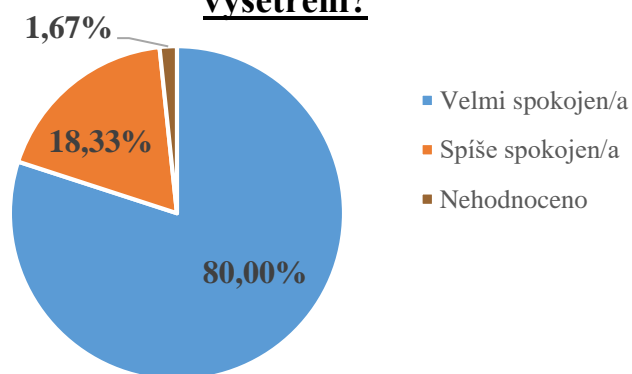
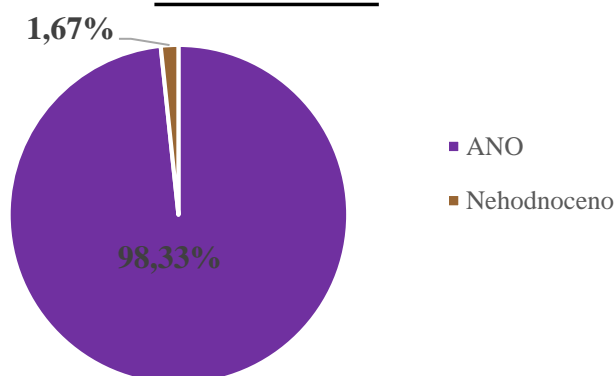
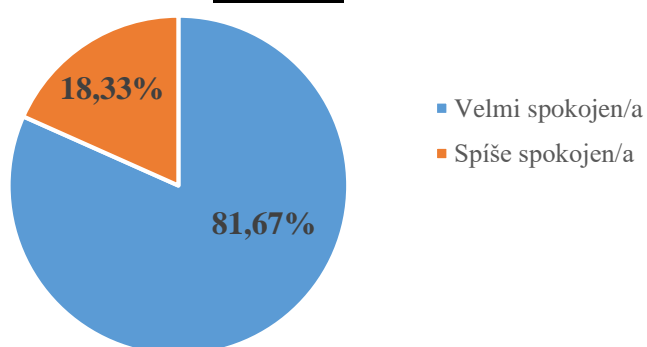


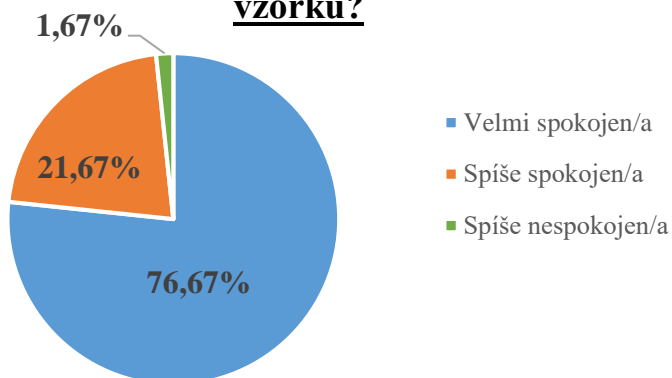
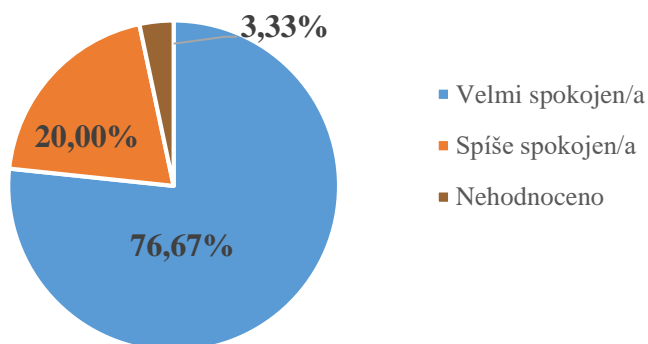
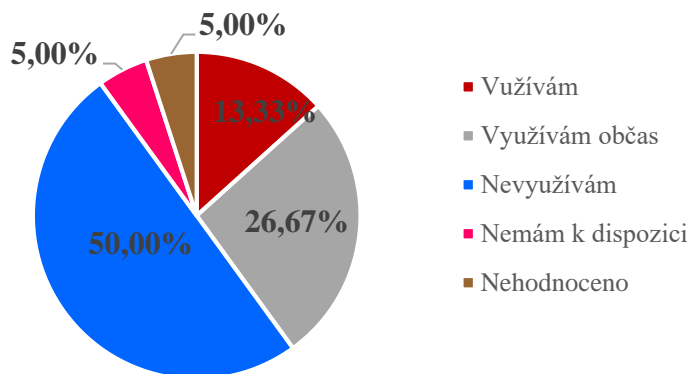
**Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB, a.s. za rok 2019**

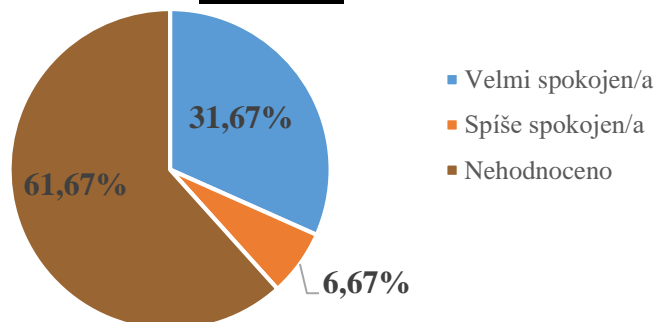
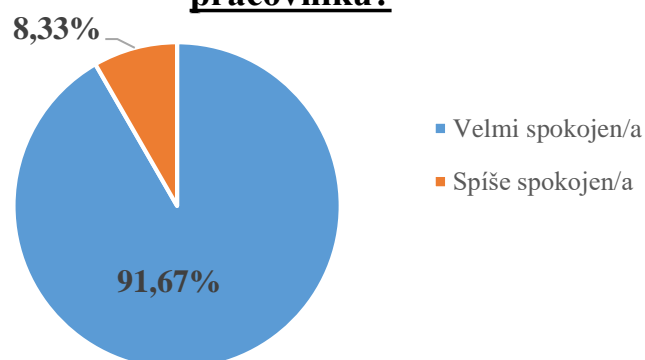
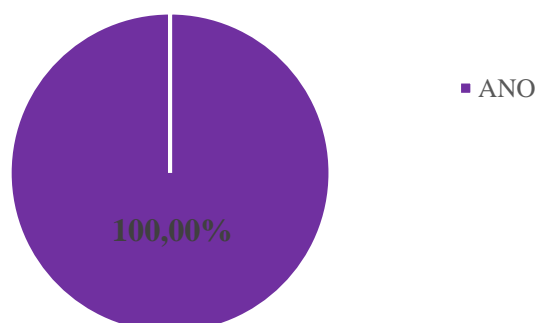
Dotazník hodnocení spokojenosti obdrželo 200 zákazníků (lékařů) Středočeského kraje, z tohoto počtu jich odevzdalo a vyplnilo 60. Vyhodnocení bylo provedeno pouze z odevzdaných dotazníků. Tento dokument obsahuje bodové a grafické zhodnocení jejich spokojenosti se službami SPADIA LAB, a.s. Diagnostické laboratoře.

