

Průvodní list k sociologickému průzkumu

Název sociologického průzkumu:

Hodnocení spokojenosti se službami laboratoří FNOL (intramurální žadatelé)

Pracoviště FNOL dotčená průzkumem: všechna pracoviště FNOL žádající služby laboratoří

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

Datum realizace průzkumu: 1. 10. – 16. 10. 2015

Typ výzkumné strategie:

☒ kvantitativní

☐ kvalitativní

Stručný popis výzkumné strategie:

Cílem průzkumu je zjistit spokojenost žadatelů – lékařů a sester - 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 intramurálních 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 16. 10. 2015. Odkaz na dotazník (Fm-MP-G015-05-LAB-001) pro vyplnění a zaslání elektronickou (OK@fnol.cz) popř. listinnou formou (podatelna OK) bude pro žadatele dostupný na Intranetu FNOL v Aktualitách. Otázky jsou hodnoceny bodovou škálou 1 - 4, přičemž 1 je nejlepší a 4 nejhorší bodové hodnocení. V případě hodnocení 4, uvede žadatel důvod takového hodnocení do připomínek na konci dotazníku. Žadatel – lékař – bude hodnotit všechny otázky v dotazníku, žadatel – sestra – pouze otázky 1, 3, 5, 7, 8 a 9.

Analýzu dat provede odpovědný pracovník Odboru kvality 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. Vyjádření pracovníků laboratoří k možným komentářům uvedených v dotaznících, bude rovněž součástí vyhodnocení průzkumu.

Vypracoval: Ing. Jana Duchoslavová, Ph.D.

Schválil: Mgr. Jiřina Cahlíková, DiS.

Ukončení průzkumu:

Vyhodnocení průzkumu spokojenosti se službami laboratoří FNOL (intramurální žadatelé) pro rok 2015 bude předáno odpovědným pracovníkem Odboru kvality manažerům kvality laboratoří, kteří jej zahrnou do své Zprávy z přezkoumání systému managementu (Fm-MP-G015-03-PREZ-001). Souhrnná data budou zveřejněna na jednání Komise pro laboratorní obory a na Altus portálu v záložce Ankety.

Poznámky: