



FAKULTNÍ NEMOCNICE
OLOMOUC



**VYHODNOCENÍ ANKETY SPOKOJENOSTI
SE SLUŽBAMI LABORATOŘÍ FNOL
(INTRAMURÁLNÍ ŽADATELÉ)
2017**

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	elektronické dotazníky
uskutečnění sběru dat	3. 11. do 9. 11. 2017
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	19. 12. 2017
využití výzkumu	pro zadavatele výzkumu, externí hodnotitele (ČIA, NASKL), intramurální žadatele
zadavatel	manažeři kvality laboratoří FNOL
zpracovatel	Bc. Lada Čiklová, David Odehnal (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
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)

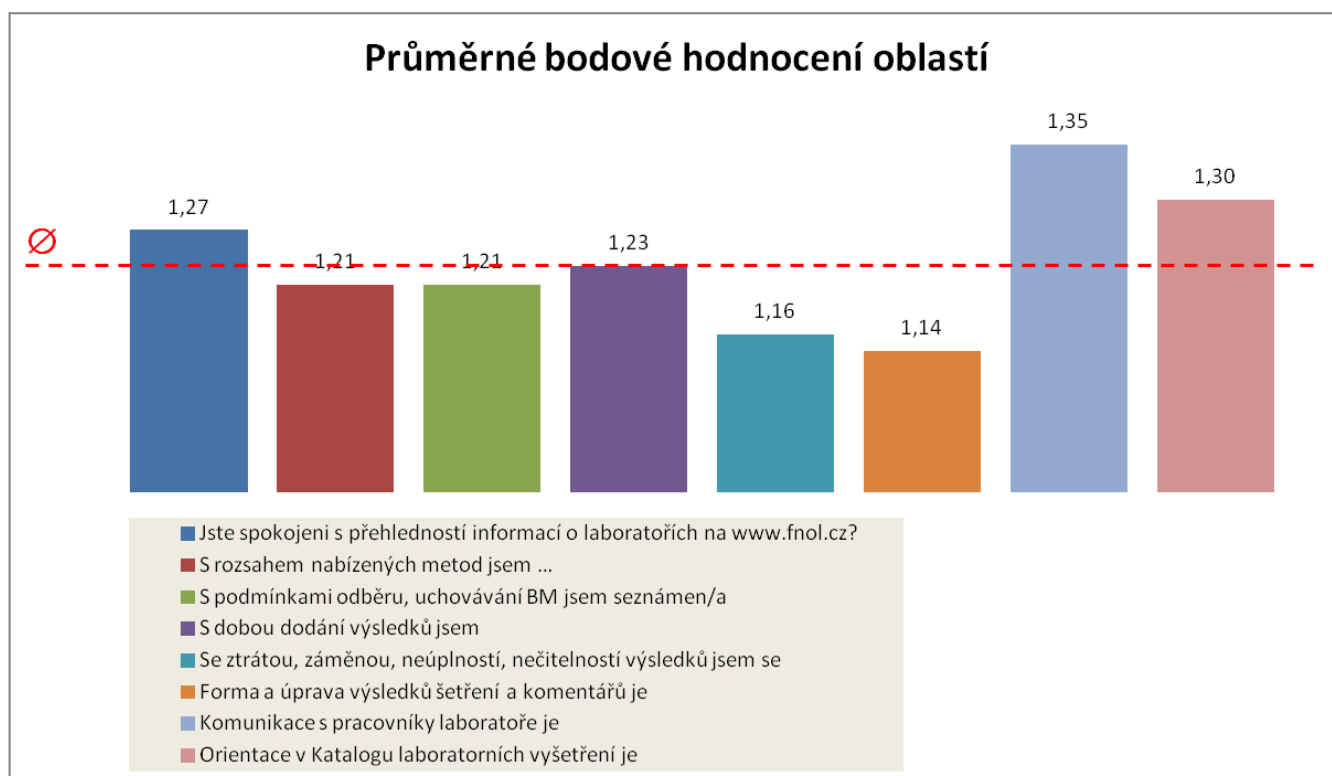
STATISTICKÉ SHRNUÍ

- Laboratoře byly hodnoceny **49** žadatelí – 4% lékaři, 96% sestry

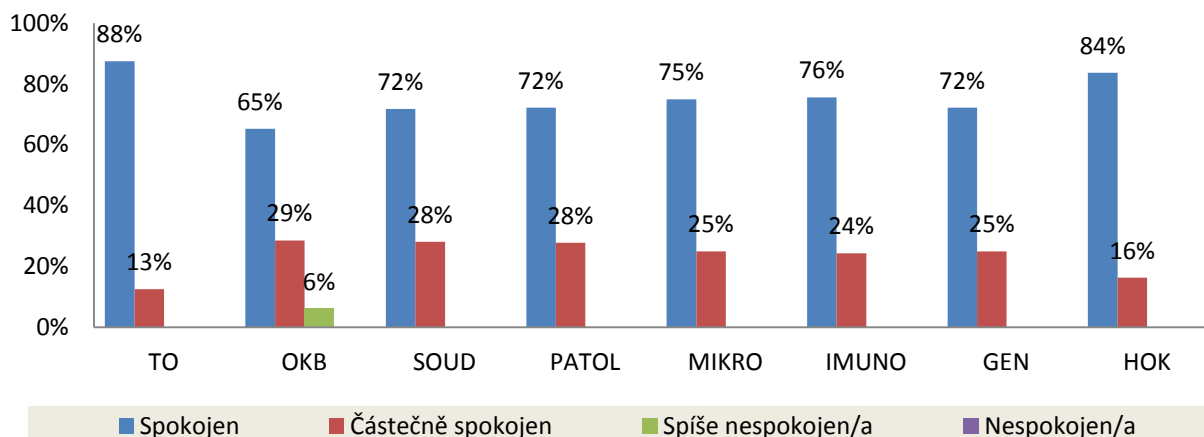
Laboratoře	Hodnotilo žadatelů
Hemato-onkologická klinika	49
Ústav lékařské genetiky	36
Ústav imunologie	41
Ústav mikrobiologie	48
Ústav klinické a molekulární patologie	36
Ústav soudního a medicínského práva	32
Oddělení klinické biochemie	49
Transfuzní oddělení	10

- Průměrné bodové hodnocení – **1,23**
- Hodnocení pochůzkové služby – **1,57 (zlepšení oproti 2016)**

