

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

Anketa proběhla v období: říjen 2016

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	216	73	34 %
Lůžková a ambulantní oddělení Nemocnice Prostějov	40	8	20 %
Lůžková a ambulantní oddělení Nemocnice Šternberk	30	5	17 %
Lůžková a ambulantní oddělení Nemocnice Přerov	36	9	25 %

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

<b>Hodnocení OLM - externími ambulantními lékaři</b>	
Počet dotazníků 2016 (2015;2014)	Prům. známka 2016 (2015;2014)
73 (132;136)	4,70 (4,74; 4,7)

<b>Hodnocení pracovišť OLM lékaři SMN a.s.</b>		
Hodnocené pracoviště OLM	Počet dotazníků 2016 (2015;2014)	Prům. známka 2016 (2015;2014)
Všechny nemocnice	22 (27; 21)	4,20 (4,4; 4,5)

<b>Celkové hodnocení OLM dle oblastí činnosti</b>		
	Počet odpovědí 2016 (2015; 2014)	Prům. známka 2016 (2015; 2014)
Nabídka a rozsah služeb	73 (125; 131)	4,84 (4,87; 4,9)
Interpretace výsledků	72	4,55
Přehlednost webových stránek	52 (107; 107)	4,46 (4,62; 4,5)
Komunikace s personálem	73 (128; 129)	4,78 (4,85; 4,7)
Návratnost výsledků	72 (38; 131)	4,57 (4,50; 4,7)
Služby obchodního zástupce	66 ( 63) – jen externí lékaři	4,75 (4,51)
Činnost svozové služby	72(88;128)– jen externí lékaři	4,93 (4,93; 4,92)

Na došlých dotaznících se dále objevilo:

<b>Spokojenost s časem svozu vzorků:</b>		vyhovuje stávající čas	jiný čas	druhý svoz
počet vyplněných dotazníků	67 (94,03 %)	63 (94 %)	4 (5,97 %)	3 (4,47 %)

<b>Frekvence návštěv obchodní zástupkyně:</b>		vyhovuje	častější frekvence	nižší frekvence
počet vyplněných dotazníků	67 (91,78 %)	62 (92,54 %)	1 (1,49 %)	4 (6,45 %)

<b>LP na webu</b>		ANO	NE
počet vyplněných dotazníků	67 (91,78 %)	23 (34,32 %)	44 (65,67 %)

<b>Výsledky el. cestou</b>		ANO	NE
počet vyplněných dotazníků	72 (98,63 %)	48 (66,66 %)	24 (33,33 %)

<b>Zájem o nastavení el. výsledků</b>		ANO	NE
počet vyplněných dotazníků	22 (30,13 %)	5 (22,72 %)	17 (77,27 %)

<b>Informovanost o nových metodách</b>		ANO	NE
počet vyplněných dotazníků	72 (98,63 %)	67 (93,05 %)	5 (6,94 %)

<b>Jak zasílat novinky</b>		písemně	mailem
počet vyplněných dotazníků	73 (95,89 %)	48 (65,75 %)	25 (34,24 %)

