



**VYHODNOCENÍ ANKETY SPOKOJENOSTI
SE SLUŽBAMI LABORATOŘÍ FNOL
(INTRAMURÁLNÍ ŽADATELÉ)
2022**

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 | dotazníkové šetření |
| povaha průzkumu | kvantitativní |
| výběrový soubor | intramurální žadatelé o laboratorní vyšetření |
| lokality | FNOL |
| metoda | on-line dotazník |
| distribuce | dostupnost dotazníku pro žadatele (Fm-MP-G015-05-LAB-001) na Intranetu FNOL |
| metoda sběru dat | elektronické dotazníky |
| uskutečnění sběru dat | 7. 11. do 20. 11. 2022 |
| 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 | 30. 12. 2022 |
| využití výzkumu | pro zadavatele výzkumu, externí hodnotitele (ČIA, NASKL), intramurální žadatele |
| zadavatel | manažeri kvality laboratoří FNOL |
| zpracovatel | 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:

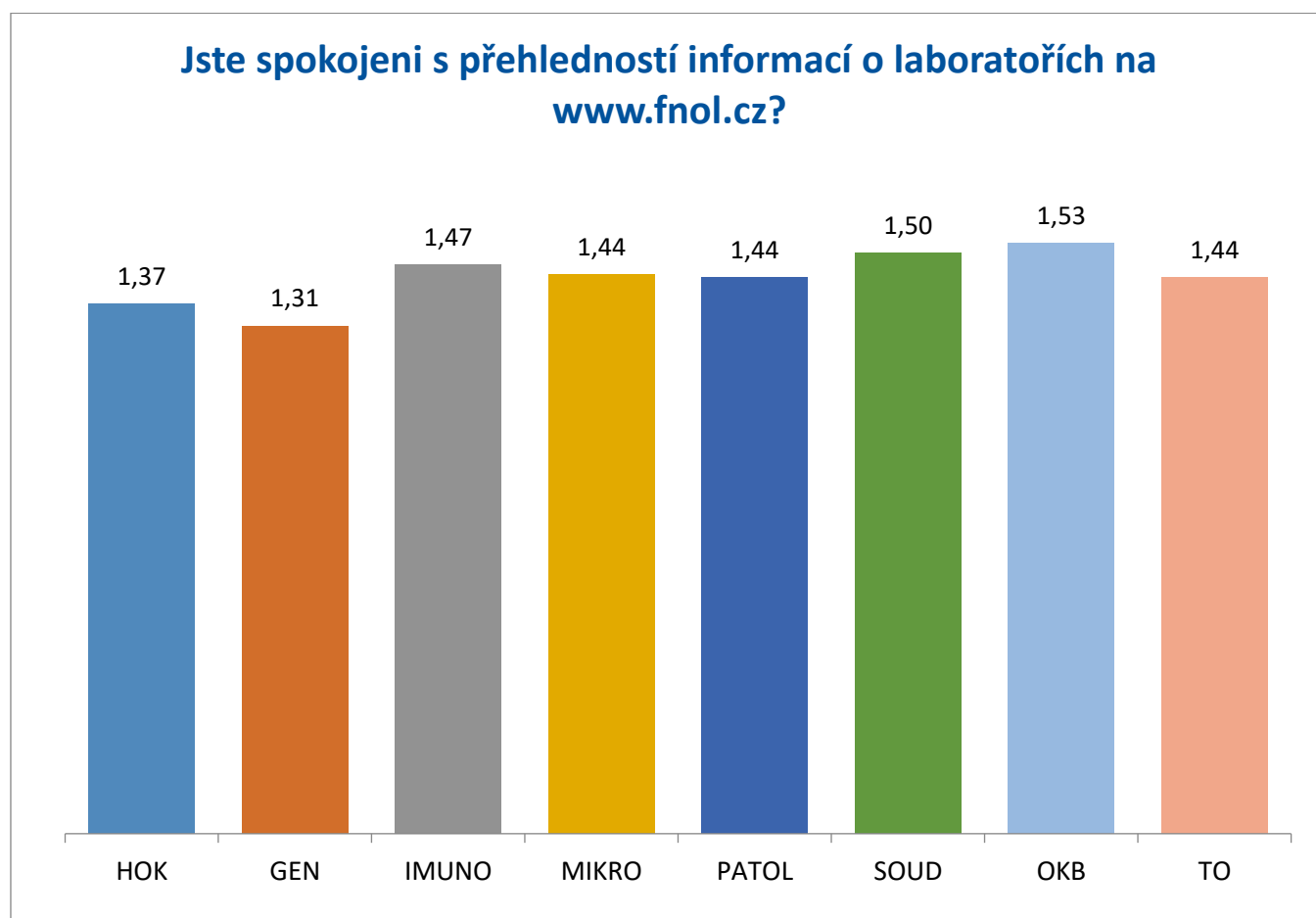
1. Spokojenost s přehledností informací o laboratořích na www.fnol.cz
2. Rozsah nabízených metod
3. Seznámení s podmínkami odběru, uchovávání BM
4. Doba dodání výsledků
5. Ztráta, záměna, neúplnost, nečitelnost výsledků
6. Forma a úprava výsledků šetření a komentářů
7. Komunikace s pracovníky laboratoře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

