



FAKULTNÍ NEMOCNICE  
OLOMOUC



VYHODNOCENÍ ANKETY SPOKOJENOSTI  
SE SLUŽBAMI LABORATOŘÍ FNOL  
(INTRAMURÁLNÍ ŽADATELÉ)

2014

V souladu s kapitolou 4.8 normy ČSN EN ISO 15189:2007 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-031-LAB-001) na Intranetu FNOL, elektronicky vedoucím zaměstnancům
metoda sběru dat	dotazníky (elektronicky, písemně)
uskutečnění sběru dat	15. 10. do 30. 10. 2014 (termín prodloužen do 15. 11. 2014)
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	10. 12. 2014
využití výzkumu	pro zadavatele výzkumu, externí hodnotitele (ČIA, NASKL), intramurální žadatele
zadavatel	manažeři kvality laboratoří FNOL
zpracovatel	Ing. Jana Duchoslavová, Ph.D., 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.

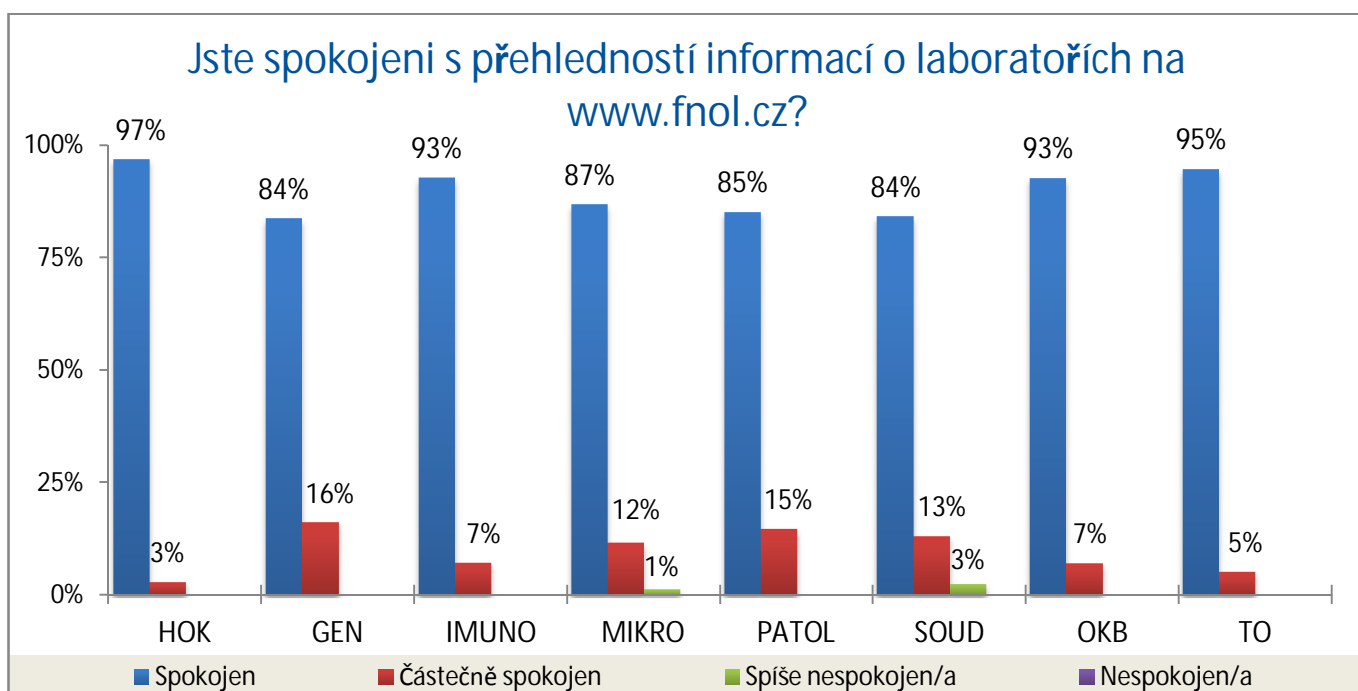
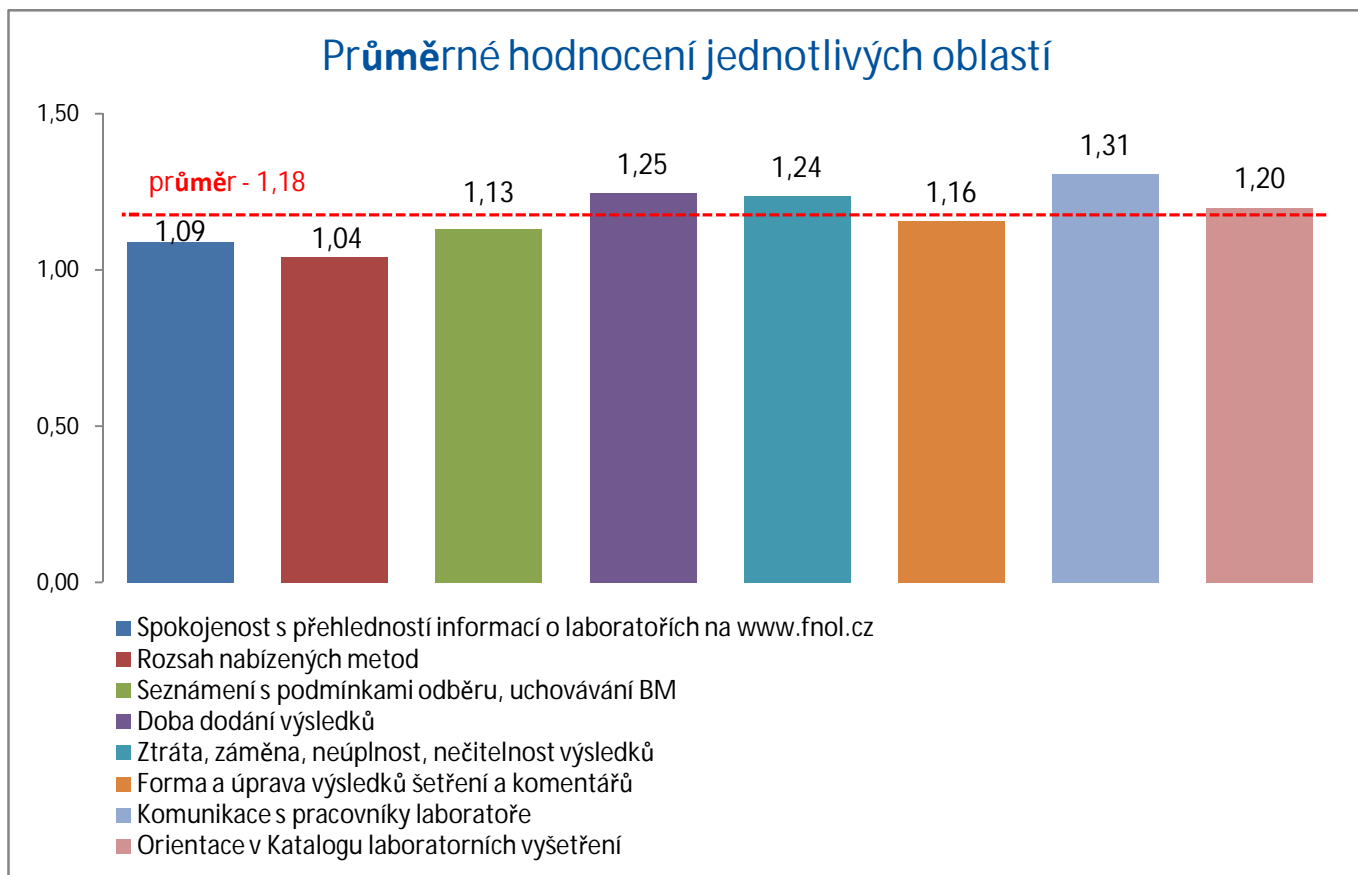
### Služby laboratoří FNOL byly hodnoceny v následujících kritériích spokojenosti žadatelů:

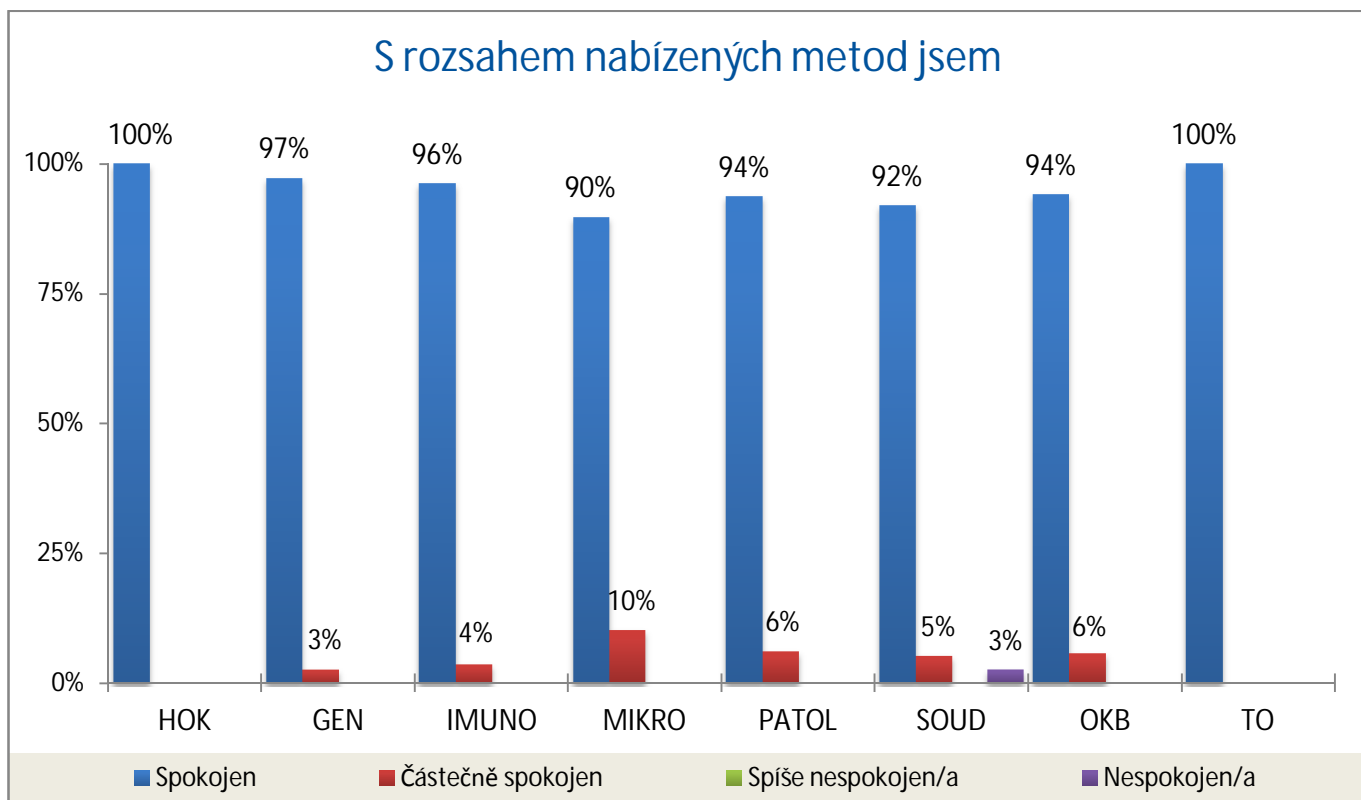
1. Spokojenost s přehledností informací o laboratořích na [www.fnol.cz](http://www.fnol.cz)
2. Rozsah nabízených metod
3. Seznámení s podmínkami odběru, uchovávání BM
4. Doba dodání výsledků
5. Ztráta, záměna, neúplnost, nečitelnost výsledků
6. Forma a úprava výsledků šetření a komentářů
7. Komunikace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

