

## Hodnocení písemné ankety – názory klientů - lékařů na činnost OLM

Anketa proběhla v období: září/říjen 2023

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

<b>Návratnost anketních dotazníků</b>			
<b>Pracoviště</b>	<b>Zasláno</b>	<b>Vráceno</b>	<b>% návratnosti</b>
Ambulantní lékaři	200	76	38
Lůžková a ambulantní oddělení Nemocnice Prostějov, Přerov, Šternberk	110	28	25,45

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

<b>Hodnocení OLM - externími ambulantními lékaři</b>	
Počet dotazníků 2023 (2022)	Prům. známka 2023 (2022)
76 (87)	1,14 (1,35)

<b>Hodnocení pracovišť OLM lékaři SMN a.s.</b>		
Hodnocené pracoviště OLM	Počet dotazníků 2023 (2022)	Prům. známka 2023 (2022)
Všechny nemocnice	28 (21)	1,42 (1,33)
Nabídka a rozsah vyšetření	27	1,5
Hlášení kritických hodnot	28	1,37
Interpretace výsledků	28	1,25
Spokojenost s návratností výsledků STATIM vyšetření	28	1,57
Spokojenost s návratností výsledků RUTINNÍCH vyšetření	28	1,71

Přístup zdravotnického personálu	28	1,18
Přehlednost a dostatečnost informací na intranetu SMN	27	1,33

<b>Spokojenost o informování o nových vyšetřeních</b>		ANO	NE
počet vyplněných dotazníků	28	26	2

<b>Spokojenost s telefonickými dotazy</b>		ANO	NE
počet vyplněných dotazníků	28	27	1

<b>Celkové hodnocení OLM externí lékaři</b>		
	Počet odpovědí 2023 (2022)	Prům. známka 2023 (2022)
Nabídka a rozsah služeb	76 (87)	1,09 (1,32)
Hlášení kritických hodnot	75 (86)	1,21 (1,47)
Interpretace výsledků	75 (87)	1,15 (1,38)
Komunikace s personálem	76 (87)	1,08 (1,33)
Návratnost výsledků	75 (87)	1,25 (1,40)
Činnost svozové služby	74 (85) – jen externí lékaři	1,05 (1,20)
Spokojenost s Call centrem	48 (68)	1,27 (1,42)

Na došlých dotaznících se dále objevilo:

pokojenost s časem svozu vzorků 2023 (2022):		vyhovuje stávající čas	jiný čas		druhý svoz	
počet vyplněných dotazníků	74 97,36 (83 95,40 %)	74 10 % (85 97,70 %)	0 (0	0 % 0 %)	0 (2	0 % 2,35 %)

výsledky el. cestou 2023 (2022)		ANO	NE	
počet vyplněných dotazníků	74 97,36 (80 95,23 %)	69 93,24 % (73 86,90 %)	5 (7	7,24 8,34 %)

zájem o nastavení el. výsledků 2023 (2022)		ANO	NE	
počet vyplněných dotazníků	69 (73)	0 (3)	5 (7)	

zájem o el. žádanky 2023 (2022)		ANO	NE	
počet vyplněných dotazníků	67 88,15 % (73 84,52 %)	12 17,91 % (12 16,44 %)	55 (59	82,08 % 80,82 %)

dostatečné info o službách, novinkách, nových metodách, odběr iol. mat. 2023 (2022)		ANO	NE	
počet vyplněných dotazníků	76 100 % (86 98,85 %)	75 98,68 % (80 93,02 %)	1 (6	1,31 % 6,98 %)

Pochvaly OLM 2023	4
Pochvaly svozové služby 2023	4
Stížnosti 2023	0
Připomínky	8

Návrhy	2
--------	---