



FAKULTNÍ NEMOCNICE®
OLOMOUC

**VYHODNOCENÍ ANKETY SPOKOJENOSTI
SE SLUŽBAMI LABORATOŘÍ FNOL
(INTRAMURÁLNÍ ŽADATELÉ)
2019**



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
lokalita	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	28. 11. do 19. 12. 2019
zpracování dat	souborem programů Microsoft Office, Sharepoint
zpracování zprávy	souborem programů Microsoft Office
výstupy	základní výsledky výzkumu – komentář, grafy, vyjádření
forma výstupů	písemně a elektronicky
vydání zprávy	28. 12. 2019
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:

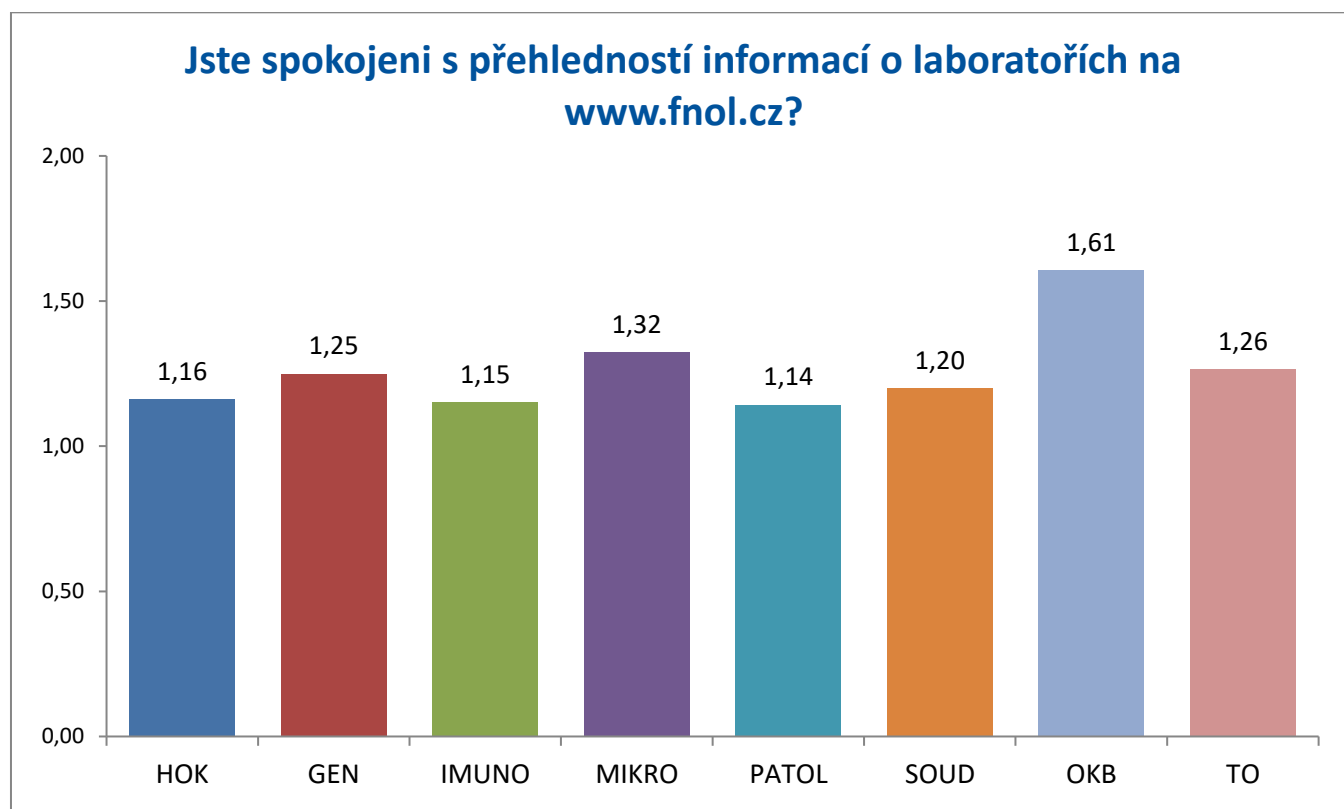
1. Spokojenost s přehledností informací o laboratořích na www.fnol.cz
2. Rozsah nabízených metod
3. Seznámení s podmínkami odběru, uchovávání BM
4. Doba dodání výsledků
5. Ztráta, záměna, neúplnost, nečitelnost výsledků
6. Forma a úprava výsledků šetření a komentářů
7. Komunikace s pracovníky laboratoře
8. Orientace v Katalogu laboratorních vyšetření
9. Forma a úprava elektronické žádanky