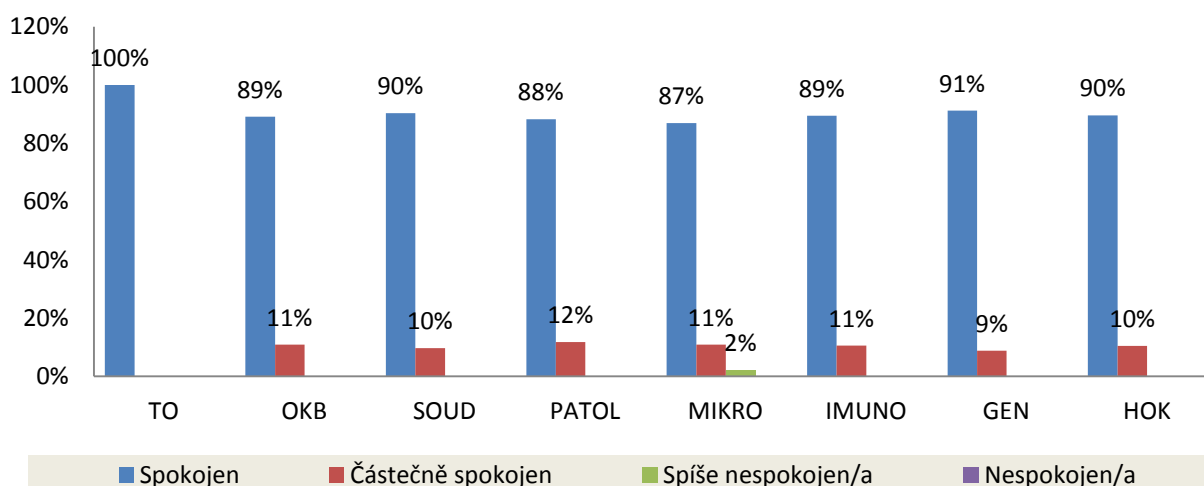
GRAFICKÉ VYHODNOCENÍ



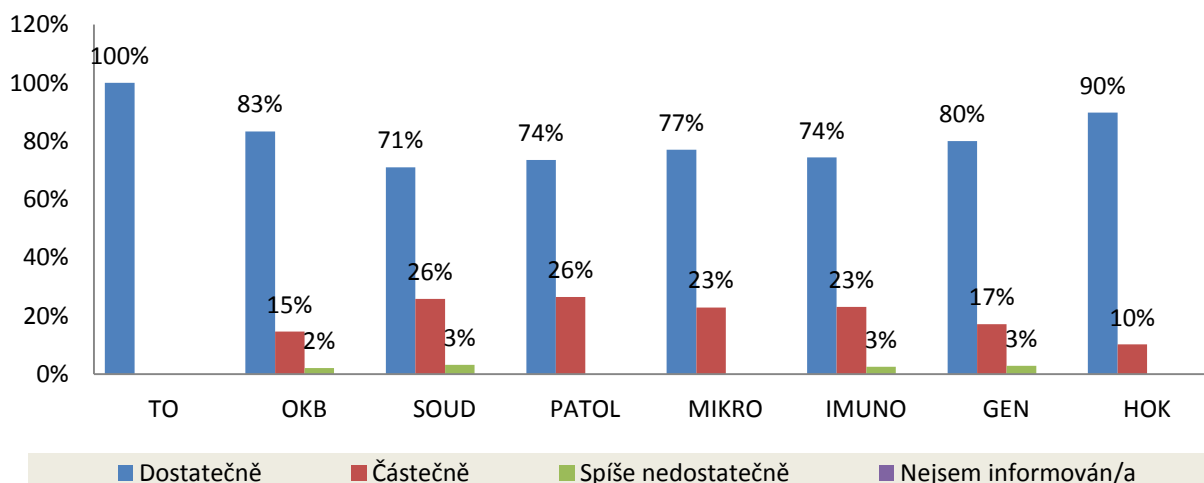
Jste spokojeni s přehledností informací o laboratořích na www.fnol.cz?



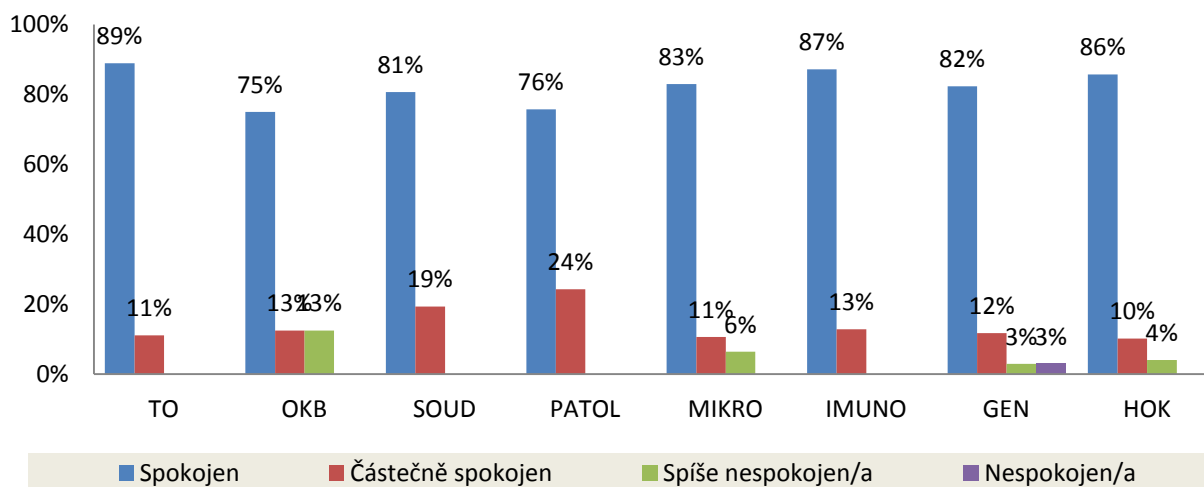
S rozsahem nabízených metod jsem ...



