



FAKULTNÍ NEMOCNICE[®]
OLOMOUC



**VYHODNOCENÍ ANKETY SPOKOJENOSTI
SE SLUŽBAMI LABORATOŘÍ FNOL
(INTRAMURÁLNÍ ŽADATELÉ)
2018**

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	8. 11. do 2. 12. 2018
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	20. 12. 2018
využití výzkumu	pro zadavatele výzkumu, externí hodnotitele (ČIA, NASKL), intramurální žadatele
zadavatel	manažeři kvality laboratoří FNOL
zpracovatel	Bc. Lada Čiklová, Petra Labounková (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 Transfuzního oddělení

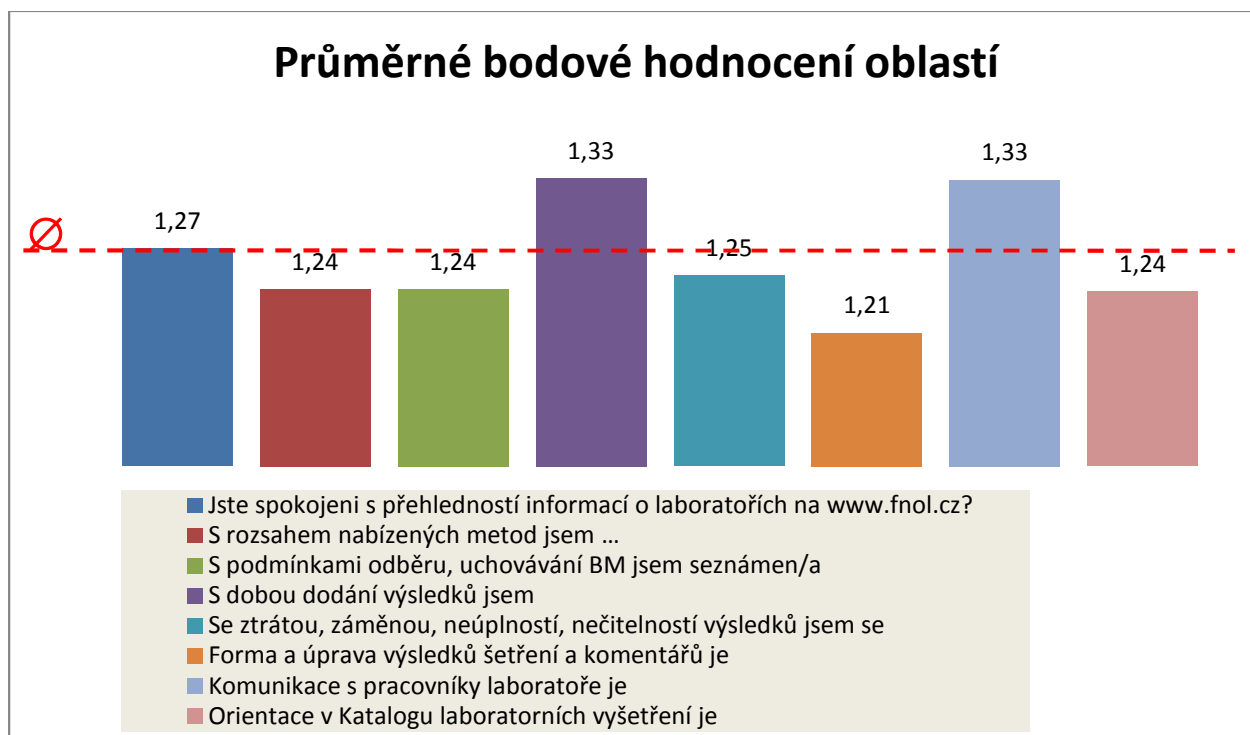
STATISTICKÉ SHRNUÍ

- Laboratoře byly hodnoceny **85** žadateli – 12% lékaři, 88% sestry

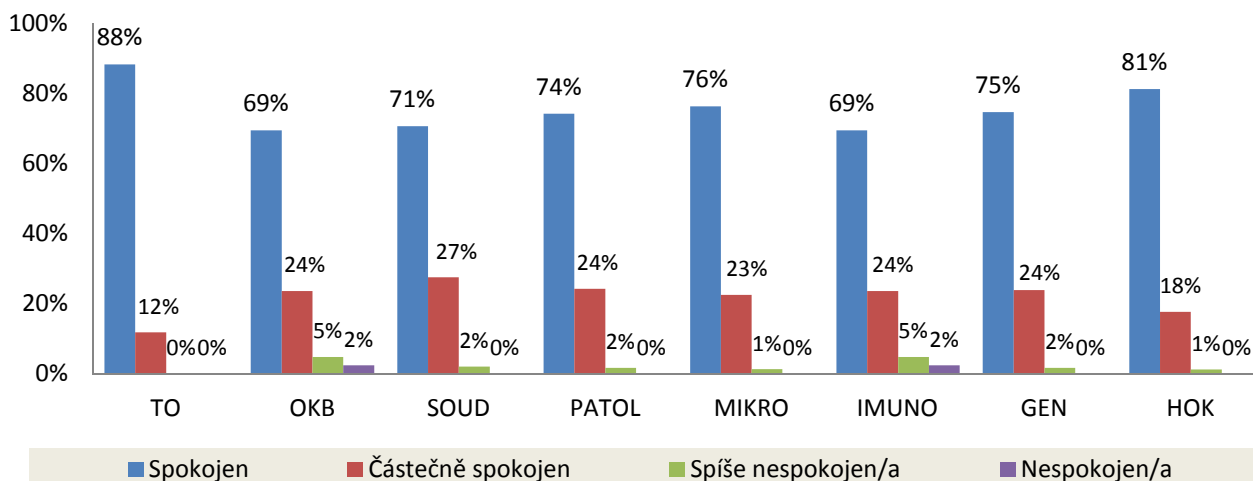
Laboratoře	Hodnotilo žadatelů
Hemato-onkologická klinika	85
Ústav lékařské genetiky	63
Ústav imunologie	70
Ústav mikrobiologie	80
Ústav klinické a molekulární patologie	63
Ústav soudního a medicínského práva	52
Oddělení klinické biochemie	85
Transfuzní oddělení	18
– pochůzková služba	80

