



FAKULTNÍ NEMOCNICE  
OLOMOUC



**VYHODNOCENÍ ANKETY SPOKOJENOSTI  
SE SLUŽBAMI LABORATOŘÍ FNOL  
(INTRAMURÁLNÍ ŽADATELÉ)**

**2016**

V souladu s kapitolou 4.8 normy ČSN EN ISO 15189:2013 byl proveden průzkum spokojenosti žadatelů o laboratorní vyšetření se službami laboratoří FNOL. Průzkumem byli osloveni zaměstnanci FNOL využívající služeb laboratoří FNOL. Cílem průzkumu bylo získat zpětnou vazbu pro zlepšení laboratorních služeb a zkvalitnění spolupráce s jednotlivými klinickými odděleními a ambulancemi ve FNOL.

## METODIKA A PARAMETRY PRŮZKUMU

název průzkumu	Hodnocení spokojenosti se službami laboratoří FNOL (intramurální žadatelé)
charakter průzkumu	anketa
povaha průzkumu	kvantitativní
výběrový soubor	intramurální žadatelé o laboratorní vyšetření
lokality	FNOL
metoda	dotazníkové šetření
distribuce	dostupnost dotazníku pro žadatele (Fm-MP-G015-05-LAB-001) na Intranetu FNOL
metoda sběru dat	dotazníky (elektronicky, písemně)
uskutečnění sběru dat	10. 10. do 24. 10. 2016
zpracování dat	souborem programů Microsoft Office
zpracování zprávy	souborem programů Microsoft Office
výstupy	základní výsledky výzkumu – komentář, grafy, vyjádření
forma výstupů	písemně a elektronicky
vydání zprávy	1. 12. 2016
využití výzkumu	pro zadavatele výzkumu, externí hodnotitele (ČIA, NASKL), intramurální žadatele
zadavatel	manažeři kvality laboratoří FNOL
zpracovatel	Bc. Lada Čiklová (Odbor kvality)

Otázky byly ohodnoceny bodovou škálou v rozmezí 1 - 4, přičemž 1 je nejlepší bodové hodnocení. Každá otázka byla vyhodnocena průměrem (načítaná bodová hodnota/počet zaslaných dotazníků) za všechny laboratoře a procentuálním vyjádřením možných odpovědí pro každou otázku a laboratoř.

### Služby laboratoří FNOL byly hodnoceny v následujících kritériích spokojenosti žadatelů:

1. Spokojenost s přehledností informací o laboratořích na [www.fnol.cz](http://www.fnol.cz)
2. Rozsah nabízených metod
3. Seznámení s podmínkami odběru, uchování BM
4. Doba dodání výsledků
5. Ztráta, záměna, neúplnost, nečitelnost výsledků
6. Forma a úprava výsledků šetření a komentářů
7. Komunikace s pracovníky laboratoře
8. Orientace v Katalogu laboratorních vyšetření
9. Komunikace s pracovníky pochůzkové služby (laboratoře OKB)

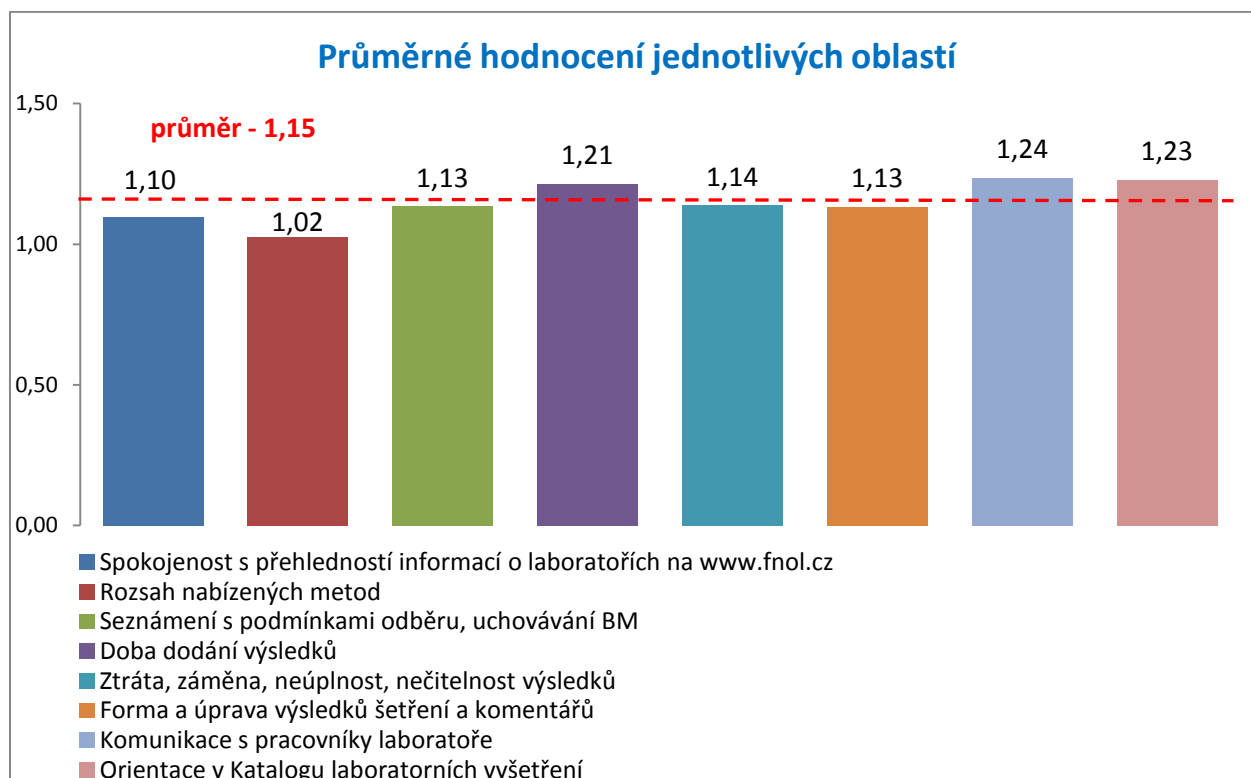
## STATISTICKÉ SHRNU TÍ

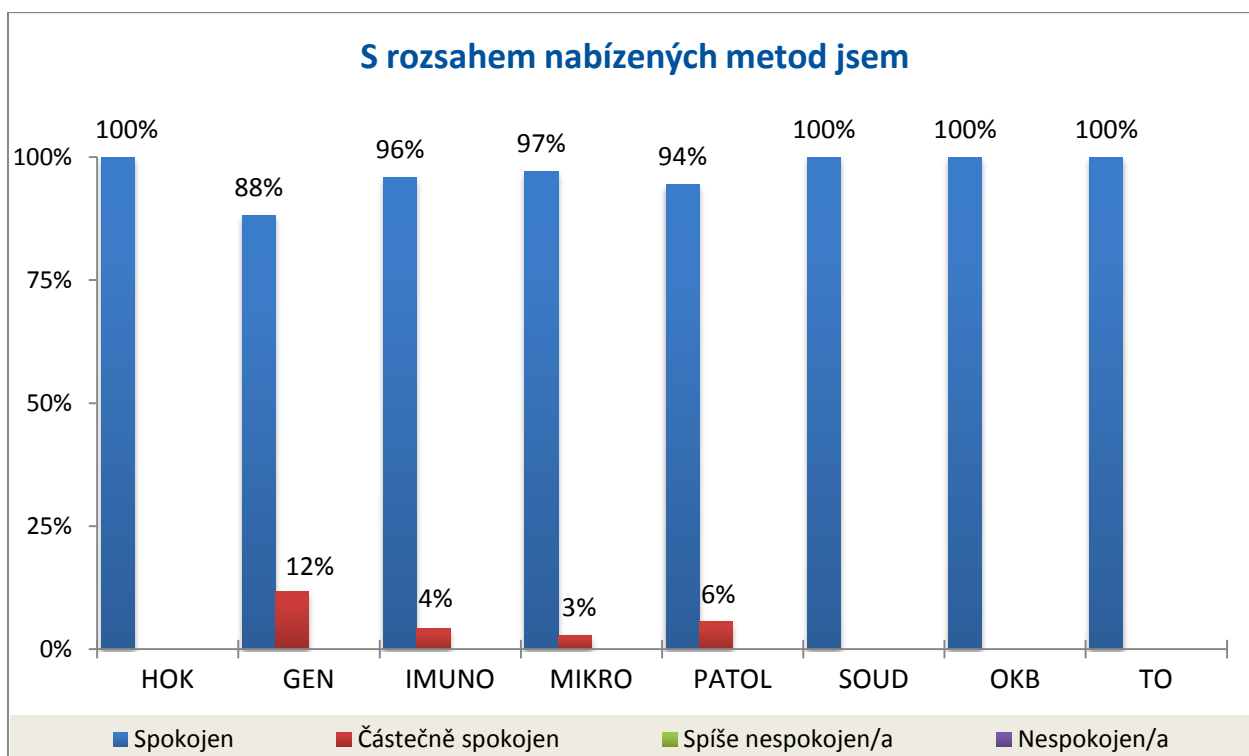
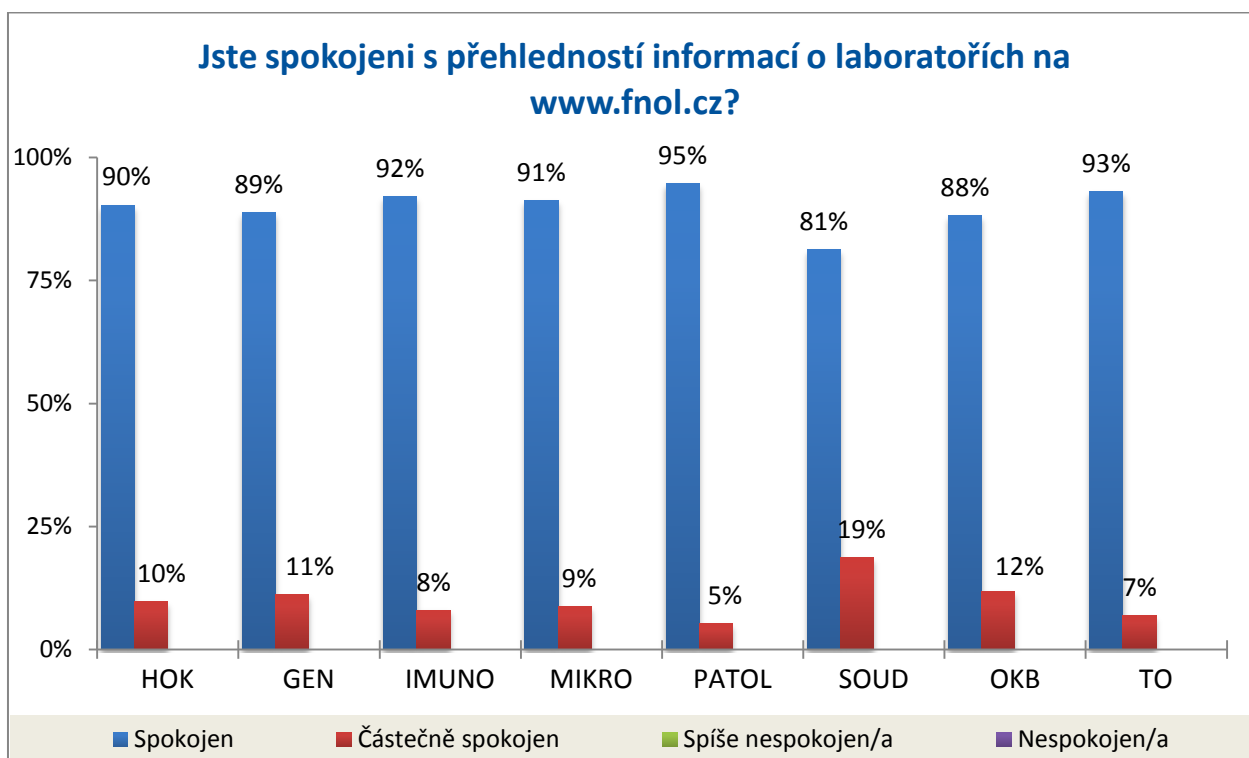
- Laboratoře byly hodnoceny **35** žadatelí – 23% lékaři, 77% sestry

Laboratoře	Hodnotilo žadatelů
Hemato-onkologická klinika	32
Ústav lékařské genetiky	18
Ústav imunologie	25
Ústav mikrobiologie	35
Ústav klinické a molekulární patologie	19
Ústav soudního a medicínského práva	17
Oddělení klinické biochemie	35
Transfuzní oddělení	29

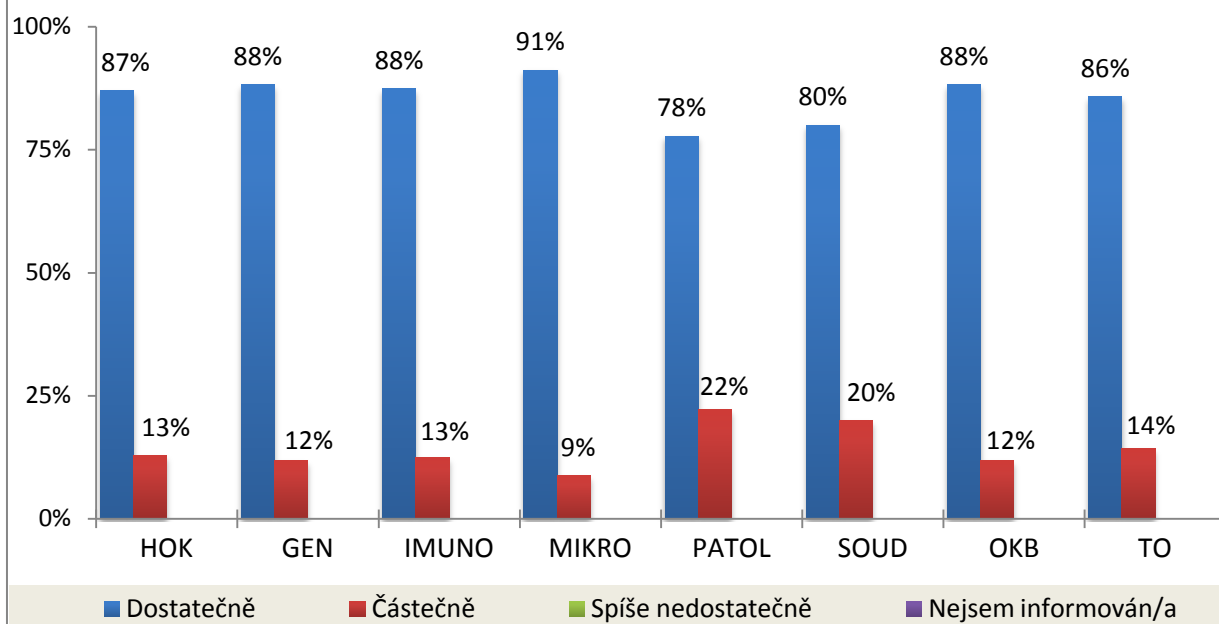
- Průměrné bodové hodnocení – **1,15**
- Hodnocení pochůzkové služby – **1,76** (nejhůře hodnocená oblast)

