

Průvodní list k sociologickému průzkumu

Název sociologického průzkumu:

Hodnocení spokojenosti se službami laboratoří FNOL (extramurální žadatelé)

Pracoviště FNOL dotčená průzkumem: nejsou

Zadavatel: Laboratoře HOK, OKB, TO, MIKRO, GEN, IMUNO, PATOL, SOUD

Datum realizace průzkumu: 1. 10. – 30. 10. 2015

Typ výzkumné strategie:

☒ kvantitativní

☐ kvalitativní

Stručný popis výzkumné strategie:

Cílem průzkumu je zjistit spokojenost žadatelů - lékařů - o laboratorní vyšetření se službami laboratoří FNOL. Kvalita služeb, které laboratoře poskytují, a následná spokojenost žadatelů jsou nedílnou součástí úspěchu organizace. Proto je důležité spokojenost žadatele monitorovat a následně vyhodnocovat. Spokojenost žadatelů je určována rozdílem mezi jeho očekáváním a jeho vnímáním služby tak, jak byla laboratoří dodána. Informace o spokojenosti žadatelů mohou identifikovat příležitosti pro zlepšování.

Hodnocení spokojenosti extramurálních žadatelů se službami laboratoří FNOL se provádí každoročně v souladu s ČSN EN ISO 15189:2013, kap. 4.8 Řešení stížností.

Průzkum bude proveden pomocí dotazníkového šetření v období od 1. 10. do 30. 10. 2015. Dotazník (Fm-MP-G015-05-LAB-002) bude žadatelům zaslán e-mailem nebo poštou. Vyplněný dotazník zašlou žadatelé zpět na e-mailovou nebo poštovní adresu uvedenou v dotazníku. Otázky jsou hodnoceny bodovou škálou 1 - 4, přičemž 1 je nejlepší a 4 nejhorší bodové hodnocení.

Analýzu dat provede manažer kvality příslušné laboratoře a to z úplně vyplněných a jménem a pracovištěm identifikovaných dotazníků. Každá otázka dotazníku bude vyhodnocena průměrem (načítaná bodová hodnota/počet zaslaných dotazníků) za danou laboratoř. Pokud bude průměrná bodová hodnota u některé otázky více jak 2,0, budou manažerem kvality laboratoře prozkoumány možné příčiny snížené spokojenosti žadatelů a v případě potřeby stanoví nápravné opatření. Slovní připomínky ke službám laboratoře vypořádá manažer kvality s žadatelem písemně. Pracovník Odboru kvality výsledky a řešení navržených opatření v laboratoři prověří v rámci pravidelného ročního auditu systému managementu kvality.

Vypracoval: Ing. Jana Duchoslavová, Ph.D.

Schválil: Mgr. Jiřina Cahlíková, DiS.

Ukončení průzkumu:

Vyhodnocení průzkumu spokojenosti se službami laboratoří FNOL (extramurální žadatelé) pro rok 2015 bude manažery kvality jednotlivých laboratoří zahrnuto do Zprávy z přezkoumání systému managementu (Fm-MP-G015-03-PREZ-001).

Poznámky: