

## Průvodní list k sociologickému průzkumu

**Název sociologického průzkumu:**

Hodnocení spokojenosti se službami laboratoří FNOL (intramurální žadatelé)

**Pracoviště FNOL dotčená průzkumem:** všechna pracoviště FNOL, žadající služby laboratoří

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

**Datum realizace průzkumu:** 15. 10. – 31. 10. 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 intramurálních žadatelů se službami laboratoří FNOL.

Průzkumem budou v roce 2014 osloveni lékaři a sestry využívající služeb laboratoří FNOL.

Průzkum bude proveden pomocí dotazníkového šetření. Data budou sbírána v období od 15. 10. – 31. 10. 2014. Dotazník (Fm-031-LAB-001) je pro respondenty dostupný na Intranetu FNOL [http://public.fnol.cz/intranet/aktuality/2014/Fm-L031\\_LAB001\\_Dotaznik\\_hodnoceni\\_spokojenosti\\_se\\_sluzbami\\_FNOL%20intramuralni\\_%20zadatele.docx](http://public.fnol.cz/intranet/aktuality/2014/Fm-L031_LAB001_Dotaznik_hodnoceni_spokojenosti_se_sluzbami_FNOL%20intramuralni_%20zadatele.docx).

Tento způsob umožňuje s minimálními finančními a časovými nároky získat požadovaná data od širokého okruhu respondentů ve FNOL; dotazník zpět na Odbor Kvality lze zaslat elektronickou (OK@fnol.cz) nebo listinnou formou. Otázky jsou hodnoceny bodovou škálou 1-4. Přičemž 1 je nejlepší a 4 nejhorší bodové hodnocení.

Analýzu dat provede pověřený zaměstnanec OK. Do hodnocení budou zahrnuty všechny došlé a úplně vyplněné dotazníky.

Pro kategorii respondentů „lékař“ budou vyhodnoceny všechny otázky v dotazníku.

Pro kategorii respondentů „sestra“ budou vyhodnoceny otázky 1, 3, 5, 7, 8, 9.

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 stanovení nápravná opatření.

Slovní připomínky ke službám laboratoří budou předány příslušným manažerům kvality a ve spolupráci s nimi pověřený zaměstnanec OK připraví event. odpověď respondentům (pokud budou jmenovitě na dotazníku uvedeni).

Analýzovaná data budou předána manažerům kvality jednotlivých pracovišť, aby je mohla zapracovat do svých „Přezkoumání systému managementu kvality vedením“.

Souhrnně budou tato data zveřejněna na jednání Komise pro laboratorní obory a na portále Altus v záložce „Ankety“.

**Vypracoval:** Bc. Lada Čiklová

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

**Ukončení průzkumu:**

Vyhodnocení dat bude prezentováno na jednání KOMLAB; manažeři kvality zapracují analyzovaná data do „Přezkoumání systému managementu kvality vedením“ a výsledky budou v souhrnné podobě zveřejněny také na portále Altus v záložce anket.

**Poznámky:**