

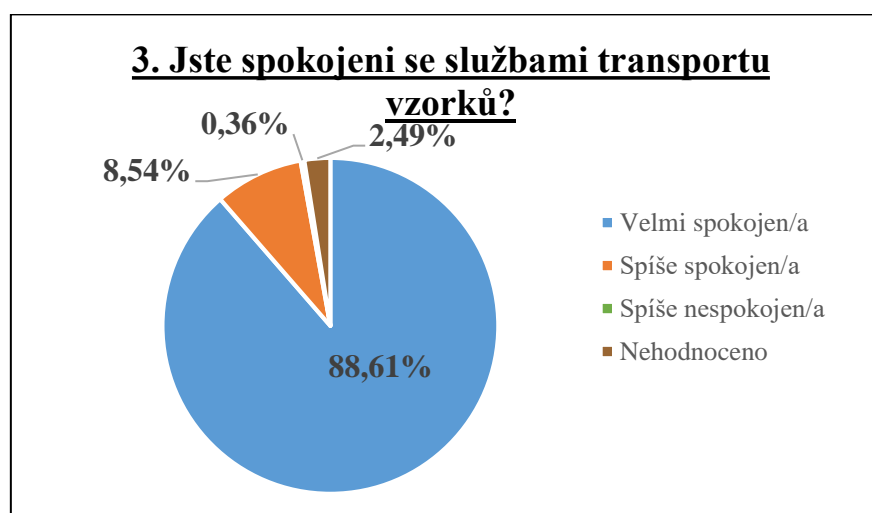
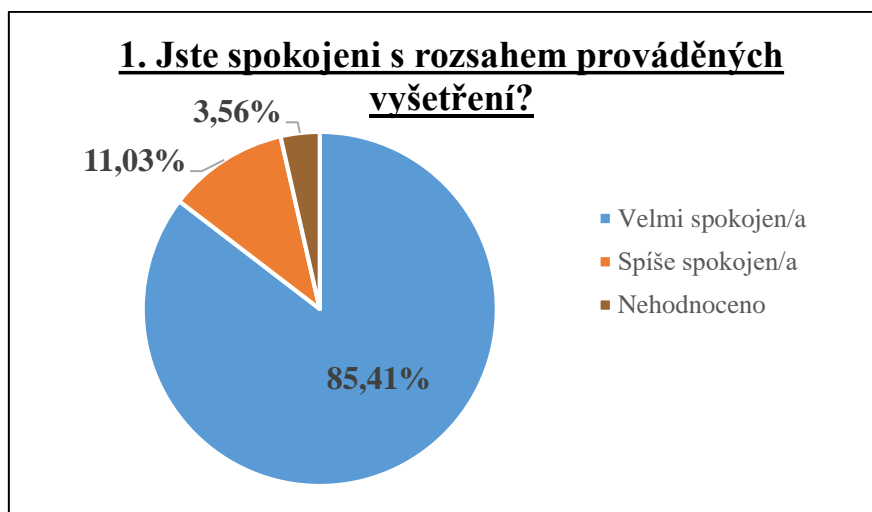
Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB, a.s. za rok 2019

