

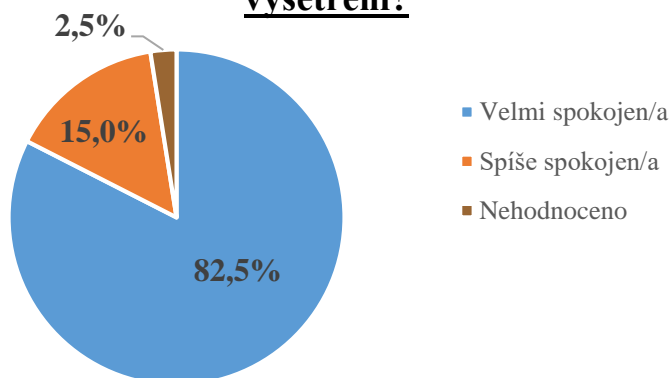
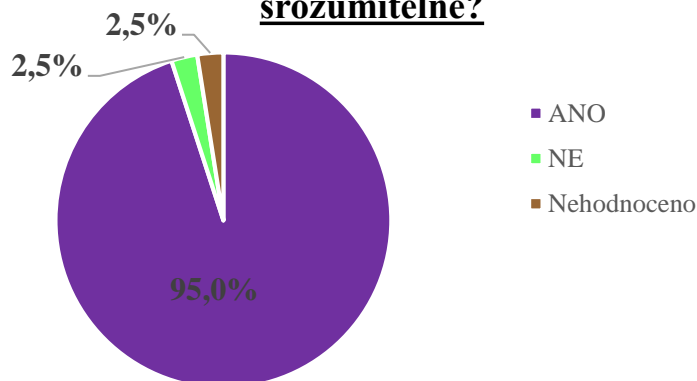
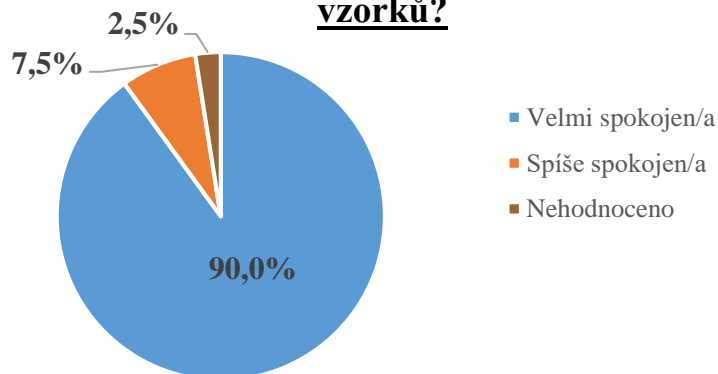
Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB Havířov, s.r.o. za rok 2019

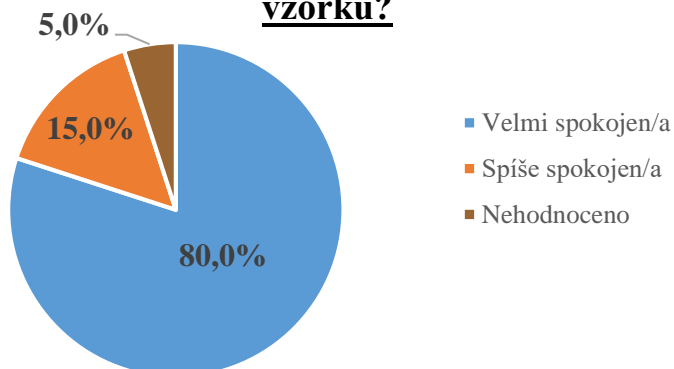
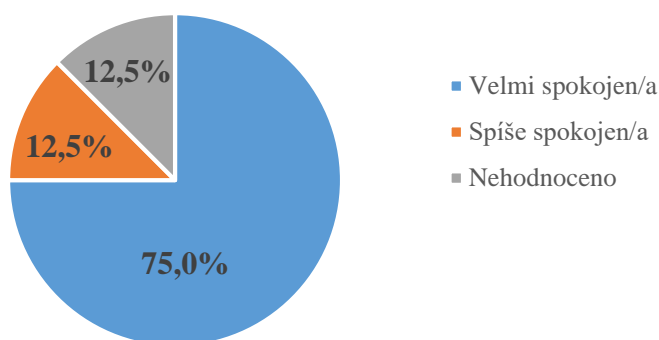
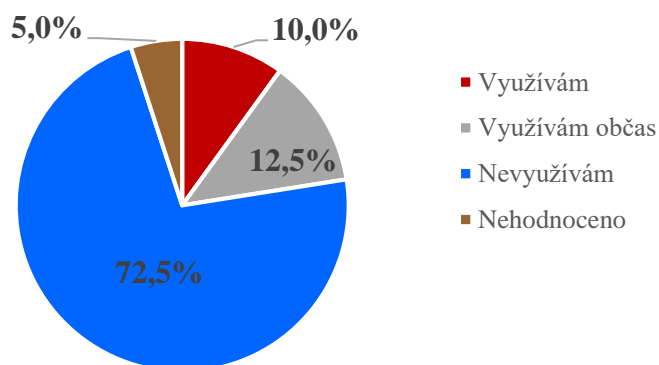
Dotazník hodnocení spokojenosti obdrželo 78 zákazníků (lékařů), z tohoto počtu jich bylo odevzdáno a vyplněno 40. Vyhodnocení bylo provedeno pouze z odevzdaných dotazníků. Tento dokument obsahuje bodové a grafické zhodnocení jejich spokojenosti se službami SPADIA LAB Havířov, s.r.o.