STATISTICKÉ SHRNUÍ

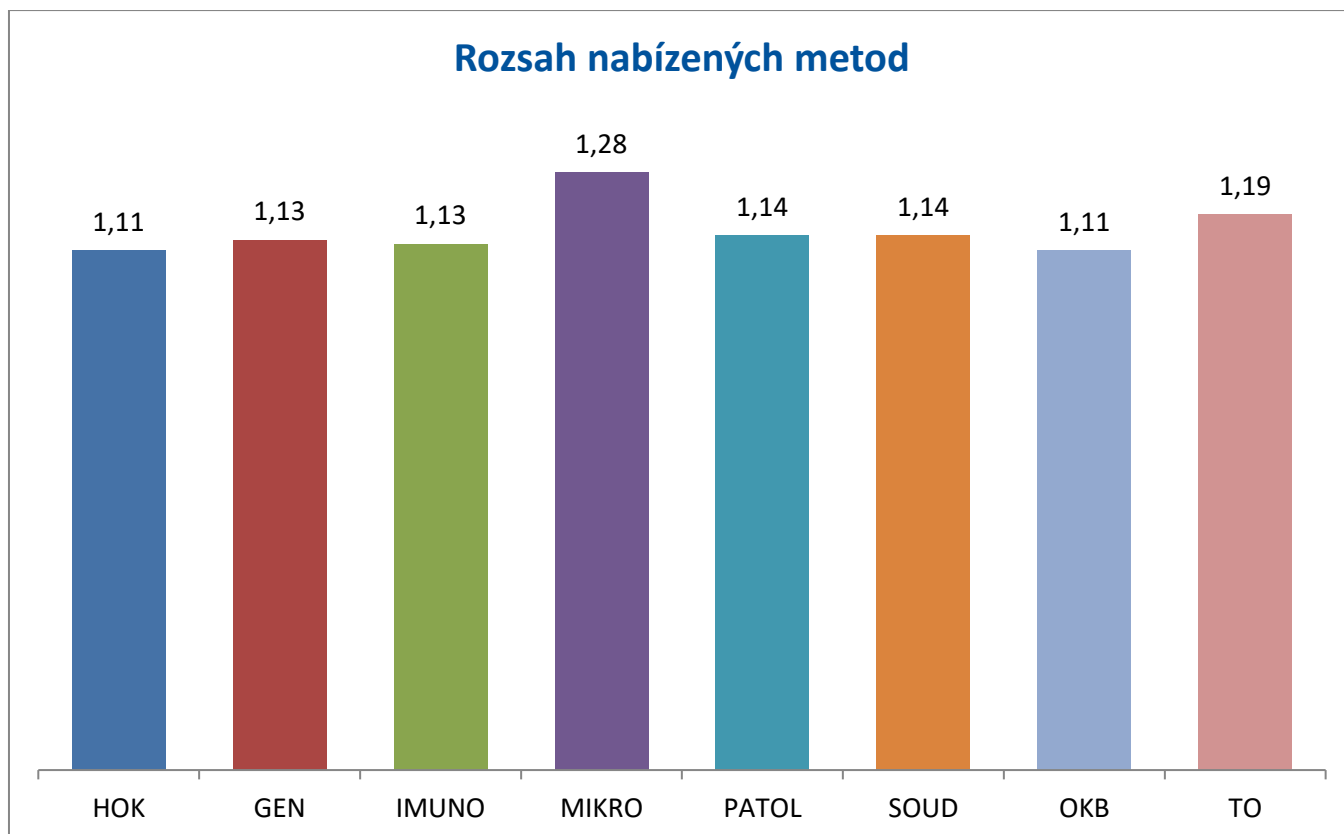
- Laboratoře byly hodnoceny **19** žadateli – 5 % lékaři, 95 % sestry

