

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

Anketa proběhla v období: říjen 2013

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

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

<b>Hodnocení OLM - pracoviště Prostějov externími ambulantními lékaři</b>	
Počet dotazníků 2013 (2012)	Prům. známka 2013 (2012; 2011)
136 (95)	4,8 (4,7; 4,7)

<b>Hodnocení pracovišť OLM lékaři SMN a.s.</b>		
Hodnocené pracoviště OLM	Počet dotazníků 2013 (2012)	Prům. známka 2013, (2012; 2011)
Prostějov	18 (55)	4,1 (4,3; 4,1)
Šternberk	13 (9)	4,3 (4,0; 4,4)
Přerov	7 (13)	4,8 (4,7; 4,5)

<b>Celkové hodnocení OLM dle oblastí činnosti</b>		
	Počet odpovědí 2013 (2012)	Prům. známka 2013 (2012; 2011)
Nabídka a rozsah služeb	187 (196)	4,6 (4,6; 4,5)
Přehlednost webových stránek	149 (156)	3,8 (4,2; 3,8)
Komunikace s personálem	186 (193)	4,7 (4,5; 4,4)
Návratnost výsledků	185 (196)	4,1 (4,2; 4,1)
Důvěryhodnost výsledků	50 (92) – jen lékaři SMN	4,5 (4,3; 4,5)
Činnost svozové služby	134 (92) – jen externí lékaři	4,96 (4,9; 4,8)

Na došlých dotaznících se dále objevilo:

24 námětů a připomínek – řešeno individuálně

1 zvláštní poděkování a pochvaly