

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

Anketa proběhla v období: září/říjen 2024

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	250	95	38 %
Lůžková a ambulantní oddělení Nemocnice Prostějov, Přerov, Šternberk	126	61	76,86 %

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 2024 (2023)	Prům. známka 2024 (2023)
95 (76)	1,25 (1,14)

<b>Hodnocení pracovišť OLM lékaři SMN a.s.</b>		
Hodnocené pracoviště OLM	Počet dotazníků 2024 (2023)	Prům. známka 2024 (2023)
Všechny nemocnice	61 (28)	1,34 (1,42)
Nabídka a rozsah vyšetření	61 (27)	1,33 (1,50)
Hlášení kritických hodnot	60 (28)	1,42 (1,37)
Interpretace výsledků	61 (28)	1,28 (1,25)
Spokojenost s návratností výsledků STATIM vyšetření	61 (28)	1,61 (1,57)
Spokojenost s návratností výsledků RUTINNÍCH vyšetření	61 (28)	1,48 (1,71)
Přístup zdravotnického personálu	61 (28)	1,21 (1,18)
Přehlednost a dostatečnost informací na intranetu SMN	60 (27)	1,40 (1,33)

<b>Spokojenost o informování o nových vyšetřeních</b>	<b>2024 (2023)</b>	<b>ANO 2024 (2023)</b>	<b>NE 2024 (2023)</b>
počet vyplněných dotazníků	60 (28)	59 (26)	1 (2)

<b>Spokojenost s telefonickými dotazy</b>	<b>2024 (2023)</b>	<b>ANO 2024 (2023)</b>	<b>NE 2024 (2023)</b>
počet vyplněných dotazníků	61 (28)	61 (27)	0 (1)

<b>Celkové hodnocení OLM externí lékaři</b>		
	Počet odpovědí 2024 (2023)	Prům. známka 2024 (2023)
Nabídka a rozsah služeb	94 (76)	1,14 (1,09)
Hlášení kritických hodnot	92 (75)	1,28 (1,21)
Interpretace výsledků	92 (75)	1,25 (1,15)
Komunikace s personálem	94 (76)	1,23 (1,08)
Návratnost výsledků	94 (75)	1,40 (1,25)
Činnost svozové služby	90 (74) – jen externí lékaři	1,22 (1,05)
Spokojenost s Call centrem	38 (48)	1,00 (1,27)

Na došlých dotaznících se dále objevilo:

<b>Spokojenost s časem svozu vzorků 2024 (2023):</b>		vyhovuje stávající čas	jiný čas		druhý svoz	
počet vyplněných dotazníků	86 86,04 % (74 97,36%)	84 88,42 % (74 10 %)	0 (0	0 % 0 %)	2 (0	2,32 % 0 %)

<b>Výsledky el. cestou 2024 (2023)</b>		ANO		NE	
počet vyplněných dotazníků	93 97,90 % (74 7,36%)	80 86,02 % (69 93,24 %)	13 (5	13,97 % 7,24%)	

<b>Zájem o nastavení el. výsledků 2024 (2023)</b>		ANO	NE
počet vyplněných dotazníků	13 (69)	3 (0)	9 (5)

<b>Žádanky el. cestou 2024 (2023)</b>		ANO		NE	
	81 85,26 % (74 7,36%)				
počet vyplněných dotazníků		10 10,5 % (69 93,24 %)		81 85,26 % (5 7,24%)	

<b>Zájem o nastavení el. žádanek 2024 (2023)</b>		ANO		NE	
	81 85,26 %	8 8,42 %		50 52,63 %	
počet vyplněných dotazníků					

<b>Dostatečné info o službách, novinkách, nových metodách, odběr biol. mat. 2024 (2023)</b>		ANO		NE	
	85 100 % (76 100 %)	85 89,47 % (75 98,68 %)		10 10,53 % (1 1,31 %)	
počet vyplněných dotazníků					

Pochvaly OLM 2024 (2023)	4 (4)
Pochvaly svozové služby 2024 (2023)	2 (4)
Stížnosti 2024 (2023)	1 (0)
Připomínky + návrhy 2024 (2023)	8 (10)