- Průměrné bodové hodnocení – **1,27**
- Hodnocení pochůzkové služby – **1,5**

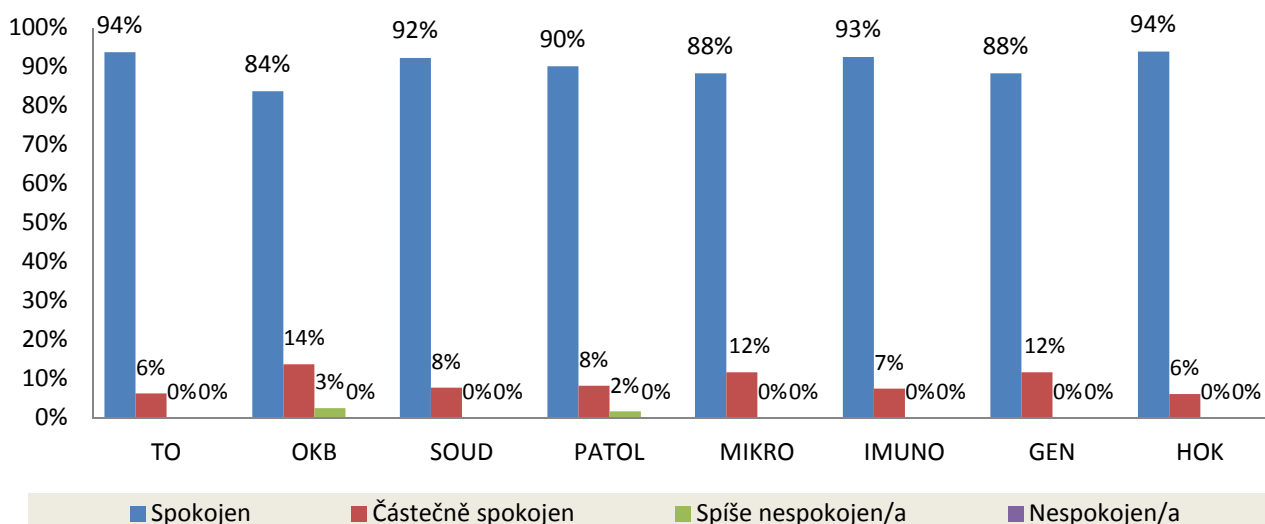
GRAFICKÉ VYHODNOCENÍ



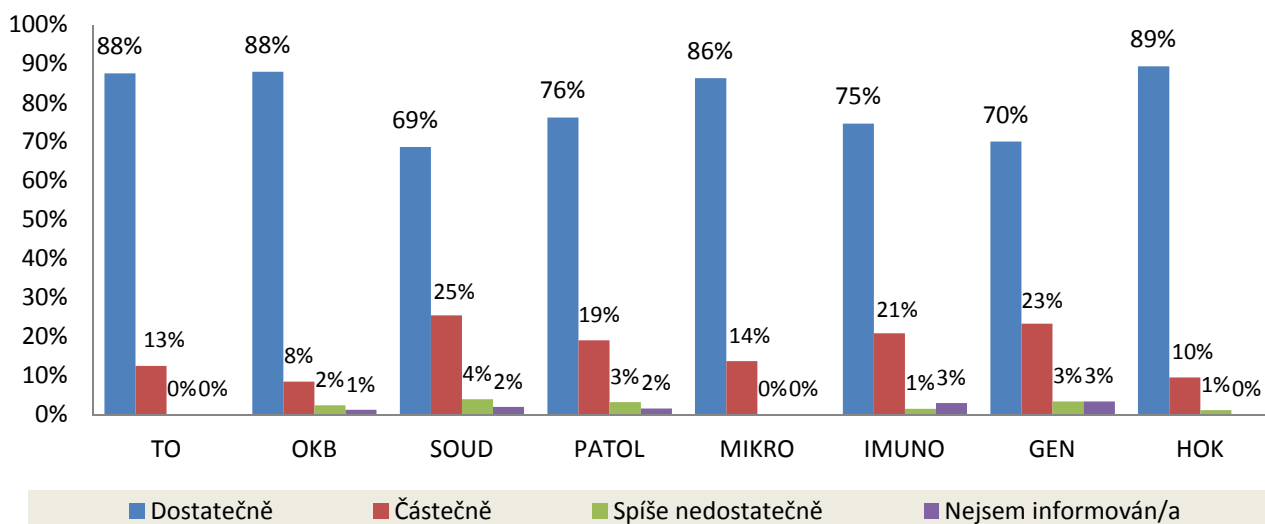
Jste spokojeni s přehledností informací o laboratořích na www.fnol.cz?