## GRAFICKÉ VYHODNOCENÍ

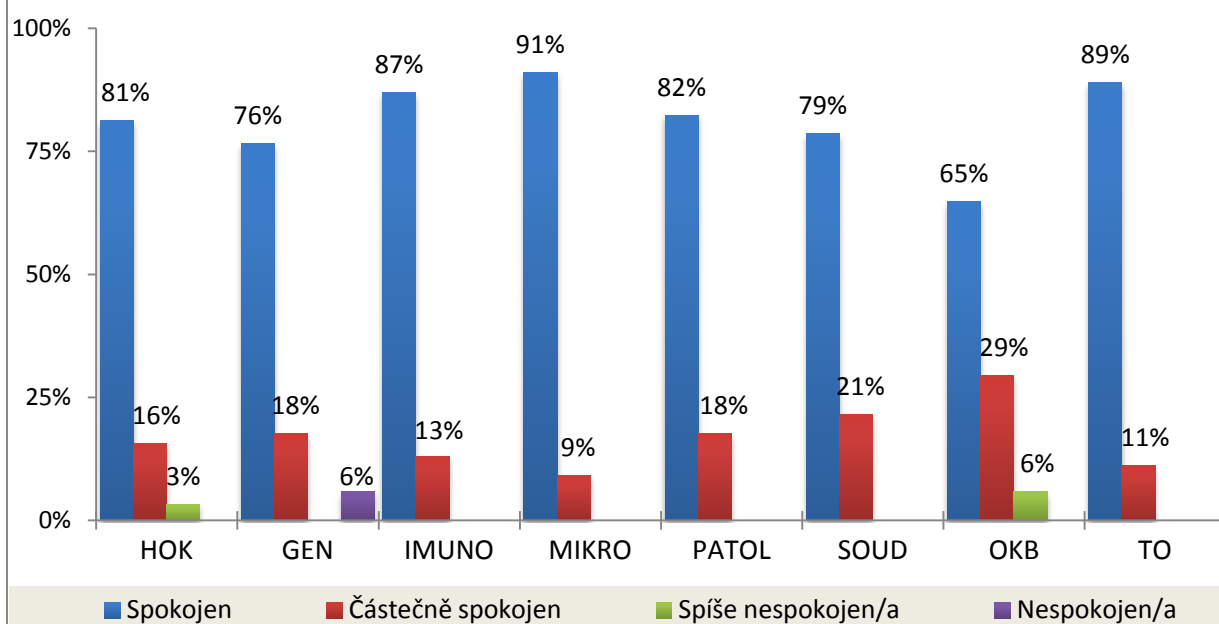




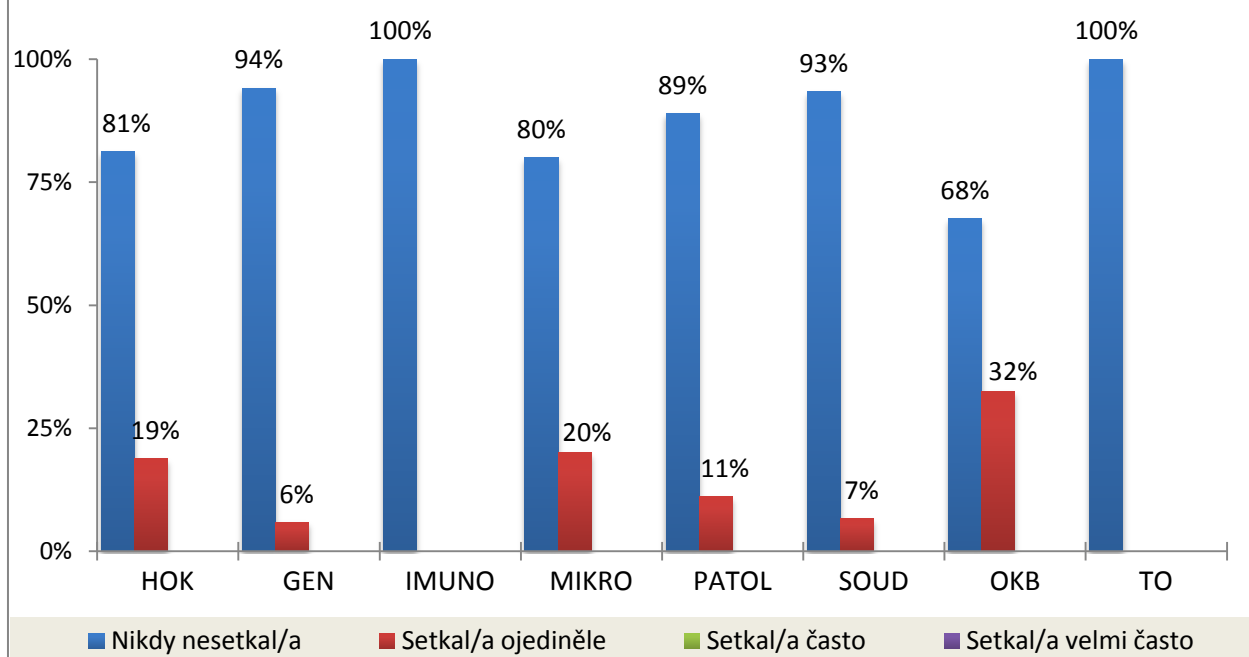
### S podmínkami odběru, uchování BM jsem seznámen/a