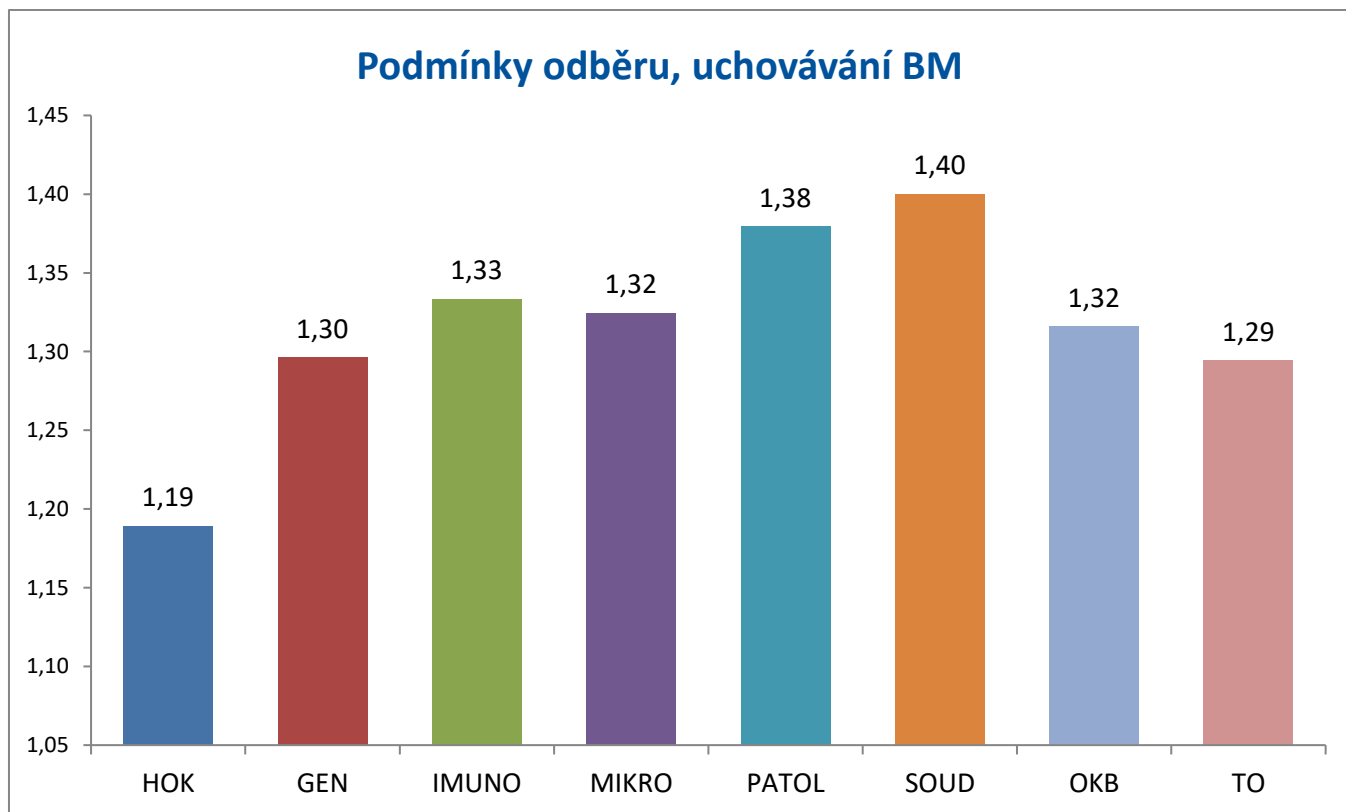
