Hodnocení písemné ankety – názory klientů - lékařů na činnost OLM

Anketa proběhla v období: říjen 2019

Anketními lístky byli osloveni lékaři lůžkových i ambulantních zařízení SMN a.s. a většina lékařů externích ambulantní zařízení, kteří ve větším rozsahu využívají laboratorních služeb OLM

Návratnost anketních dotazníků			
Pracoviště	**Zasláno**	**Vráceno**	**% návratnosti**
Ambulantní lékaři	197	90	45,69
Lůžková a ambulantní oddělení Nemocnice Prostějov, Přerov, Šternberk	111	24	21,62

Jednotlivé otázky byly hodnoceny známkou 1 – 5 (1 nejlepší, 5 nejhorší). Výsledky jsou uvedeny dále v tabulkách:

Hodnocení OLM - externími ambulantními lékaři	
Počet dotazníků 2019 (2018)	Prům. známka 2019 (2018)
90 (106)	1,20 (1,32)

Hodnocení pracovišť OLM lékaři SMN a.s.		
Hodnocené pracoviště OLM	Počet dotazníků 2019 (2018)	Prům. známka 2019 (2018)
Všechny nemocnice	24 (31)	1,45 (1,54)

Celkové hodnocení OLM dle oblastí činnosti		
	Počet odpovědí 2019 (2018)	Prům. známka 2019 (2018)
Nabídka a rozsah služeb	90 (106)	1,14 (1,25)
Hlášení kritických hodnot	87 (0)	1,2 (0)

Interpretace výsledků	90 (106)	1,2 (1,31)
Komunikace s personálem	90 (106)	1,16 (1,29)
Návratnost výsledků	90 (106)	1,39 (1,49)
Činnost svozové služby	86 (106) – jen externí lékaři	1,13 (1,25)
Spokojenost s Call centrem	43	1,19

Na došlých dotaznících se dále objevilo:

Spokojenost s časem svozu vzorků 2019 (2018):		vyhovuje stávající čas	jiný čas	druhý svoz
počet vyplněných dotazníků	86 93,02 % (98) (92,45%)	80 93,02 % (91) (92,86 %)	2 2,32 % (3) (3,06 %)	4 4,65 % (4) (4,08 %)

Výsledky el. cestou 2019 (2018)		ANO	NE
počet vyplněných dotazníků	90 75 % (105) (99,06 %)	68 75,56 % (76) (72,38 %)	22 24,44 % (29) (27,62 %)

Zájem o nastavení el. výsledků 2019 (2018)		ANO	NE
počet vyplněných dotazníků	21 (29)	5 (10)	16 (19)

Zájem o el. žádanky 2019 (2018)		ANO	NE
počet vyplněných dotazníků	84 95,56 % (99) (93,40 %)	20 23,81 % (47) (47,47 %)	64 76,19 % (52) (52,53 %)

Dostatečné info o službách, novinkách, nových metodách, odběr biol. mat. 2019 (2018)		ANO	NE
počet vyplněných dotazníků	90 100 %	87 96,67 %	3 3,34 %