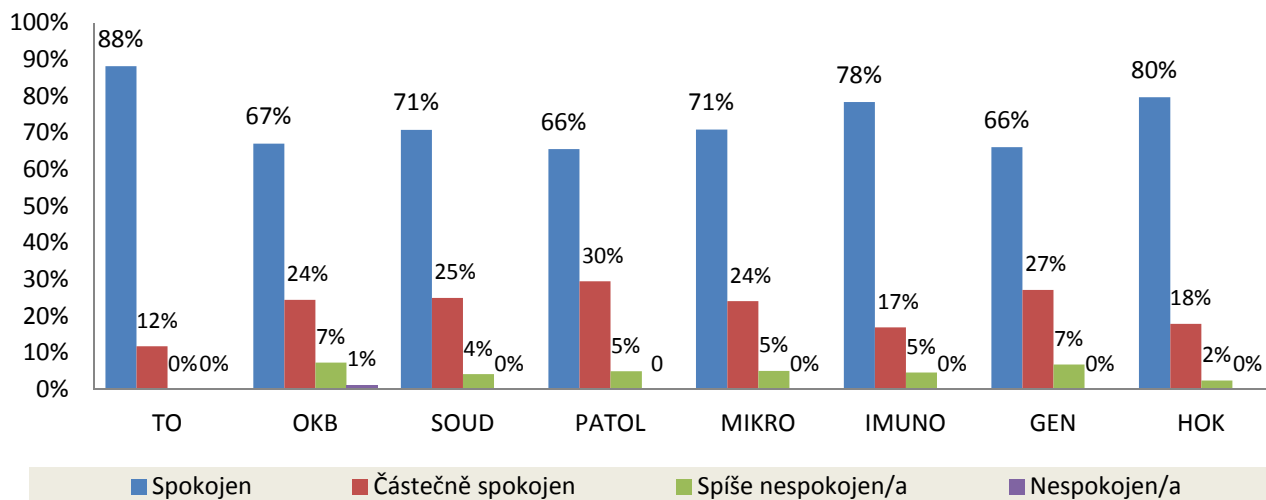
S rozsahem nabízených metod jsem ...



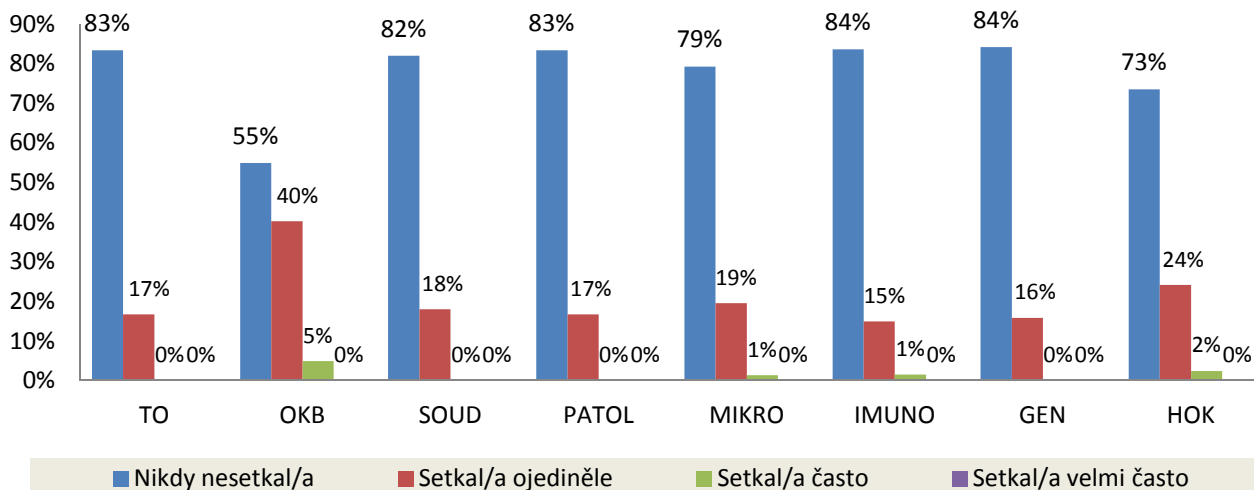
S podmínkami odběru, uchování BM jsem seznámen/a



S dobou dodání výsledků jsem



Se ztrátou, záměnou, neúplností, nečitelností výsledků jsem se



Forma a úprava výsledků šetření a komentářů je