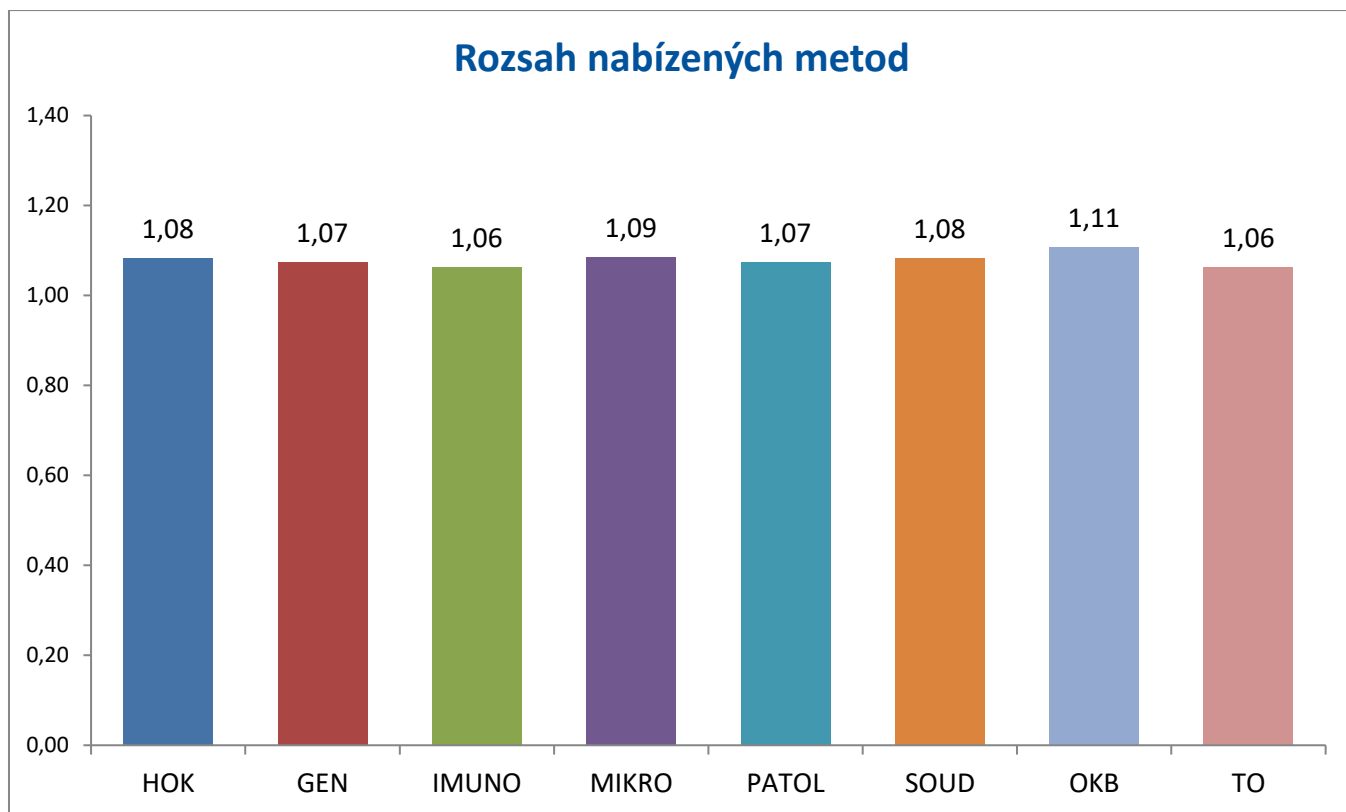
STATISTICKÉ SHRNU TÍ