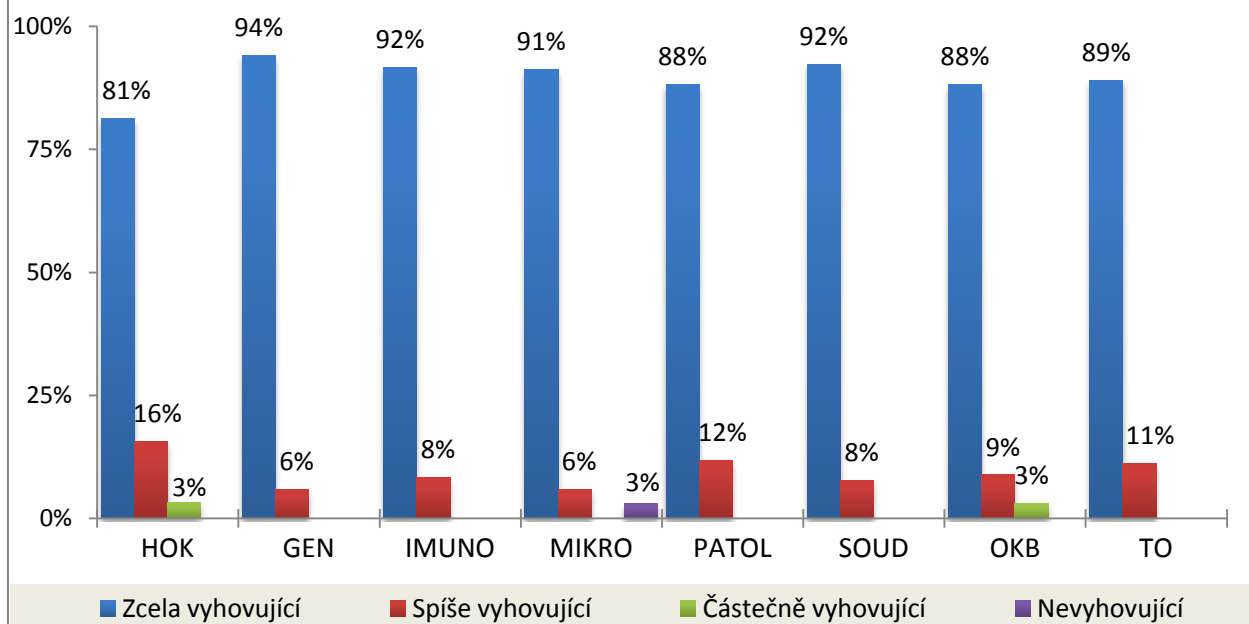
### S dobou dodání výsledků jsem

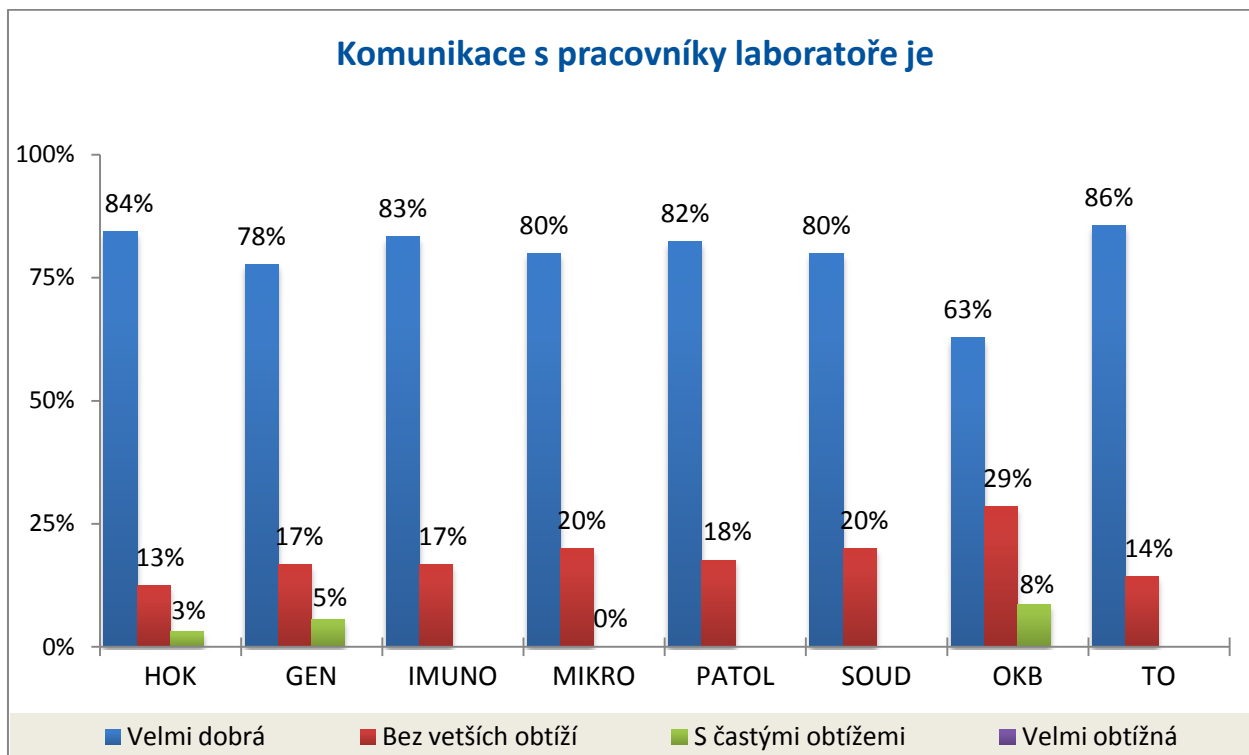


### Se