| Laboratoře | Hodnotilo žadatelů |
|--|--------------------|
| Hemato-onkologická klinika | 18 |
| Ústav lékařské genetiky | 15 |
| Ústav imunologie | 16 |
| Ústav mikrobiologie | 18 |
| Ústav klinické a molekulární patologie | 14 |
| Ústav soudního a medicínského práva | 14 |
| Oddělení klinické biochemie | 18 |
| Transfuzní oddělení | 17 |

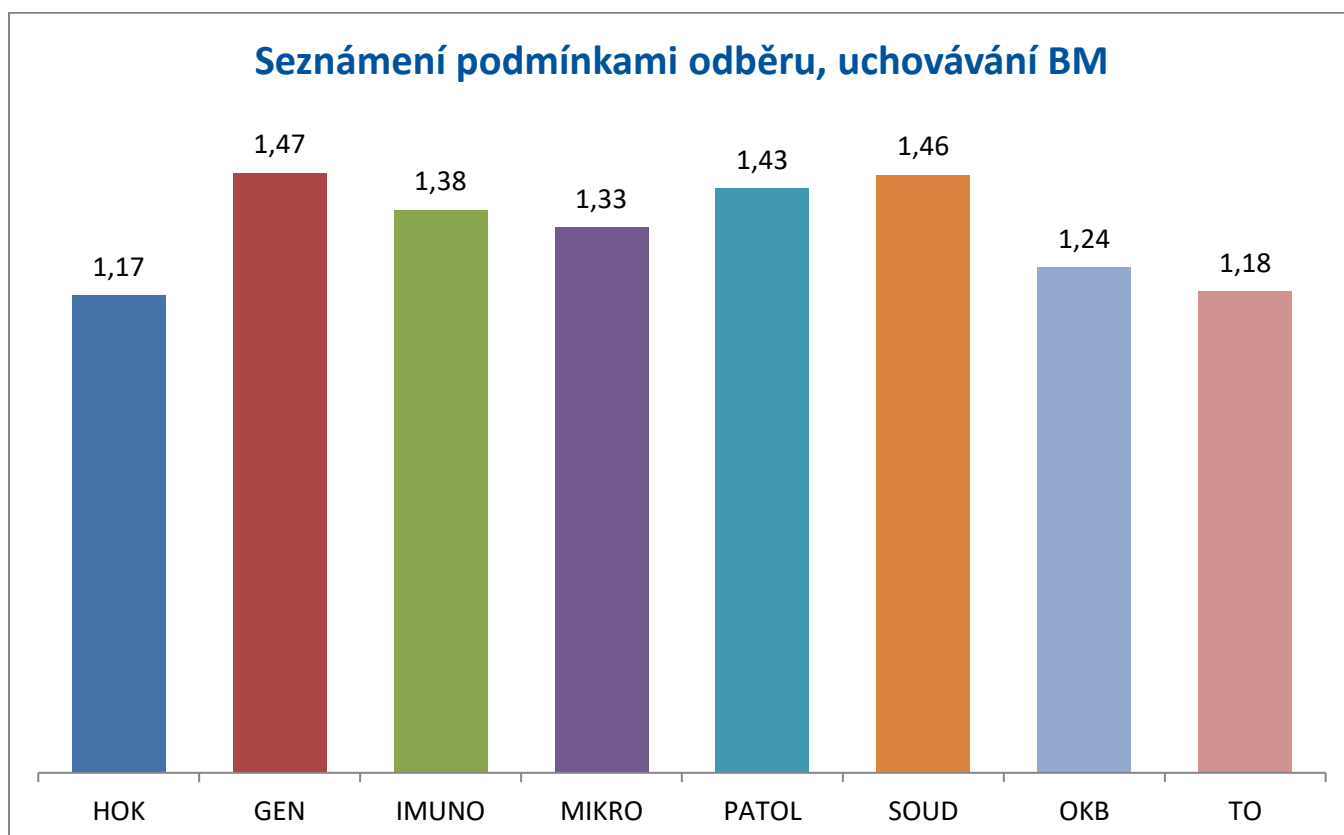
GRAFICKÉ VYHODNOCENÍ



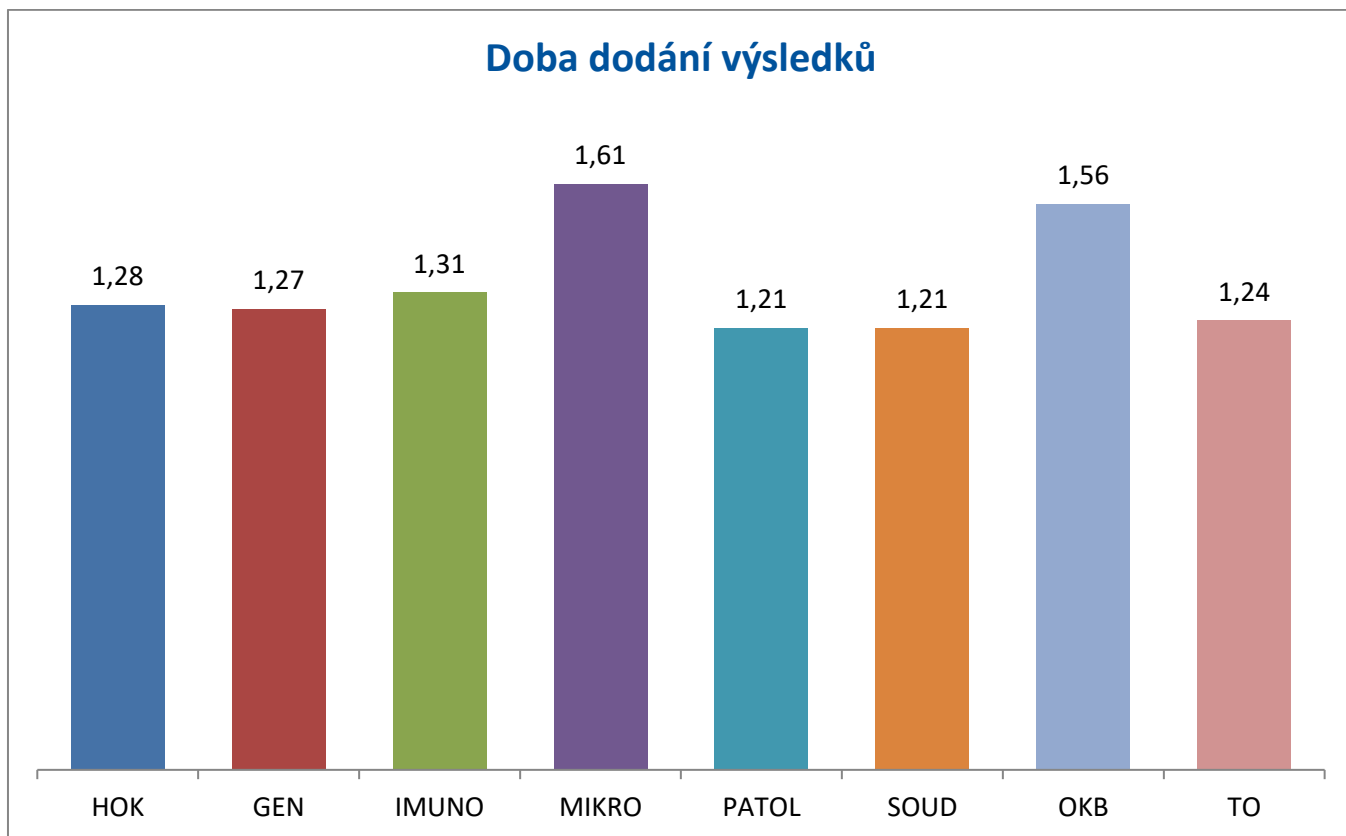
Rozsah nabízených metod



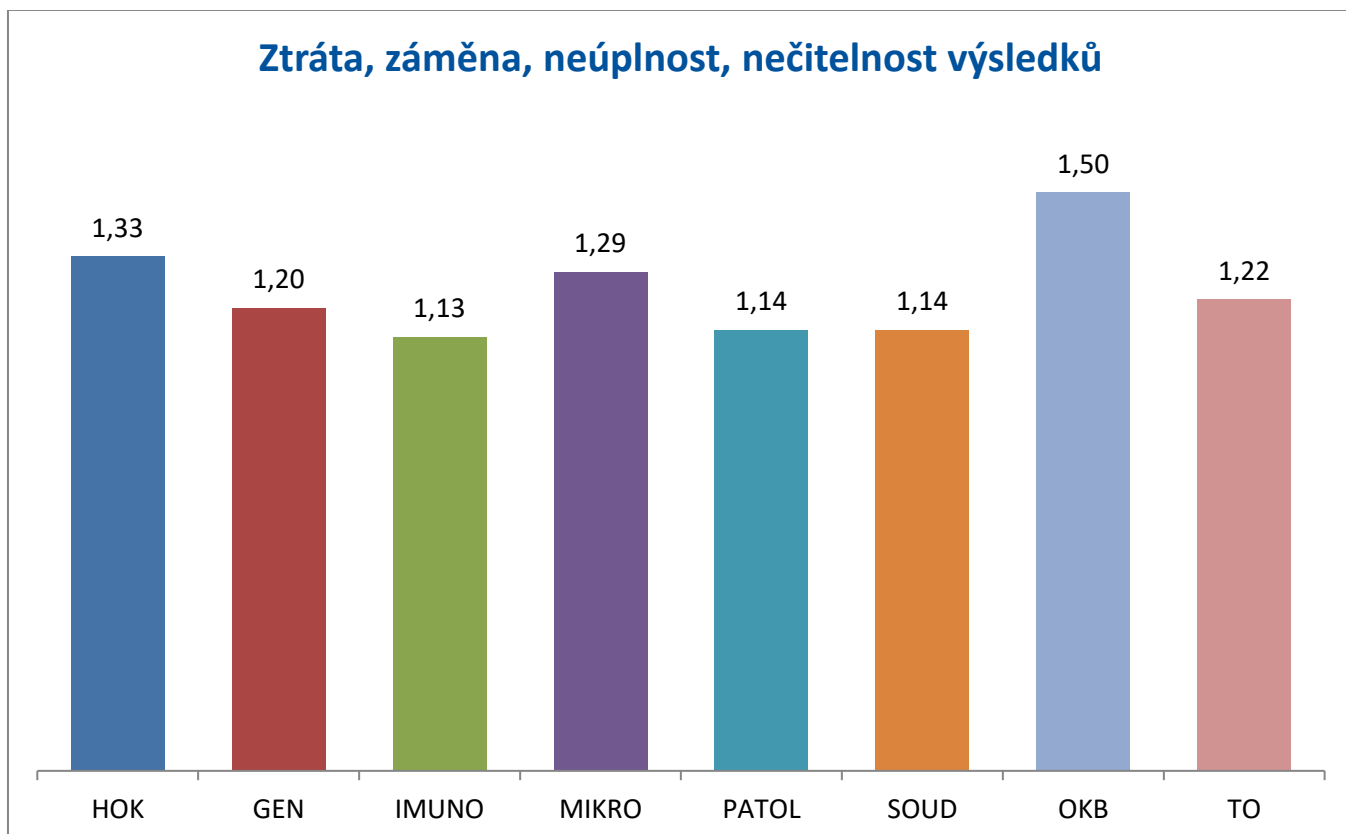
Seznámení podmínkami odběru, uchovávání BM