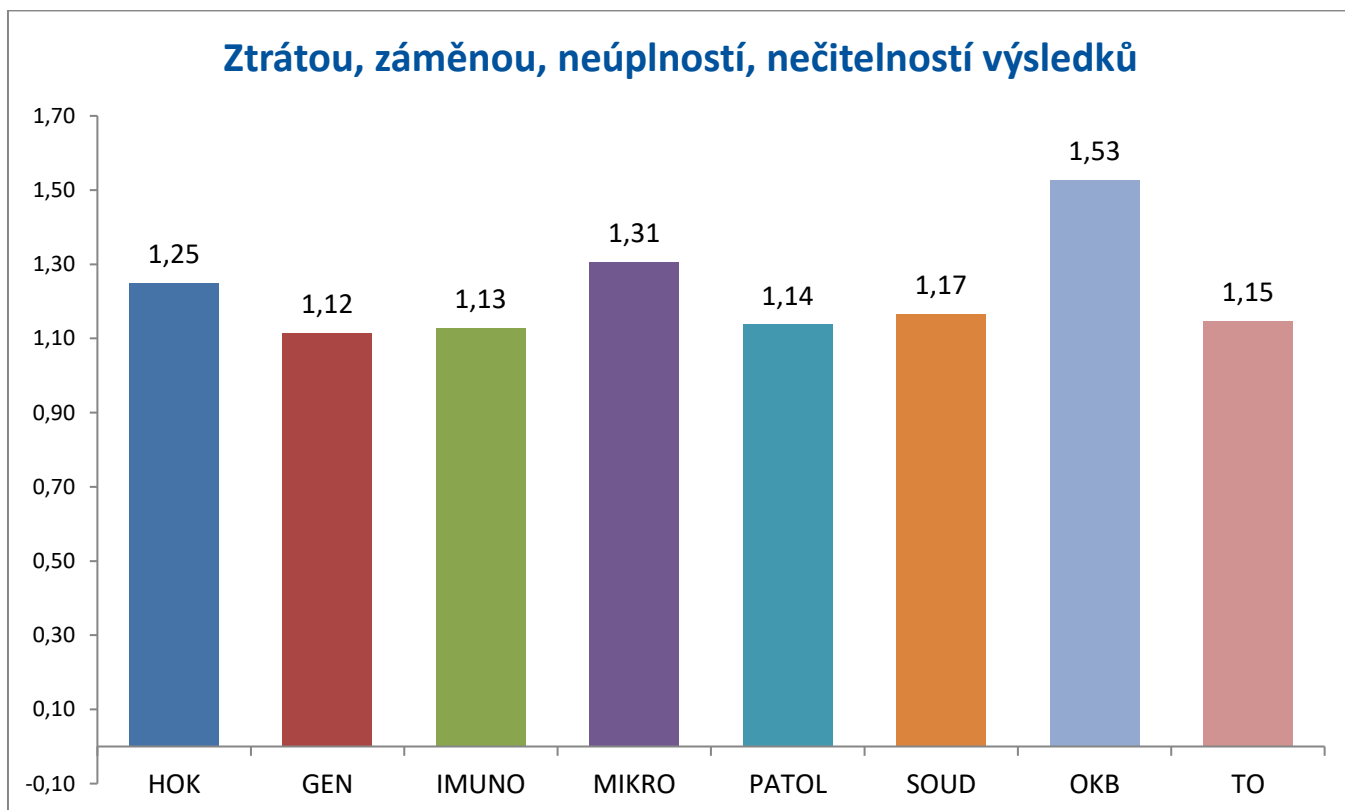
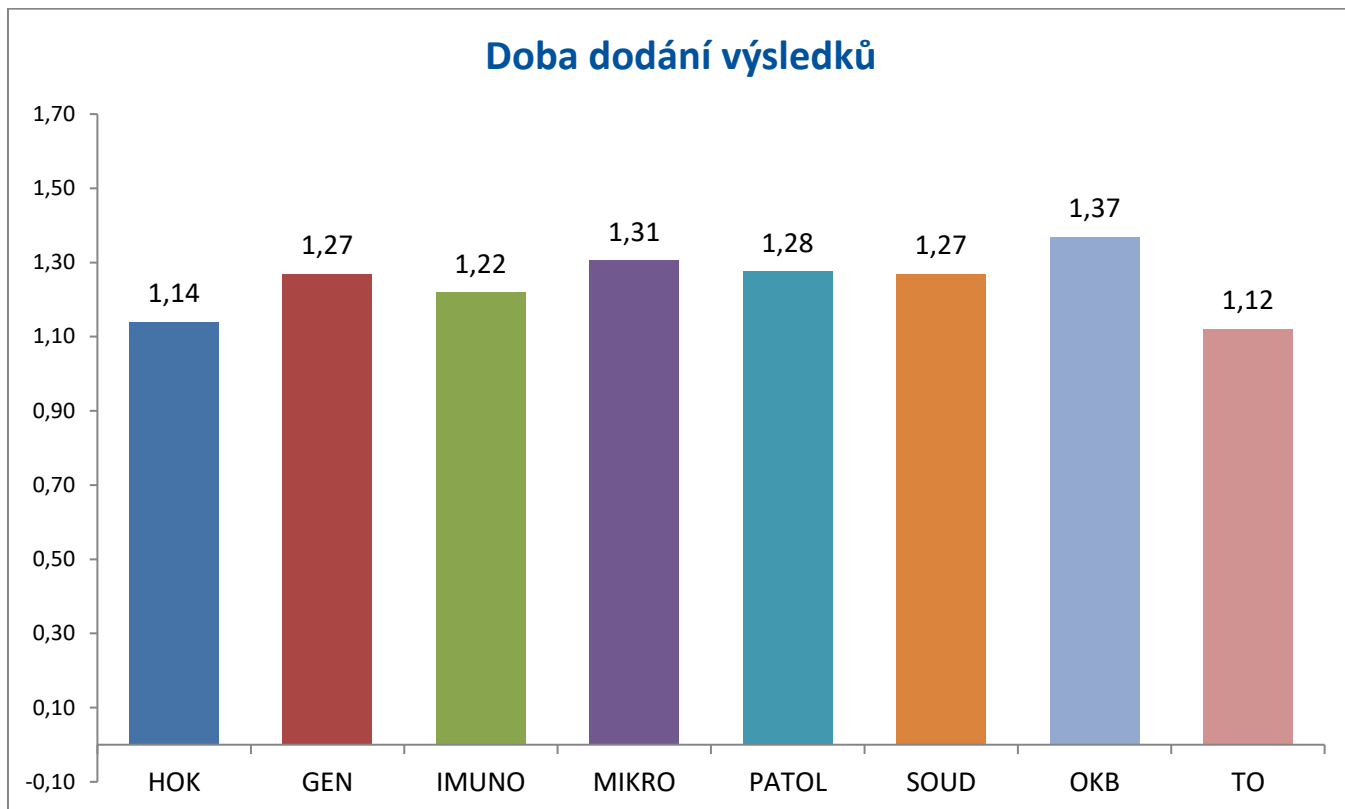
- Laboratoře byly hodnoceny **38** žadatelí – 5 % lékaři, 95 % sestry

