

Hodnocení písemné ankety – názory klientů - lékařů na činnost OLM

Anketa proběhla v období: září/říjen 2025

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	225	86	38,22
Lůžková a ambulantní oddělení Nemocnice Prostějov, Přerov, Šternberk	131	61	46,56

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

Hodnocení OLM - externími ambulantními lékaři	
Počet dotazníků 2025 (2024)	Prům. známka 2025 (2024)
86 (95)	1,13 (1,25)

Hodnocení pracovišť OLM lékaři SMN a.s.		
Hodnocené pracoviště OLM	Počet dotazníků 2025 (2024)	Prům. známka 2025 (2024)
Všechny nemocnice	61 (61)	1,25 (1,34)
Nabídka a rozsah vyšetření	61 (61)	1,20 (1,33)
Hlášení kritických hodnot	61 (60)	1,23 (1,42)
Interpretace výsledků	61 (61)	1,11 (1,28)
Spokojenost s návratností výsledků STATIM vyšetření	61 (61)	1,52 (1,61)
Spokojenost s návratností výsledků RUTINNÍCH vyšetření	61 (61)	1,51 (1,48)
Přístup zdravotnického personálu	61 (61)	1,13 (1,21)
Přehlednost a dostatečnost informací na intranetu SMN	61 (60)	1,28 (1,40)

Spokojenost o informování o nových vyšetřeních	2025 (2024)	ANO 2025 (2024)	NE 2025 (2024)
počet vyplněných dotazníků	61 (60)	57 (59)	4 (1)

Spokojenost s telefonickými dotazy	2024 (2023)	ANO 2024 (2023)	NE 2024 (2023)
počet vyplněných dotazníků	60 (61)	60 (61)	0 (0)

Celkové hodnocení OLM externí lékaři		
	Počet odpovědí 2025 (2024)	Prům. známka 2025 (2024)
Nabídka a rozsah služeb	86 (94)	1,08 (1,14)
Hlášení kritických hodnot	86 (92)	1,09 (1,28)
Interpretace výsledků	86 (92)	1,23 (1,25)
Komunikace s personálem	86 (94)	1,13 (1,23)
Návratnost výsledků	86 (94)	1,24 (1,40)
Činnost svozové služby	84 (90) – jen externí lékaři	1,13 (1,22)
Spokojenost s Call centrem	43 (38)	1,02 (1,00)

Na došlých dotaznících se dále objevilo:

Spokojenost s časem svozu vzorků 2025 (2024):		vyhovuje stávající čas	jiný čas		druhý svoz
počet vyplněných dotazníků	80 94,04 % (86 86,04 %)	78 96,25 % (84 88,42 %)	2 2,53 % (0 0 %)		1 1,27 % (2 2,32 %)

Výsledky el. cestou 2025 (2024)		ANO		NE	
počet vyplněných dotazníků	85 100 % (93 97,90 %)	81 94,11 % (80 86,02 %)		5 5,95 % (13 13,97 %)	

Zájem o nastavení el. výsledků 2025 (2024)		ANO		NE	
počet vyplněných dotazníků	84 100 % (13)	1 1,20 % (3)		4 4,76 % (9)	

Žádanky el. cestou 2025 (2024)		ANO		NE	
počet vyplněných dotazníků	85 100 % (81 85,26 %)	12 11,90 % (10 10,5 %)		74 85,88 % (81 85,26 %)	

Zájem o nastavení el. žádanek 2025 (2024)		ANO		NE	
počet vyplněných dotazníků	66 78,57 % (81 85,26 %)	8 12,12 % (8 8,42 %)		55 81,81 % (50 52,63 %)	

Dostatečné info o službách, novinkách, nových metodách, odběr biol. mat. 2025 (2024)		ANO		NE	
počet vyplněných dotazníků	83 97,62 % (85 100 %)	80 95,18 % (85 89,47 %)		4 4,76 % (10 10,53 %)	

Pochvaly OLM 2025 (2024)	4 (4)
Pochvaly svozové služby 2025 (2024)	0 (2)
Stížnosti 2025 (2024)	0 (1)
Připomínky + návrhy 2025 (2024)	11 (8)