## STATISTICKÉ SHRNU TÍ

- Laboratoře byly hodnoceny 71 žadatelí – 33% lékaři, 67% sestry
- Průměrné bodové hodnocení – 1,18
- Hodnocení pochůzkové služby – 1,57 (nejhůře hodnocená oblast)

## GRAFICKÉ VYHODNOCENÍ





#### Vyjádření laboratoří SOUD k nespokojenosti s rozsahem nabízených metod:

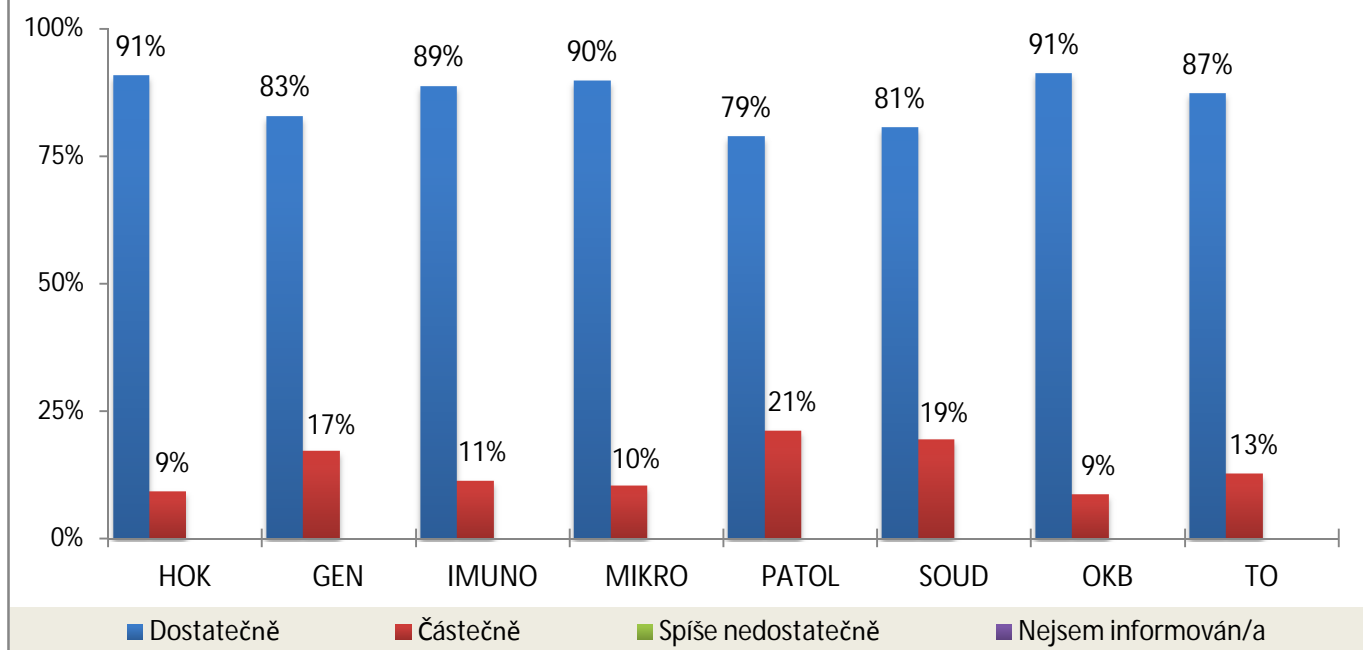
*Jako příčina nespokojenosti s rozsahem vyšetření bylo sděleno, že pracoviště nenabízí stanovení hladin prokázaných léků v režimu STATIM v době pohotovostní toxikologické služby.*

*Důvodem této skutečnosti je nutnost použití specifických postupů i instrumentálního vybavení v rozsahu, přesahujícím možnosti pohotovostní služby. Navíc z kapacitních důvodů pracoviště zabezpečuje pohotovostní služby také externími pracovníky, kteří nemohou obsluhovat některé speciální analytické systémy. V současné době nabízí pracoviště v době pohotovostní služby z kvantitativních vyšetření stanovení hladin těkavých látek, oxidu uhelnatého, ethylenglykolu, paracetamolu, případně po domluvě (je-li přítomen kmenový pracovník) také dalších toxikologicky významných látek.*

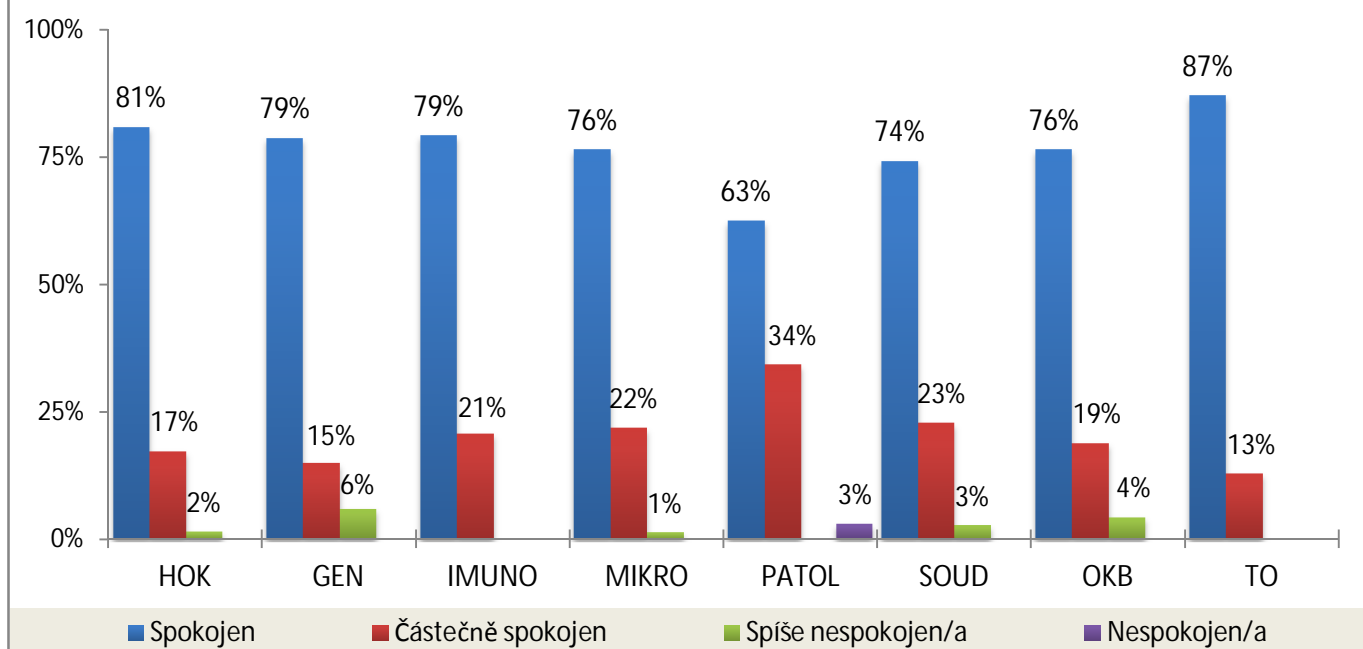
*Závěrem uvádím, že podle dostupných informací nenabízí službu v požadovaném rozsahu žádné toxikologické pracoviště v ČR.*

*Ústav soudního lékařství a medicínského práva*

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



### S dobou dodání výsledků jsem

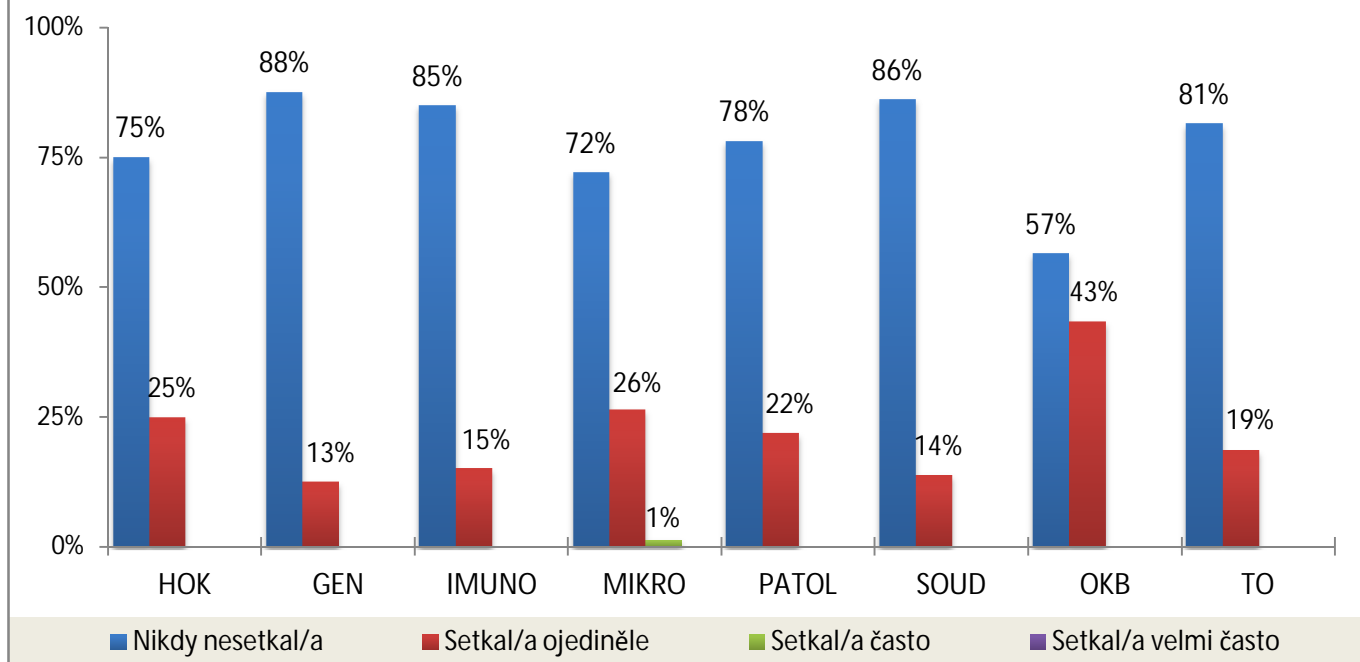


#### Vyjádření laboratoří PATOL k nespokojenosti s dobou dodání výsledků:

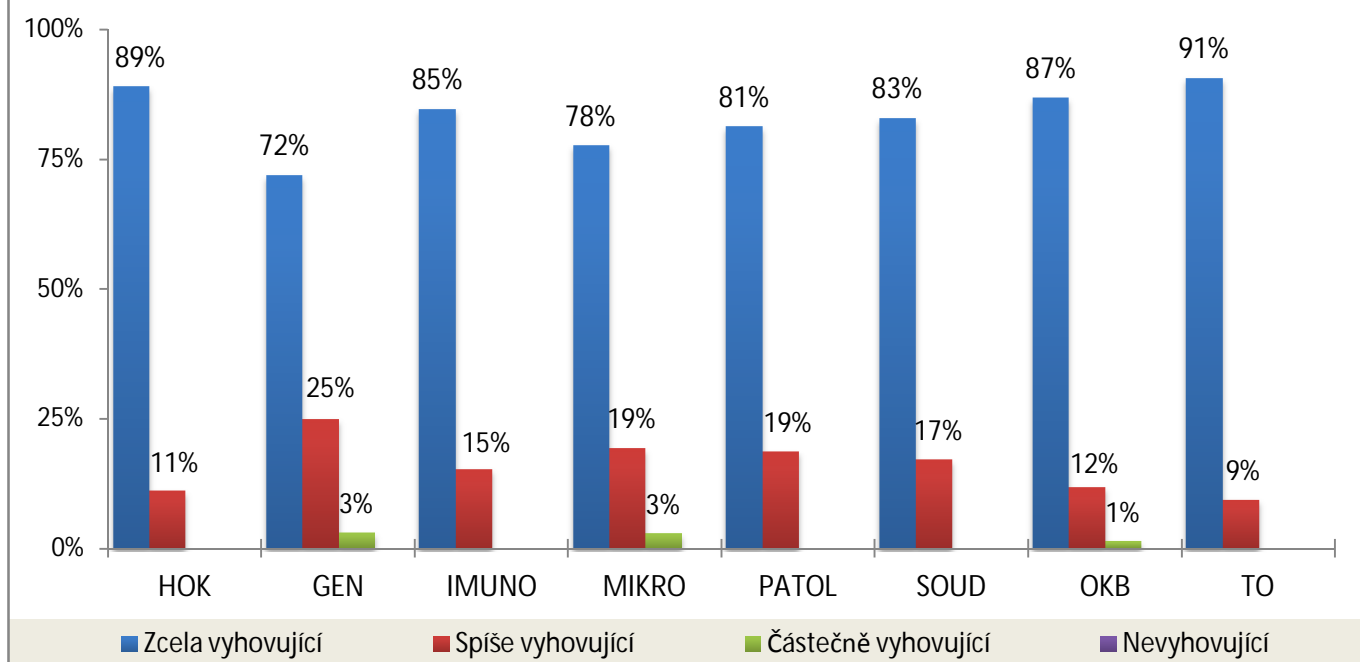
*Veškerá vyšetření provádíme v termínech, a pokud je nespokojenost s naší prací nebo existují případné stížnosti, je nutné znát konkrétní případy, abychom se k nim mohli vyjádřit.*

*Ústav klinické a molekulární patologie*

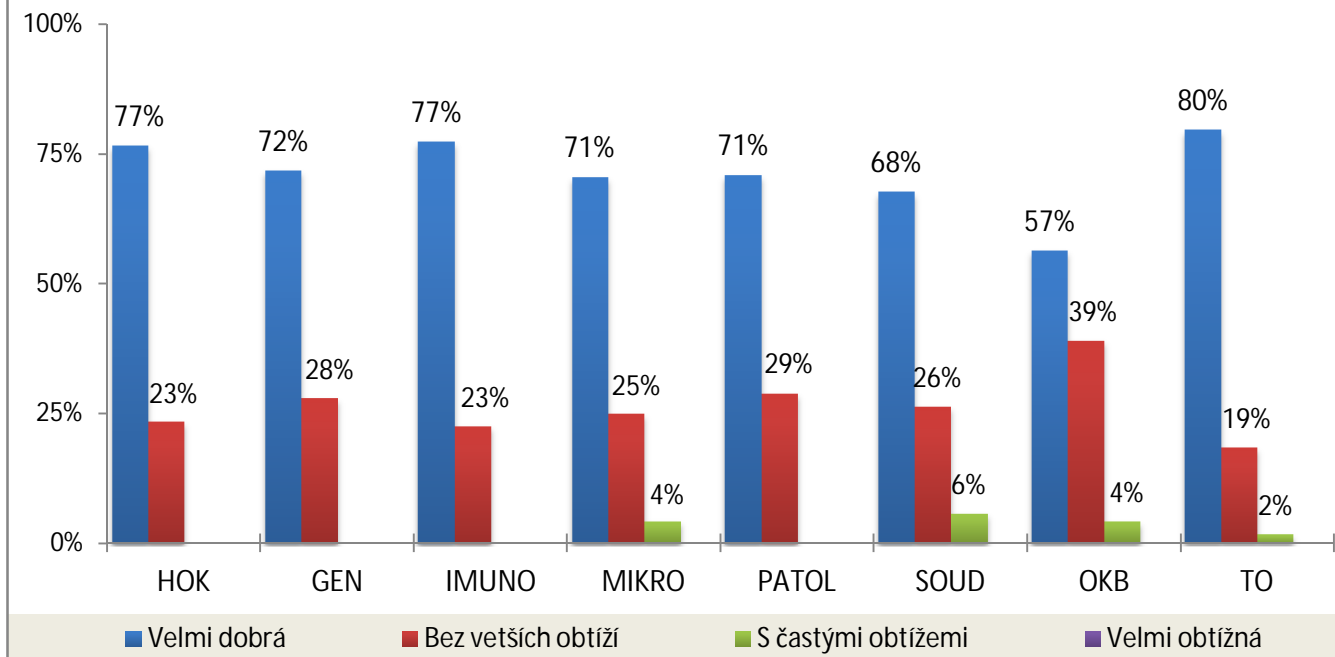
## Se ztrátou, záměnou, neúplností, nečitelností výsledků jsem se