Laboratoře	Hodnotilo žadatelů
Hemato-onkologická klinika	36
Ústav lékařské genetiky	27
Ústav imunologie	32
Ústav mikrobiologie	35
Ústav klinické a molekulární patologie	27
Ústav soudního a medicínského práva	24
Oddělení klinické biochemie	37
Transfuzní oddělení	32

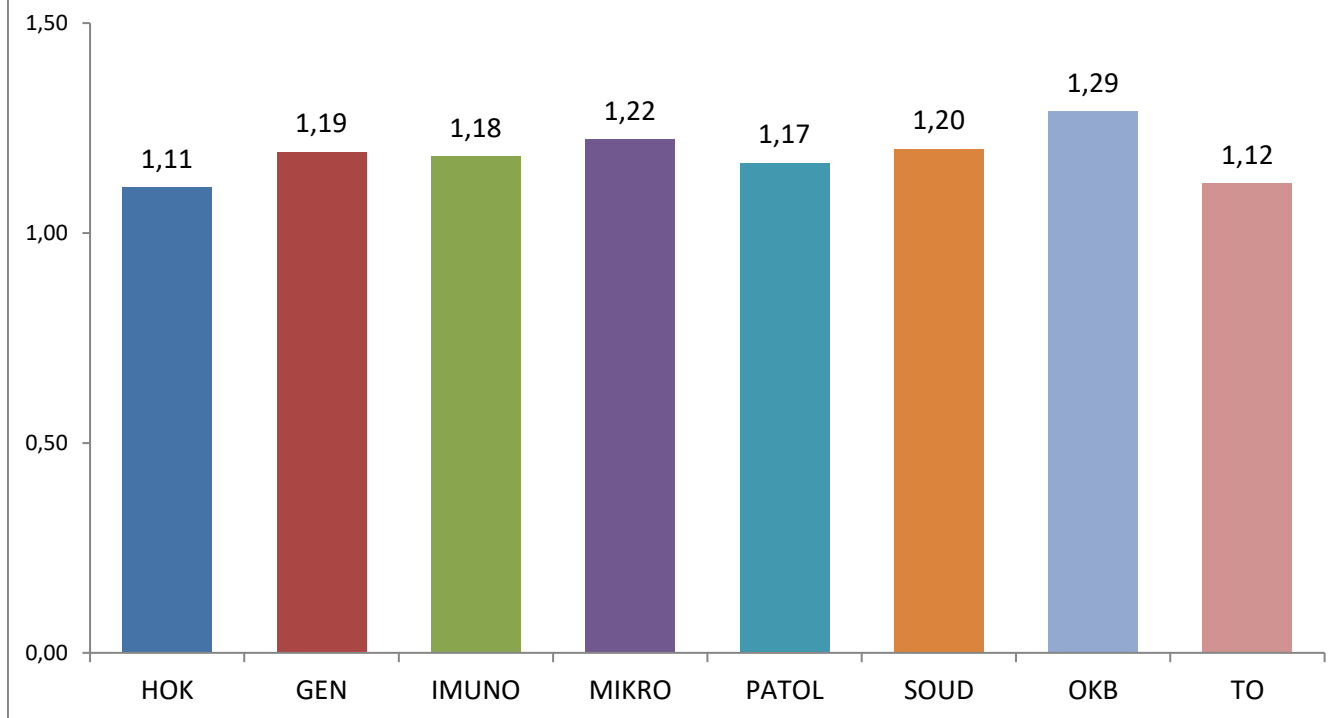