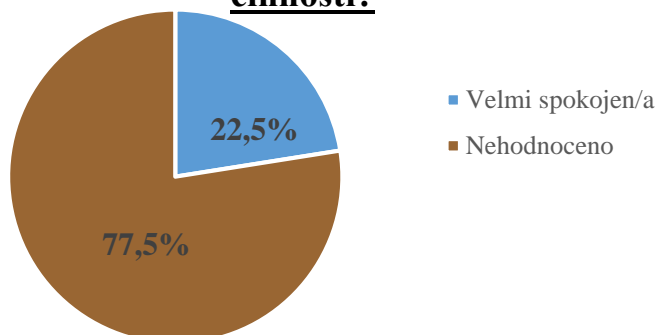
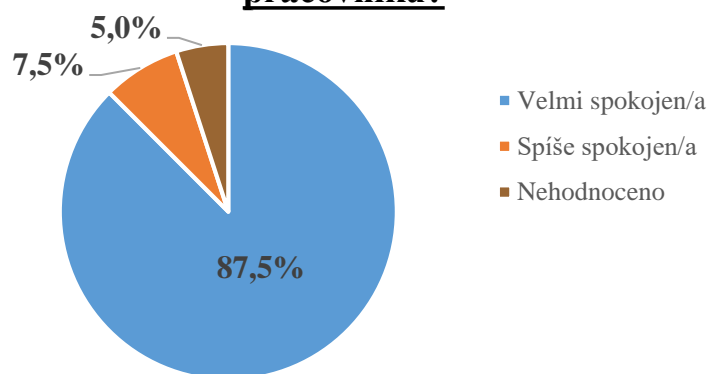
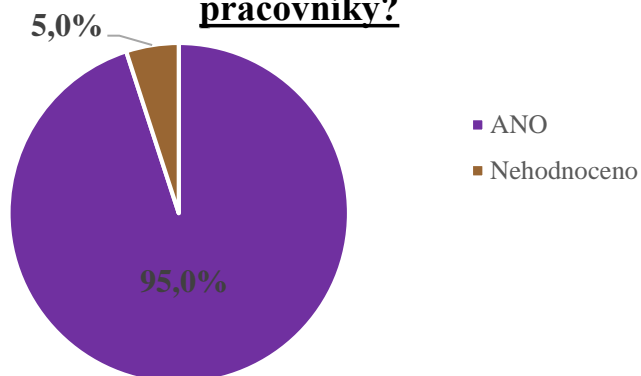
 1) Bodové hodnocení:

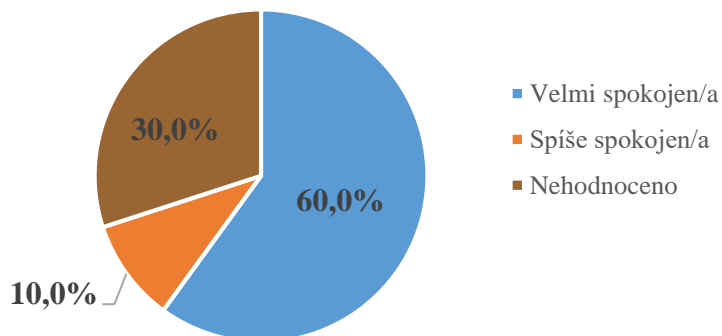
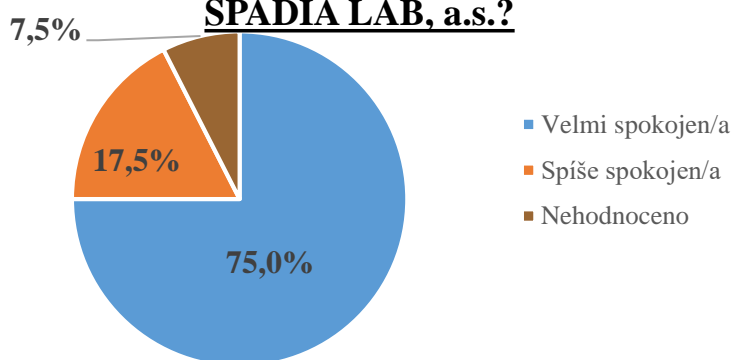
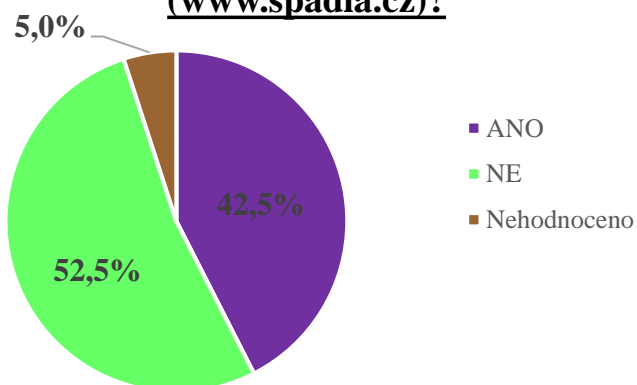
Otázky	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Velmi spokojen/a	33	-	36	32	30	-	9	35	-	24	30	-	-	-	-	-
Spíše spokojen/a	6	-	3	6	5	-	-	3	-	4	7	-	-	-	-	-
Spíše nespokojen/a	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Nespokojen/a	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ANO	-	38	-	-	-	-	-	-	38	-	-	17	17	8	-	6
NE	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	21	3	29	-	26
O jiné semináře	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Využívám	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Využívám občas	-	-	-	-	-	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Nevyužívám	-	-	-	-	-	29	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Nemám k dispozici	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mám a používám ji	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	25	-
Ne a nepotřebuji ji	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-
Ne a mám o ni zájem	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	11	-
Hodnoceno 2x	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Nehodnoceno	1	1	1	2	5	2	31	2	2	12	3	2	20	3	-	4

Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB Havířov, s.r.o. za rok 2019

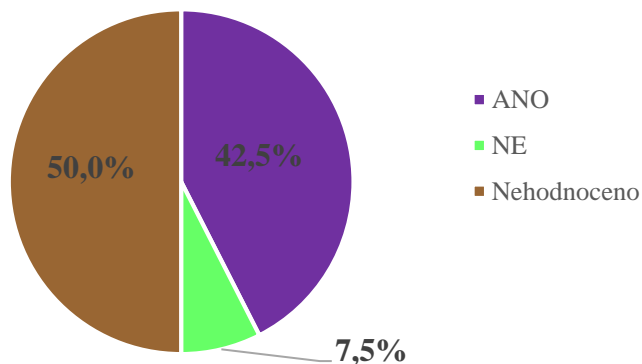
 2) Grafické zhodnocení v %:
1. Jste spokojeni s rozsahem prováděných vyšetření?

2. Jsou pro Vás naše žádanky srozumitelné?

3. Jste spokojeni se službami transportu vzorků?


Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB Havířov, s.r.o. za rok 2019
4. Jste spokojeni s dobou zpracování vzorků?