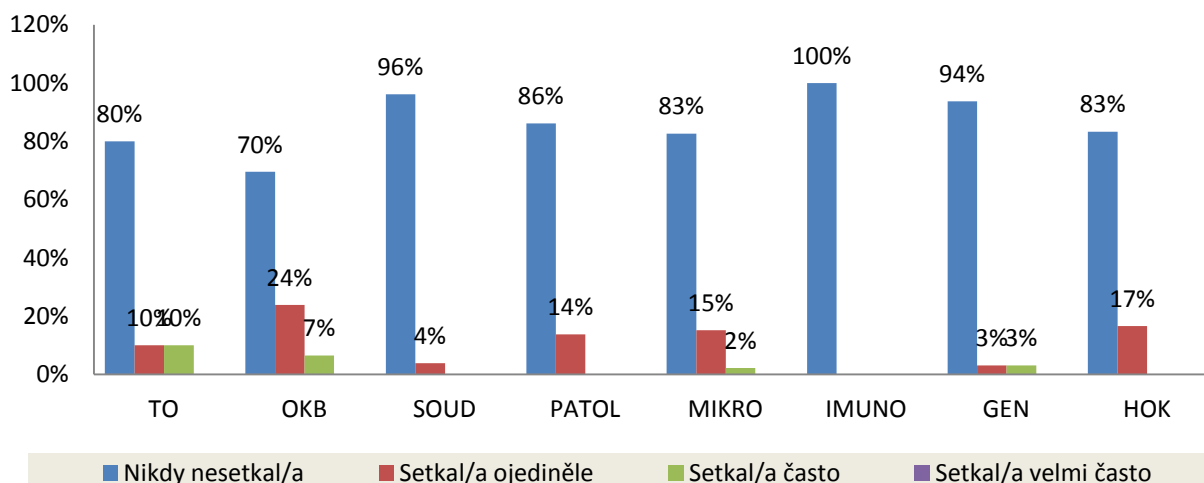
S podmínkami odběru, uchování BM jsem seznámen/a