ztrátou, záměnou, neúplností, nečitelností výsledků jsem se



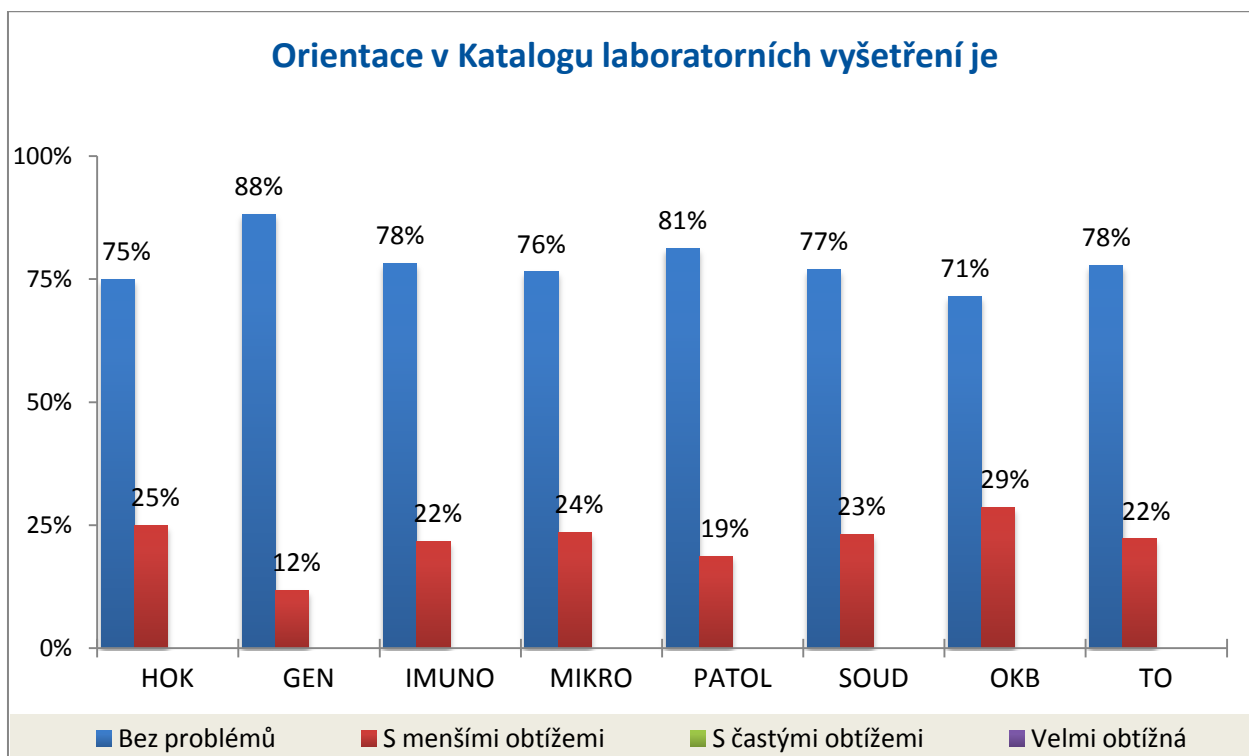
### Forma a úprava výsledků šetření a komentářů je