GRAFICKÉ VYHODNOCENÍ



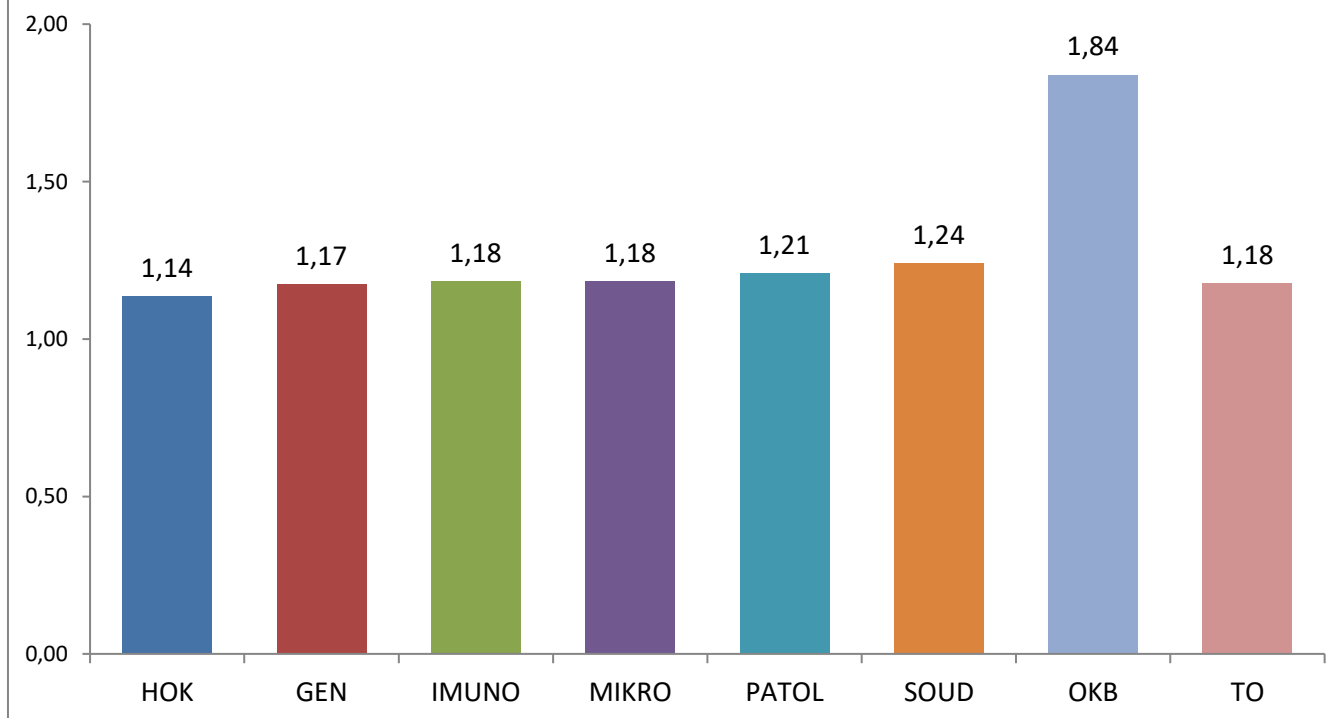




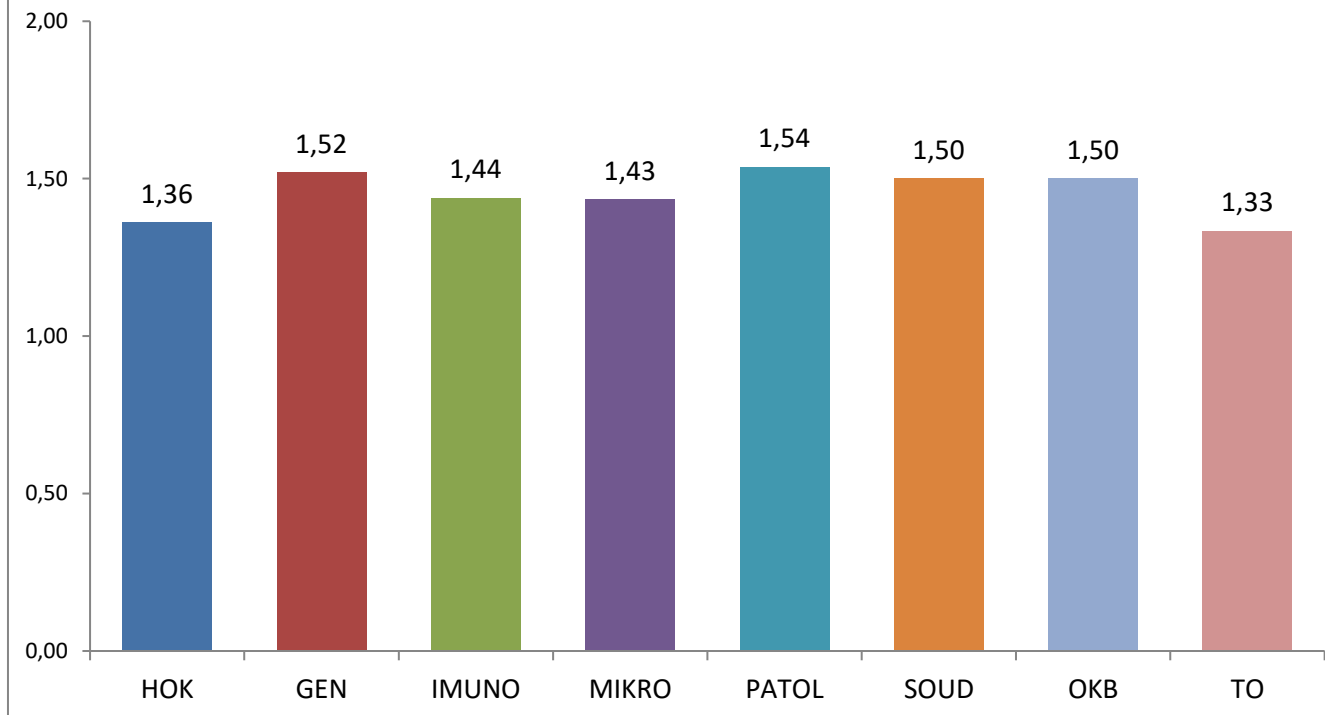
Forma a úprava výsledků šetření a komentářů



Komunikace s pracovníky laboratoře



Orientace v Katalogu laboratorních vyšetření



Forma a úprava elektronické žádanky

