

Hodnocení písemné ankety – názory klientů-lékařů na činnost OLM

Anketa proběhla v období: říjen 2017

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 | 228 | 88 | 38,59 |
| Lůžková a ambulantní oddělení Nemocnice Prostějov, Přerov, Šternberk | 112 | 29 | 25,90 |

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

| Hodnocení OLM - externími ambulantními lékaři | |
|---|-------------------------------|
| Počet dotazníků 2017 (2016;2015) | Prům. známka 2017 (2016;2015) |
| 88 (73;132) | 4,87 (4,70; 4,74) |

| Hodnocení pracovišť OLM lékaři SMN a.s. | | |
|---|----------------------------------|-------------------------------|
| Hodnocené pracoviště OLM | Počet dotazníků 2017 (2016;2015) | Prům. známka 2017 (2016;2015) |
| Všechny nemocnice | 29 (22; 27) | 4,23 (4,20; 4,4) |

| Celkové hodnocení OLM dle oblastí činnosti | | |
|--|----------------------------------|--------------------------------|
| | Počet odpovědí 2017 (2016; 2015) | Prům. známka 2017 (2016; 2015) |
| Nabídka a rozsah služeb | 86 (73; 125) | 4,91 (4,84; 4,87) |
| Interpretace výsledků | 88 (72) | 4,91 (4,55) |
| Přehlednost webových stránek | 66 (52; 107) | 4,46 (4,46; 4,62) |
| Komunikace s personálem | 86 (73;128) | 4,86 (4,78; 4,85) |
| Návratnost výsledků | 88 (72; 38) | 4,73 (4,57; 4,50) |
| Služby obchodního zástupce | 73 (66; 63) – jen externí lékaři | 4,75 (4,75; 4,51) |
| Činnost svozové služby | 83 (72; 88)– jen externí lékaři | 4,94 (4,93; 4,93) |

Na došlých dotaznících se dále objevilo:

| Spokojenost s časem svozu vzorků 2017 (2016): | | vyhovuje stávající čas | jiný čas | druhý svoz |
|---|------------------------------|---------------------------|--------------------------|--------------------------|
| počet vyplněných dotazníků | 85 (67) 88,64 % (94,03 %) | 78 (63) 91,76 % (94 %) | 5 (4) 5,88 % (5,97 %) | 2 (3) 2,35 % (4,47 %) |

| Frekvence návštěv obchodní zástupkyně: | | vyhovuje | častější frekvence | nižší frekvence |
|--|------------------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| počet vyplněných dotazníků | 71 (67) 80,68 % (91,78 %) | 67 (62) 94,37 % (92,54 %) | 3 (1) 4,23 % (1,49 %) | 1 (4) 1,49 % (6,45 %) |

| LP na webu | | ANO | NE |
|----------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| počet vyplněných dotazníků | 82 (67) 93,18 % (91,78 %) | 38 (23) 46,34 % (34,32 %) | 44 (44) 53,66 % (65,67 %) |

| Výsledky el. cestou | | ANO | NE |
|----------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| počet vyplněných dotazníků | 85 (72) 96,60 % (98,63 %) | 60 (48) 70,59 % (66,66 %) | 25 (24) 29,41 % (33,33 %) |

| Zájem o nastavení el. výsledků | | ANO | NE |
|---------------------------------------|------------------------------|----------------------------|------------------------------|
| počet vyplněných dotazníků | 21 (22) 23,86 % (30,13 %) | 8 (5) 38,10 % (22,72 %) | 13 (17) 61,90 % (77,27 %) |

| Informovanost o nových metodách | | ANO | NE |
|--|------------------------------|------------------------------|--------------------------|
| počet vyplněných dotazníků | 87 (72) 98,86 % (98,63 %) | 80 (67) 91,95 % (93,05 %) | 7 (5) 8,05 % (6,94 %) |

| Jak zasílat novinky | | písemně | mailem |
|----------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| počet vyplněných dotazníků | 83 (73) 94,32 % (95,89 %) | 59 (48) 71,08 % (65,75 %) | 24 (25) 28,92 % (34,24 %) |