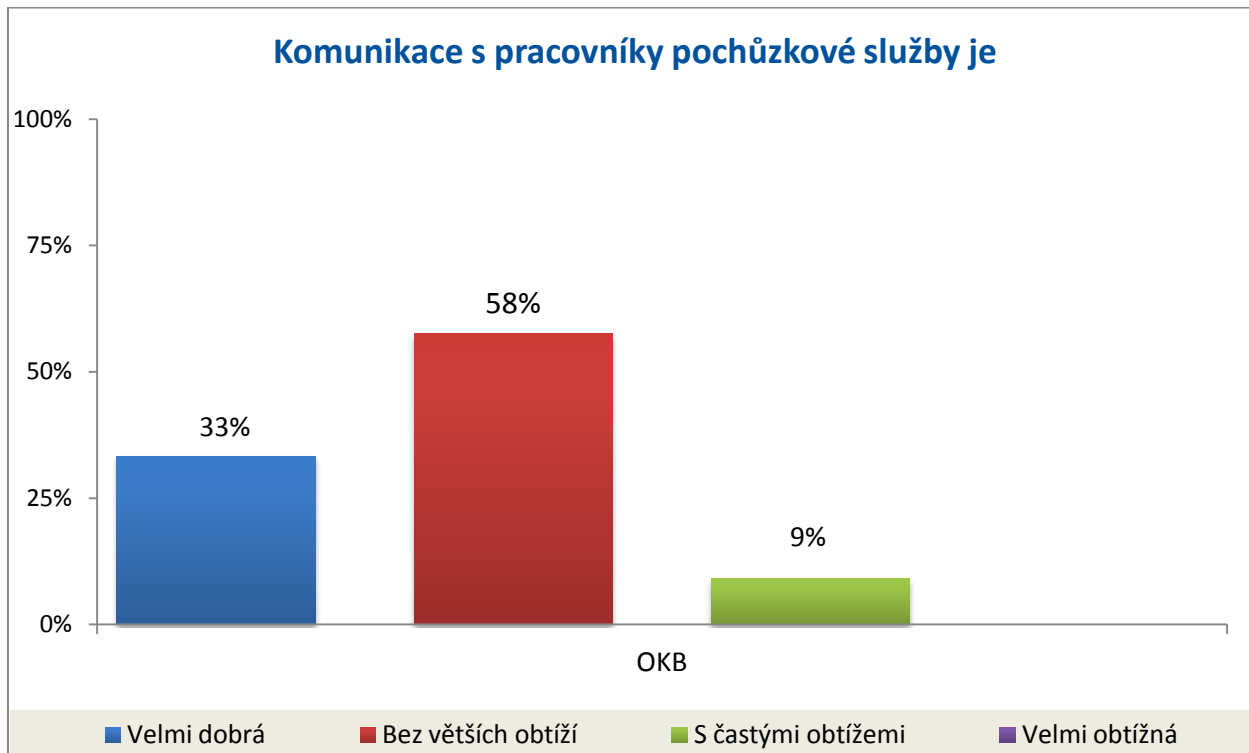




#### Vyjádření ke komunikaci s pracovníky laboratoří:

PORGYN-AMB: Komunikace s pracovníky OKB se hodně zlepšila





## PŘIPOMÍNKY KE SLUŽBÁM PRACOVNÍKŮ

- DK: nespokojenost s dobou dodání výsledků vyšetření z GEN.
  - „Z jednání s konkrétním respondentem „Ankety spokojenosti „ vyplynulo, že k dlouhým čekacím dobám dochází při zpracování výsledků vyšetření laboratoří do genetické zprávy, kterou připravuje a odesílá genetický konzultant a tudíž nespadá přímo do systému řízení kvality práce v laboratořích. U akreditovaných metod je doba odezvy standardně dodržována. Nicméně jednání o nápravě a zkrácení dob dodání komplexních výsledků z genetiky je v běhu. Možná komunikace lékařů jiných specializací s oddělením GEN je taktéž vedena přes ambulanci část GEN“. (Ústav lékařské genetiky)

## KLADNÉ HODNOCENÍ SLUŽEB

V připomínkách a návrzích na zlepšení služeb laboratoří žadatelé obecně vyjádřili spokojenost s poskytovanými službami hodnocených laboratoří FNOL.

## POROVNÁNÍ VÝSLEDKŮ HODNOCENÍ ZA ROK 2015 A 2016

V hodnocení dotazníku spokojenosti za rok 2016 bylo zaznamenáno zlepšení především v oblastech: seznámení s podmínkami odběru, uchovávání BM; ztráta, záměna, neúplnost, nečitelnost výsledků a orientace v Katalogu laboratorních vyšetření – shodně v průměru o 0,09 .

Ke zhoršení v roce 2016 oproti roku 2015 došlo v hodnocení komunikace s pracovníky pochůzkové služby v průměru o 0,09.

Katalog laboratorních vyšetření je pro žadatele dostupný na intranetu a internetu FNOL, Laboratorní manuál dané laboratoře je dostupný na Altus Portale a internetových stránkách FNOL.



### Průměrné hodnocení jednotlivých oblastí v roce 2015 a 2016

