

**Pracoviště FNOL dotčená průzkumem:** nejsou

**Zadavatel:** Laboratorní pracoviště HOK, GEN, MIKRO, OKB, IMUNO, PATOL, SOUD, TO

**Datum realizace průzkumu:** 15. 10. – 14. 11. 2014

**Typ výzkumné strategie:**

kvantitativní

kvalitativní

**Stručný popis výzkumné strategie:**

Cílem průzkumu je zjistit spokojenost žadatelů o laboratorní vyšetření se službami laboratorních pracovišť FNOL. Jednou ze základních součástí úspěchu organizace je spokojenost zákazníka s organizací a jejími službami či produkty. Proto je důležité spokojenost zákazníka monitorovat a měřit.

Spokojenost zákazníka je určována rozdílem mezi jeho očekáváním a jeho vnímáním služby/produktu tak jak byla pracovištěm dodána. Informace o spokojenosti zákazníka mohou identifikovat příležitosti pro zlepšení a mohou být využity jako jedno z opatření podporující dosahování cílů pracoviště.

V souladu s kapitolou 4.8 normy ČSN EN ISO 15189 se každoročně provádí hodnocení spokojenosti extramurálních žadatelů se službami laboratoří FNOL.

Průzkum bude proveden pomocí dotazníkového šetření. Data budou sbírána v období od 15. 10 – 14. 11. 2014. Dotazník Fm-L031-LAB-002 Dotazník hodnocení spokojenosti se službami laboratoří FNOL (extramurální žadatelé) bude respondentům zaslán e-mailem nebo poštou. Tento způsob umožňuje s minimálními finančními a časovými nároky získat požadovaná data od daného okruhu respondentů. Vyplněný dotazník respondenti zašlou na e-mailovou nebo poštovní adresu uvedenou v dotazníku.

Analýzu dat provede manažer kvality příslušného pracoviště. Do hodnocení budou zahrnuty všechny došlé a úplně vyplněné dotazníky.

Každá otázka bude vyhodnocena průměrem (načítaná bodová hodnota/počet zaslaných dotazníků) za dané pracoviště.

Pokud bude průměrná bodová hodnota u některé otázky více než 2,0 budou prozkoumány možné příčiny snížené spokojenosti zákazníků (manažer kvality příslušného pracoviště). V případě potřeby stanoví nápravná opatření. Slovní připomínky ke službám laboratoří vypořádají manažeři kvality příslušných pracovišť. Zaměstnanci Odboru kvality stanovená nápravná opatření a způsob vypořádání připomínek ke službám prověří v rámci pravidelných ročních auditů systému managementu kvality.

Analýzovaná data budou v rámci jednotlivých pracovišť zapracována do „Přezkoumání systému managementu kvality vedením“.

**Vypracoval:** Bc. Lada Čiklová

**Schválil:** Mgr. Jiřina Cahlíková, DiS.

**Ukončení průzkumu:**

Vyhodnocení nasbíraných a analyzovaných dat v „Přezkoumání systému kvality vedením“.

**Poznámky:**