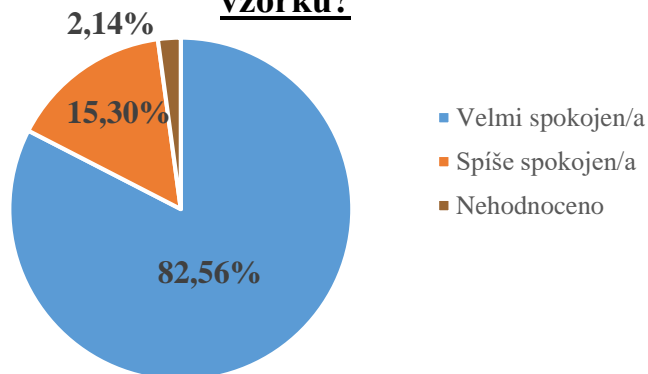
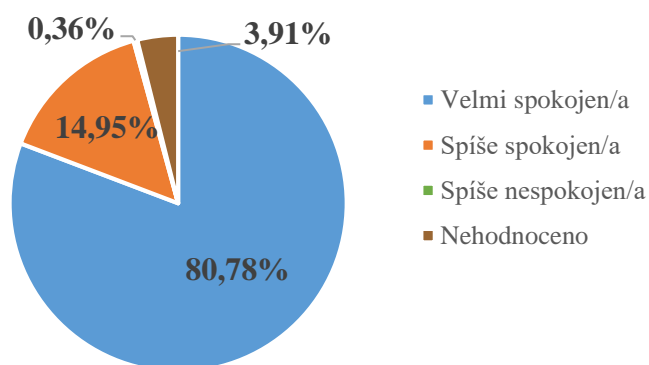
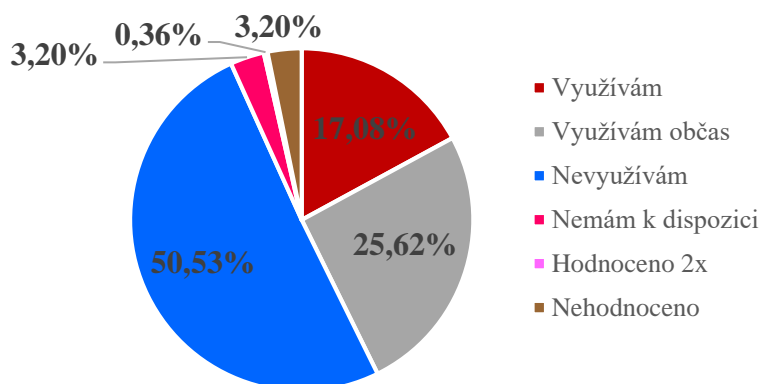
Dotazník hodnocení spokojenosti obdrželo 595 zákazníků (lékařů) Moravskoslezského kraje, z tohoto počtu jich odevzdalo a vyplnilo 281. Vyhodnocení bylo provedeno pouze z odevzdaných dotazníků. Tento dokument obsahuje bodové a grafické zhodnocení jejich spokojenosti se službami SPADIA LAB, a.s. Diagnostické laboratoře.

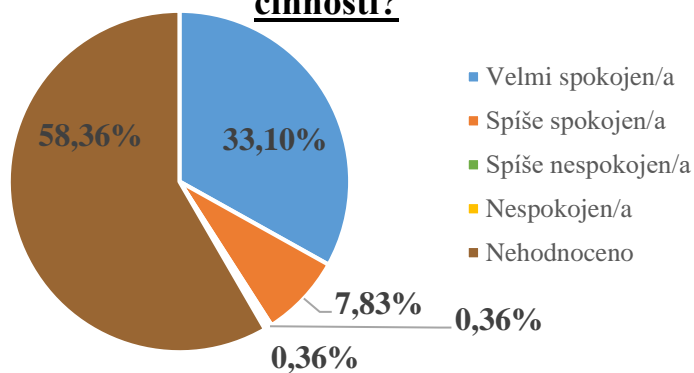
1) Bodové hodnocení:

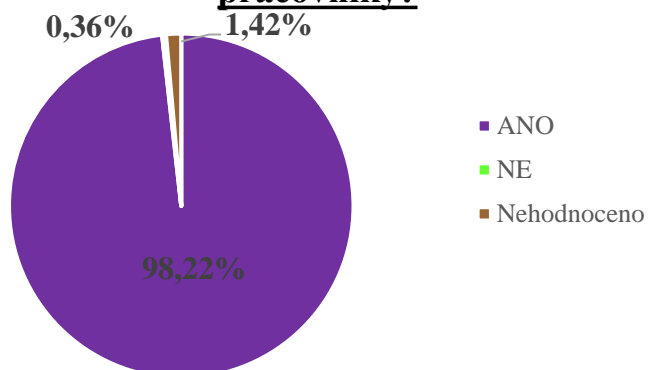
Otázky	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Velmi spokojen/a	240	-	249	232	227	-	93	241	-	218	208	-	-	-	-	-
Spíše spokojen/a	31	-	24	43	42	-	22	30	-	38	63	-	-	-	-	-
Spíše nespokojen/a	-	-	1	-	1	-	1	-	-	2	-	-	-	-	-	-
Nespokojen/a	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ANO	-	269	-	-	-	-	-	-	276	-	-	125	138	80	-	84
NE	-	2	-	-	-	-	-	-	1	-	-	150	17	191	-	154
O jiné semináře	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5
Využívám	-	-	-	-	-	48	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Využívám občas	-	-	-	-	-	72	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Nevyužívám	-	-	-	-	-	142	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Nemám k dispozici	-	-	-	-	-	9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mám a používám ji	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	169	-
Ne a nepotřebuji ji	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	66	-
Ne a mám o ni zájem	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	33	-
Hodnoceno 2x	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1	2
Nehodnoceno	10	10	7	6	11	9	164	9	4	23	10	6	126	10	12	36