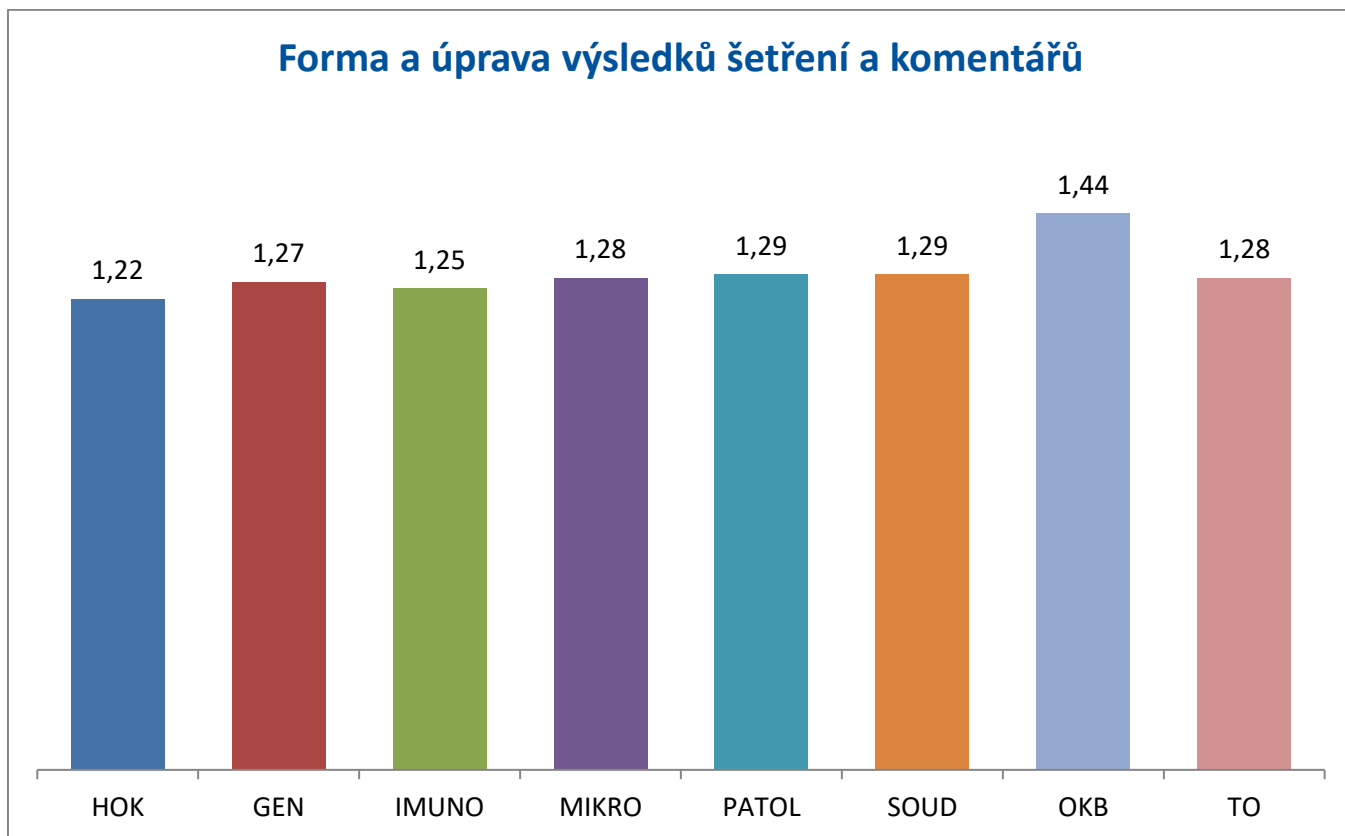
Doba dodání výsledků