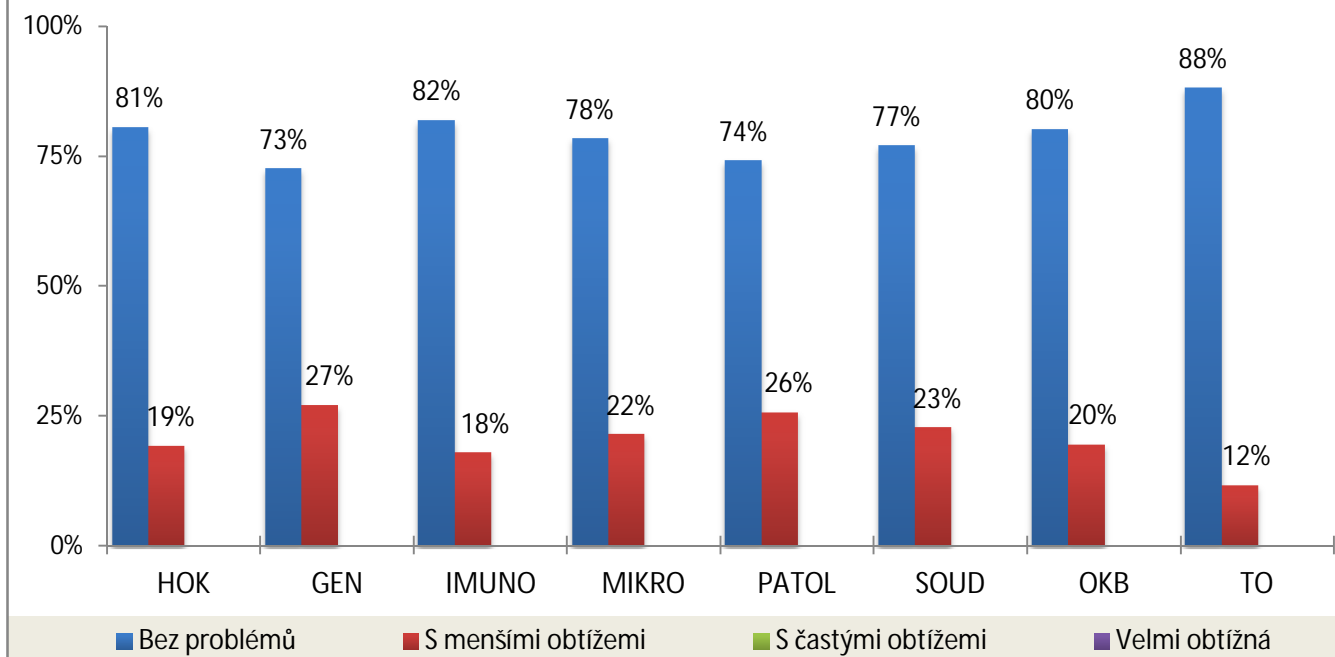
## Forma a úprava výsledků šetření a komentářů je