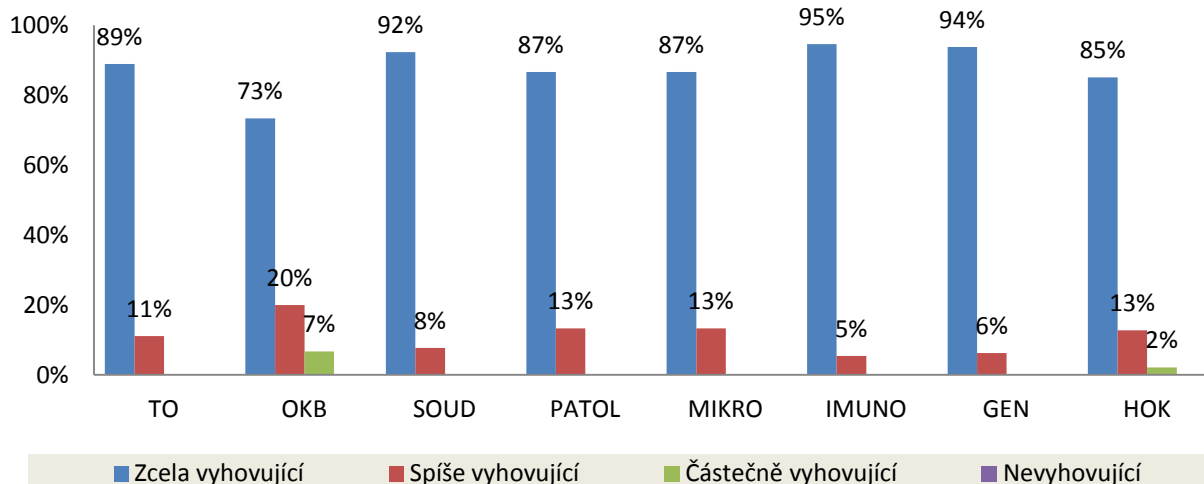
S dobou dodání výsledků jsem



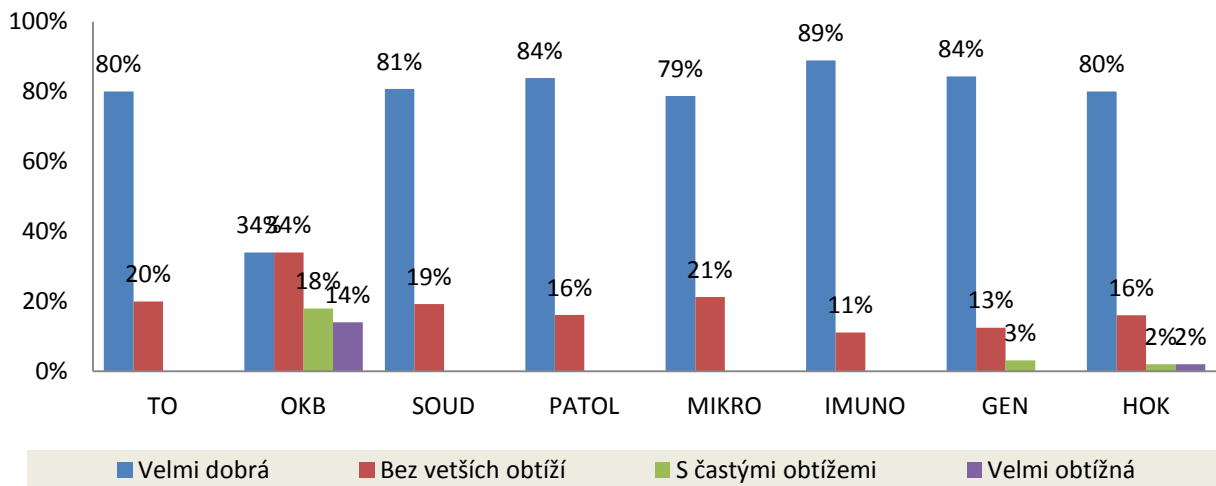
Se ztrátou, záměnou, neúplností, nečitelností výsledků jsem se



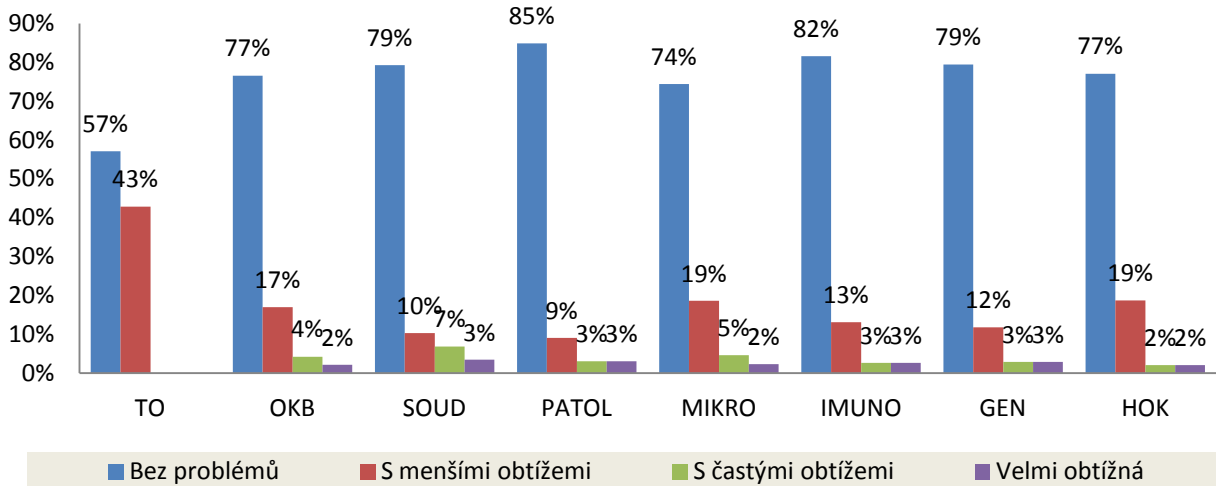
Forma a úprava výsledků šetření a komentářů je



Komunikace s pracovníky laboratoře je



Orientace v Katalogu laboratorních vyšetření je



Komunikace s pracovníky pochůzkové služby Transfuzního oddělení v rámci transportu biologického materiálu je