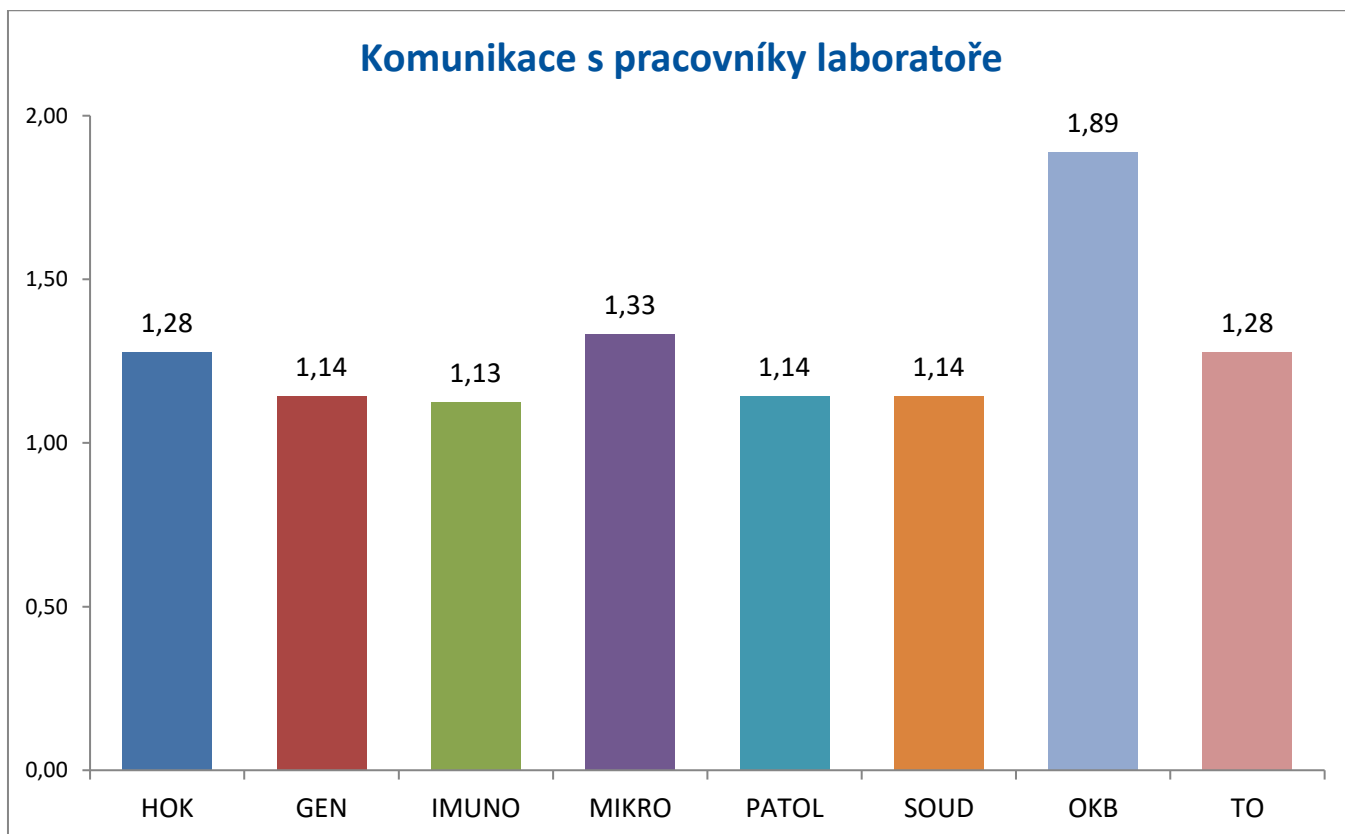
Ztráta, záměna, neúplnost, nečitelnost výsledků