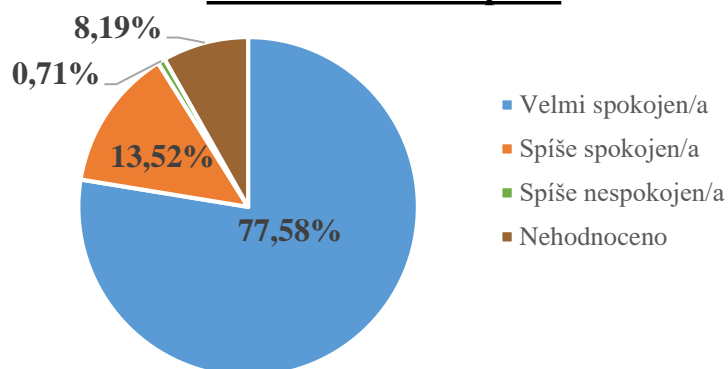
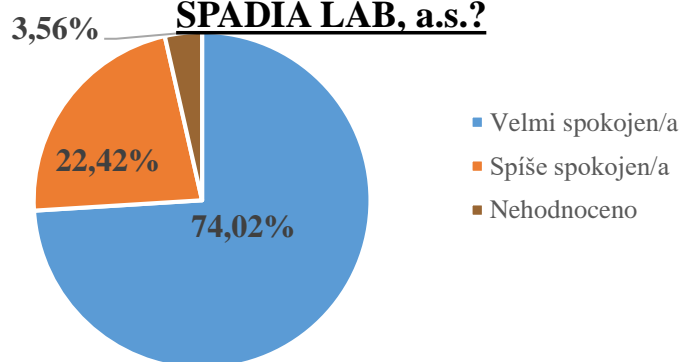
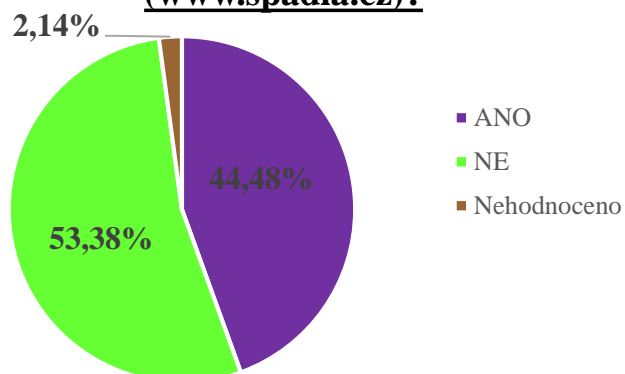
**Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB, a.s. za rok 2019**