5. Jste spokojeni s hlášením kritických/neočekávaných hodnot?

6. Využíváte naše odběrové místnosti?


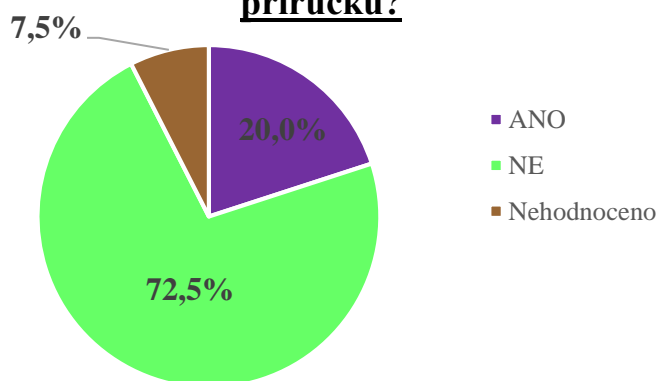
Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB Havířov, s.r.o. za rok 2019**7. Pokud využíváte naše odběrové
místa, jak jste spokojeni s jejich
činností?****8. Jste spokojeni s komunikací našich
pracovníků?****9. Máte dostatečné kontakty na naše
pracovníky?**

Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB Havířov, s.r.o. za rok 2019
**10. Jste spokojeni s prací našich
obchodních zástupců?**

**11. Jste spokojeni se způsobem
informování o novinkách společnost
SPADIA LAB, a.s.?**

**12. Navštěvuje naše webové stránky
(www.spadia.cz)?**


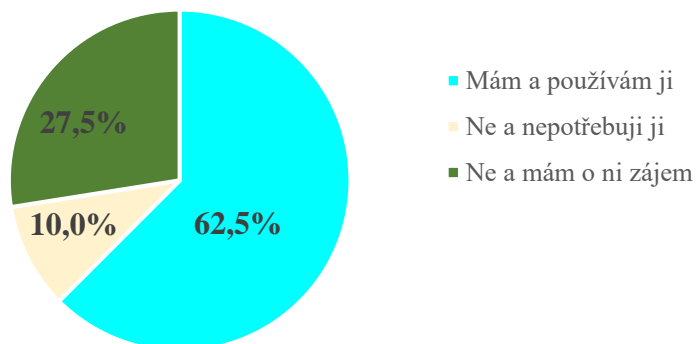
13. Najdete vždy na našich webových stránkách, co hledáte?

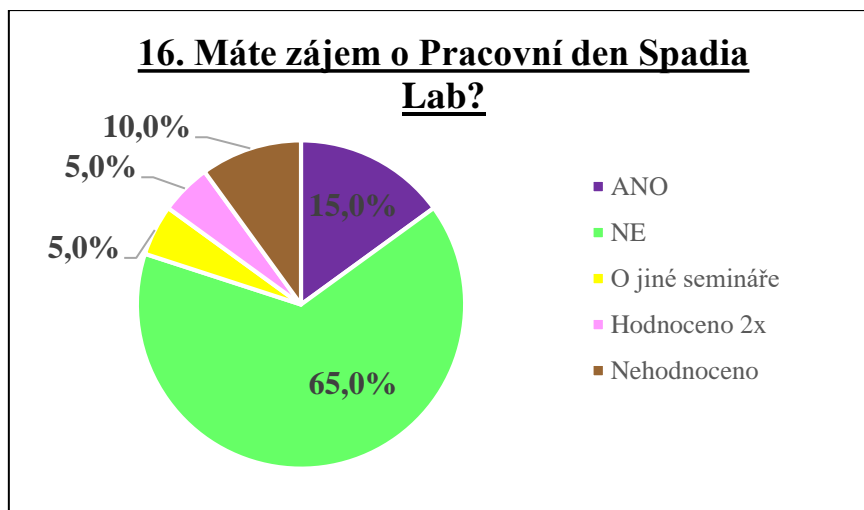


14. Využíváte naši on-line laboratorní příručku?



15. Máte naši tištěnou laboratorní příručku?



Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB Havířov, s.r.o. za rok 2019


Zákazníci jsou se službami Diagnostické laboratoře velmi spokojeni, i když některé nabízené služby (např. pracovní den Spadia, on-line lab. Příručku, webové stránky spadia, odběrové místnosti) vůbec nevyužívají. Nejvíce jsou zákazníci spokojeni se službami transportu vzorků a se srozumitelností žádanek. Také jsou velmi spokojeni s komunikací našich pracovníků a s rozsahem prováděných vyšetření.

V Ostravě dne 14.02.2020

Vypracovala: Ing. L. Kuchařová
 zástupce manažera kvality

Schválil: RNDr. M. Radina
 ředitel