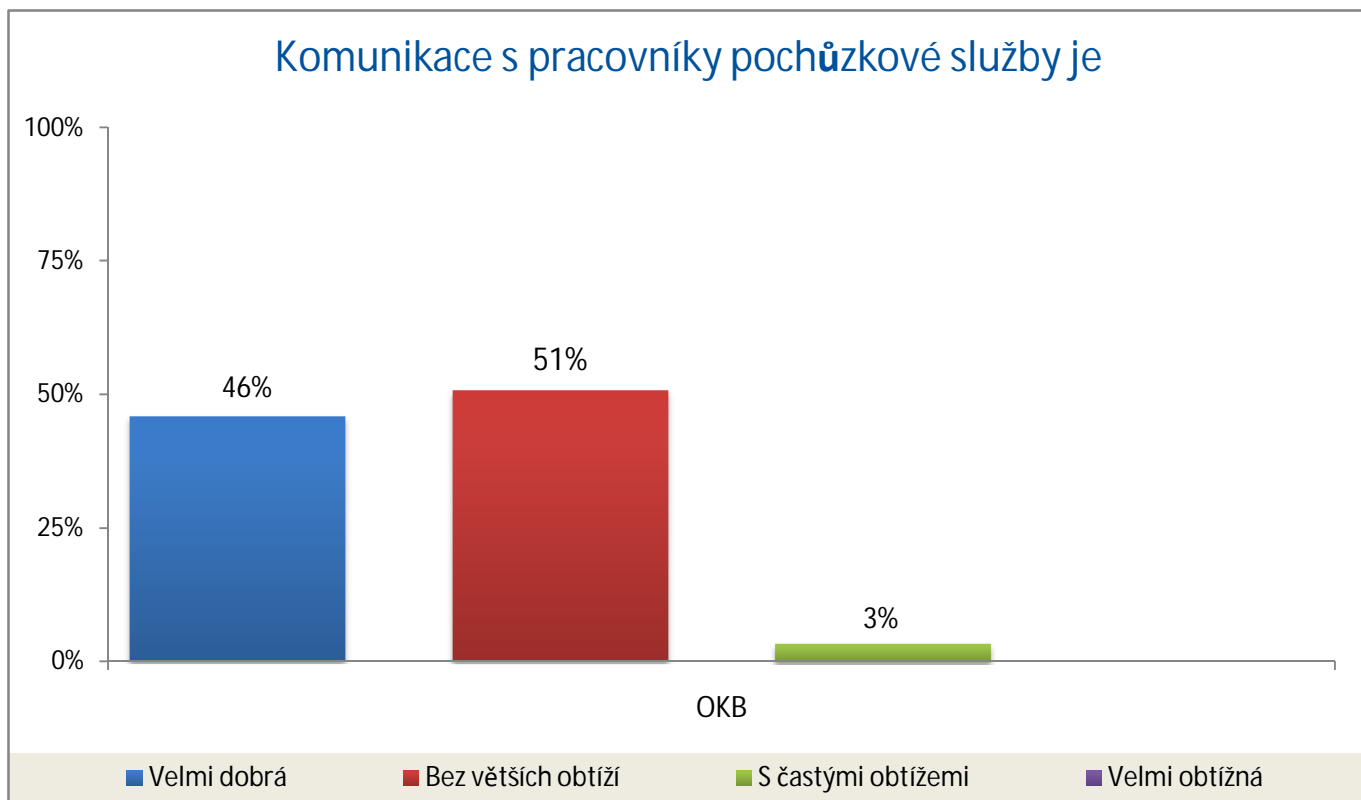


### Komunikace s pracovníky laboratoře je



### Orientace v Katalogu laboratorních vyšetření je





## PŘIPOMÍNKY KE SLUŽBÁM PRACOVISTIŠŤ

- Pokud dojde ke ztrátě materiálu (opakovaně), je nedohledatelný viník - pochůzková služba neviduje přebrané zkumavky ani jejich počet, ale klinické pracoviště nemá žádnou možnost stav reklamovat. Je potom opravdu problém, zda za to může pochůzková služba nebo laboratoř.
  - *"Ztráta materiálu – v současné době není možné ručně evidovat všechny přebrané vzorky ze sběrných míst. K ztrátám materiálu dochází velmi ojediněle a bylo by to neúměrné zatížení pracovníků pochůzkové služby včetně nežádoucího prodloužení doby transportu. Problém by měl být odstraněn zavedením potrubní pošty v následujícím roce."* (Oddělení klinické biochemie)
- Pokud byly nesrovnalosti, tak vždy ve spojitosti s pochůzkovou službou.
  - *"Některé stížnosti byly vyhodnoceny jako oprávněné a některé nikoli. Oprávněné stížnosti byly odpovídajícím způsobem vyřešeny a pracovníci poučeni. Opět by problém měl být odstraněn zavedením potrubní pošty."* (Oddělení klinické biochemie)
- Dostupnost mikrobiologa 24 hodin na freisetu.
  - *"V rámci transplantační pohotovosti jsou vždy jeden VŠ a jedna laborantka dostupní 24 hod denně na mobilním telefonu."* (Ústav mikrobiologie)
- Včasná ranní konzultace s mikrobiology na KARIM (záznamník nevyhovuje).
  - *"Konzultační hodiny pro antibiotickou léčbu (ATB středisko) začínají od 10 hod z důvodu nutné návaznosti na příslušné mikrobiologické výsledky, které jsou k dispozici právě od 10 hod. Adekvátní antibiotická léčba je podmíněna, mimo jiné, výsledky jako jsou například identifikace bakteriálních patogenů a stanovení jejich citlivosti/rezistence k antibiotikům. Na základě těchto informací lze poskytnout konzultaci, která významným způsobem zkvalitní terapeutický přístup."*



- *„Problém bude vyřešen stanovením odpovídajícího časového intervalu (např. 10:00-11:00 hod), kdy budou realizovány konzultace antibiotické léčby u pacientů hospitalizovaných na KARIM.“ (Ústav mikrobiologie)*

## KLADNÉ HODNOCENÍ SLUŽEB

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