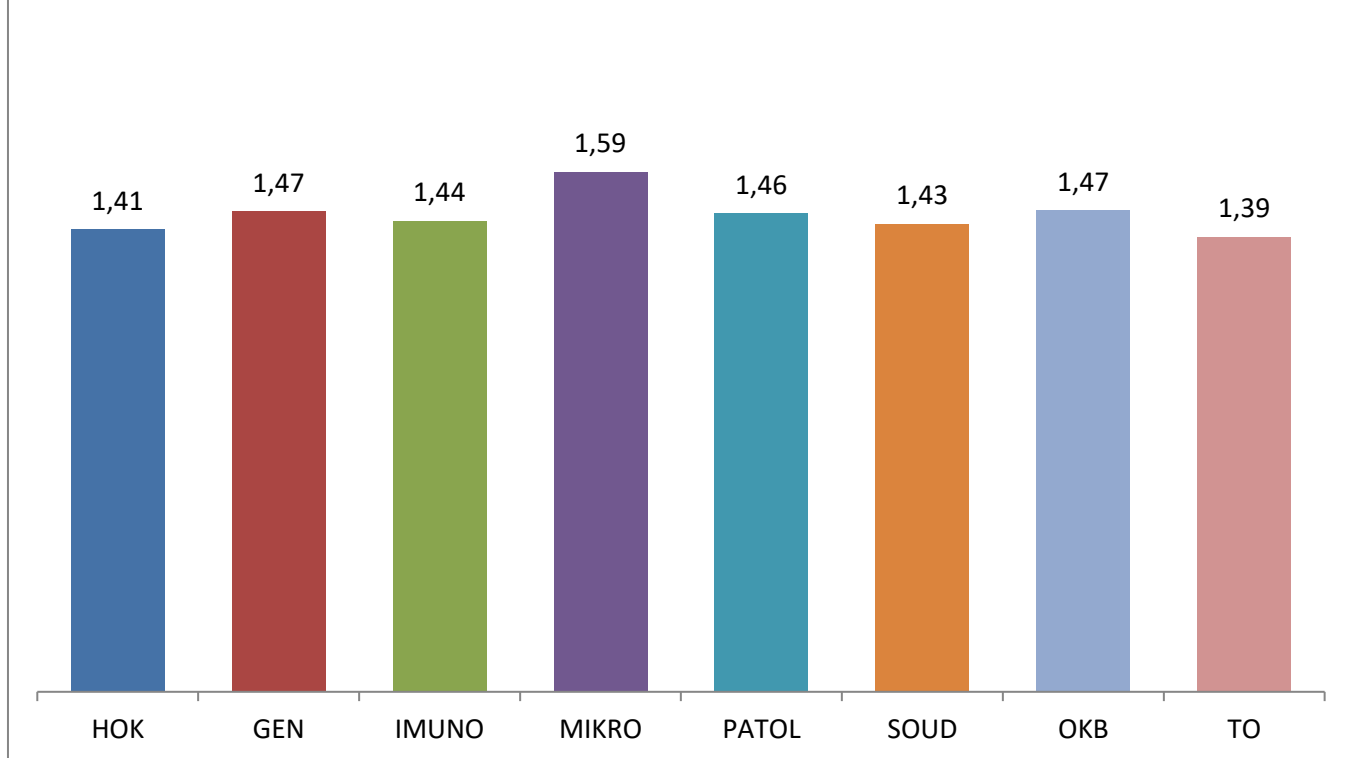
Forma a úprava výsledků šetření a komentářů