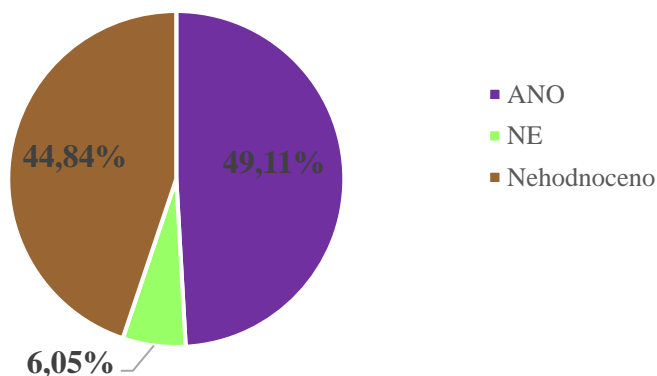
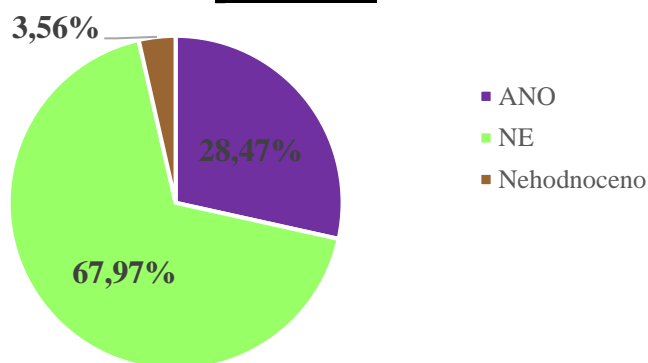
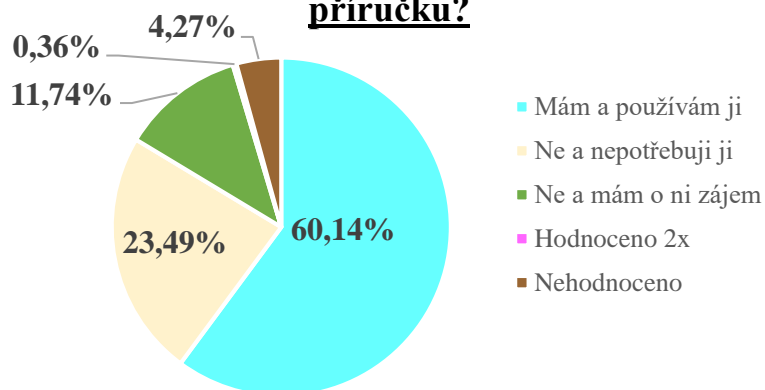
 2) Grafické zhodnocení v %:


**Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB, a.s. za rok 2019**
**4. Jste spokojeni s dobou zpracování vzorků?**

**5. Jste spokojeni s hlášením kritických/neočekávaných hodnot?**

**6. Využíváte naše odběrové místnosti?**


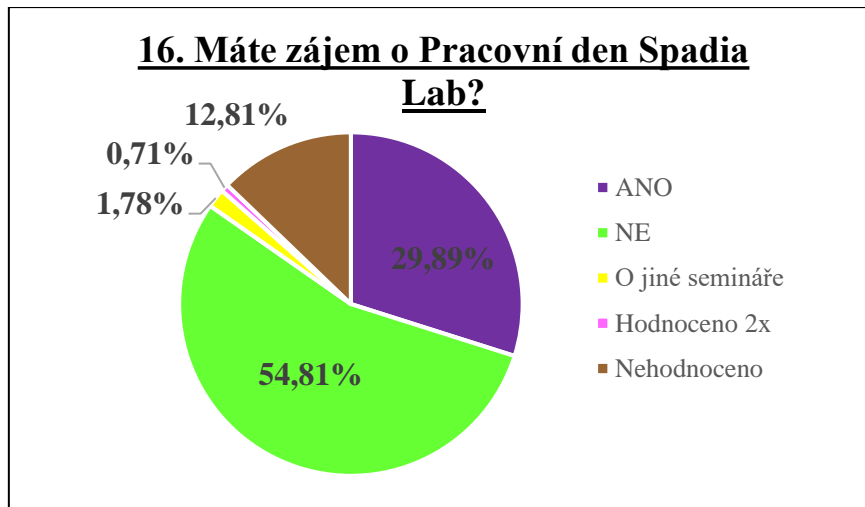
**Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB, a.s. za rok 2019**
**7. Pokud využíváte naše odběrové místnosti, jak jste spokojeni s jejich činností?**

**8. Jste spokojeni s komunikací našich pracovníků?**

**9. Máte dostatečné kontakty na naše pracovníky?**


**Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB, a.s. 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)?**


**Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB, a.s. za rok 2019**
**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, a.s. 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 31.01.2020

Vypracovala: Ing. L. Kuchařová  
zástupce manažera kvality

Schválil: RNDr. M. Radina  
ředitel