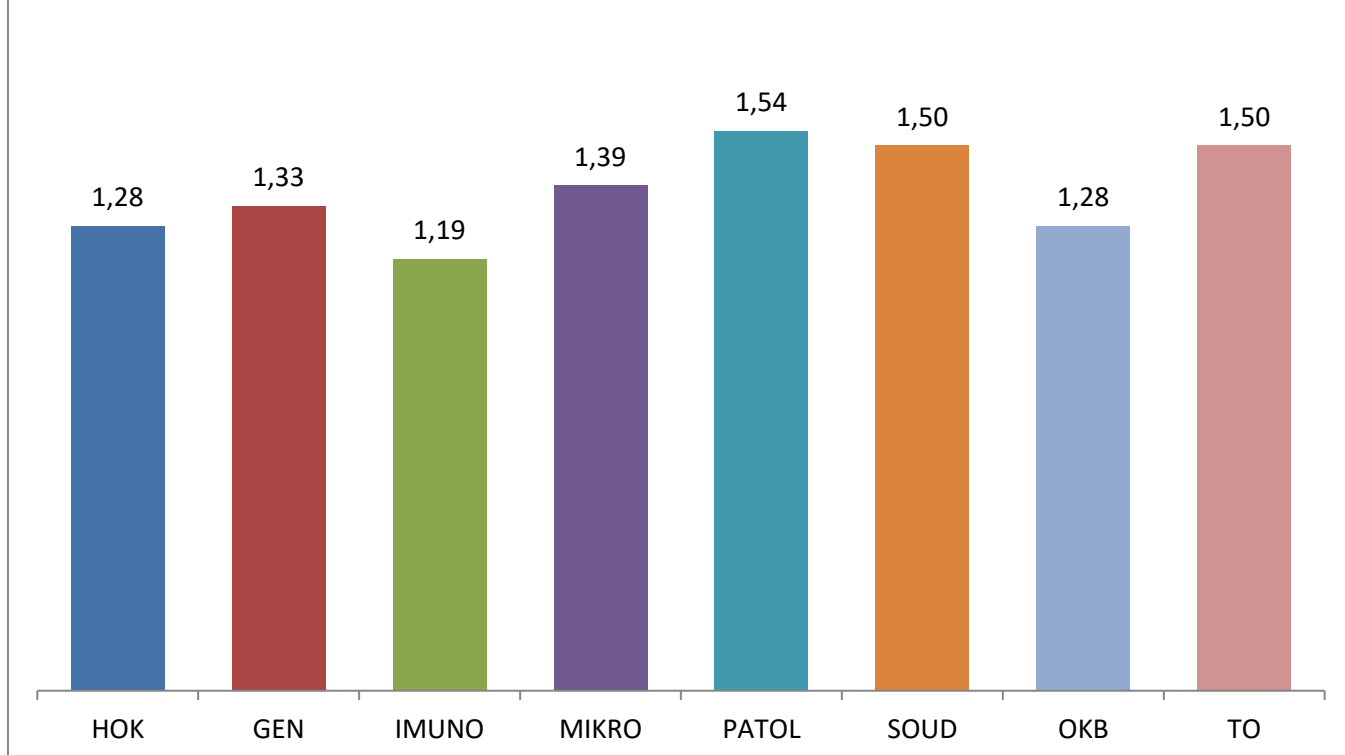
Komunikace s pracovníky laboratoře



Orientace v Katalogu laboratorních vyšetření



Forma a úprava elektronické žádanky



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