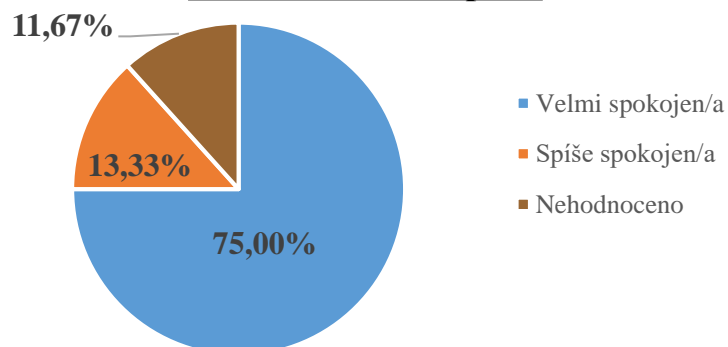
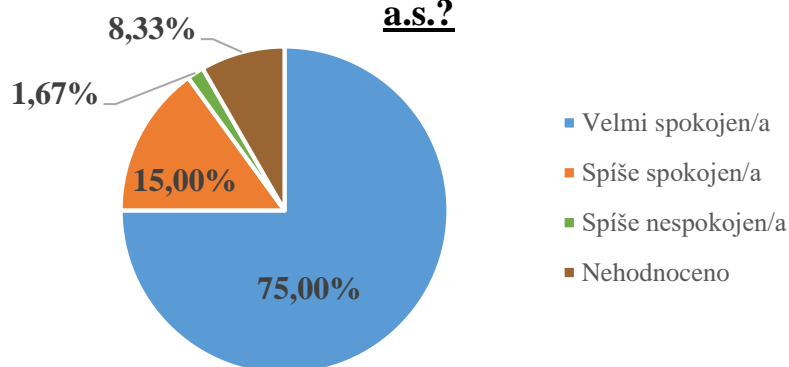
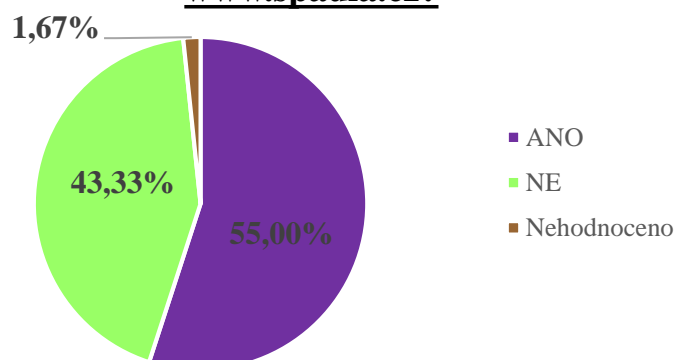
 1) Bodové hodnocení:

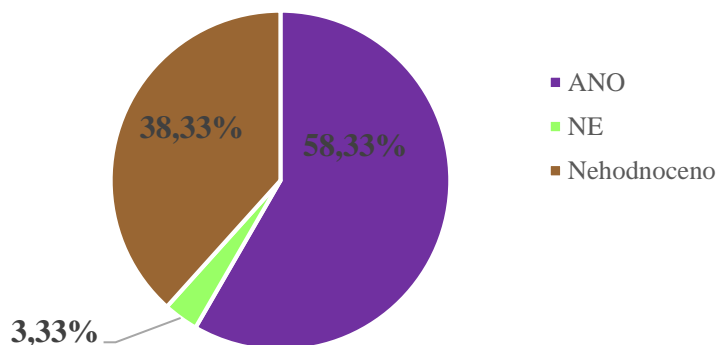
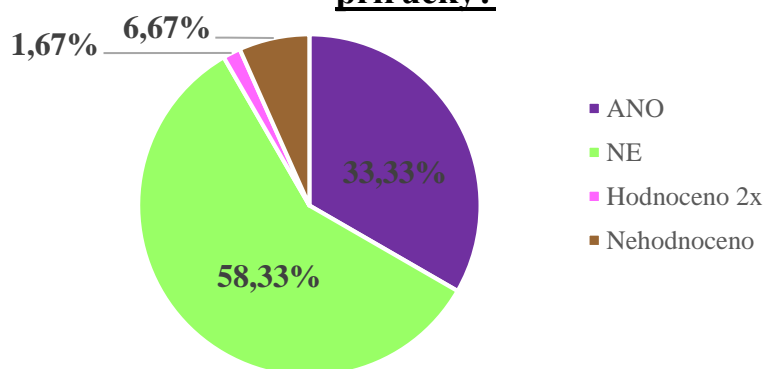
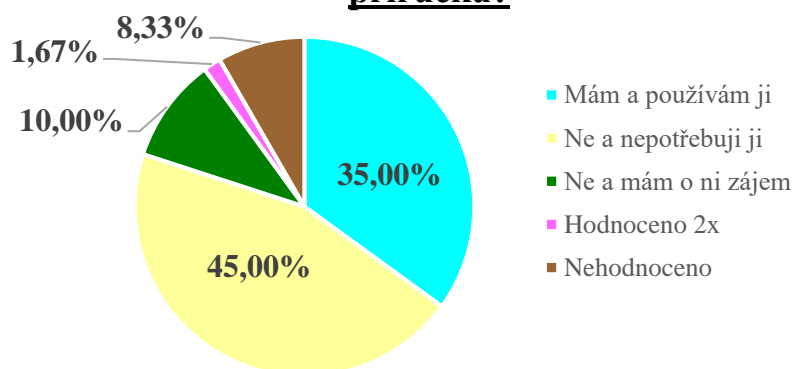
Otázky	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
<b>Velmi spokojen/a</b>	48	-	49	46	46	-	19	55	-	45	45	-	-	-	-	-
<b>Spíše spokojen/a</b>	11	-	11	13	12	-	4	5	-	8	9	-	-	-	-	-
<b>Spíše nespokojen/a</b>	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
<b>Nespokojen/a</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>ANO</b>	-	59	-	-	-	-	-	-	60	-	-	33	35	20	-	16
<b>NE</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	26	2	35	-	38
<b>O jiné semináře</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Využívám</b>	-	-	-	-	-	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Využívám občas</b>	-	-	-	-	-	16	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Nevyužívám</b>	-	-	-	-	-	30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Nemám k dispozici</b>	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Mám a používám ji</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	21	-
<b>Ne a nepotřebuji ji</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	27	-
<b>Ne a mám o ni zájem</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	-
<b>Hodnoceno 2x</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1
<b>Nehodnoceno</b>	1	1	-	-	2	3	37	-	-	7	5	1	23	4	5	5

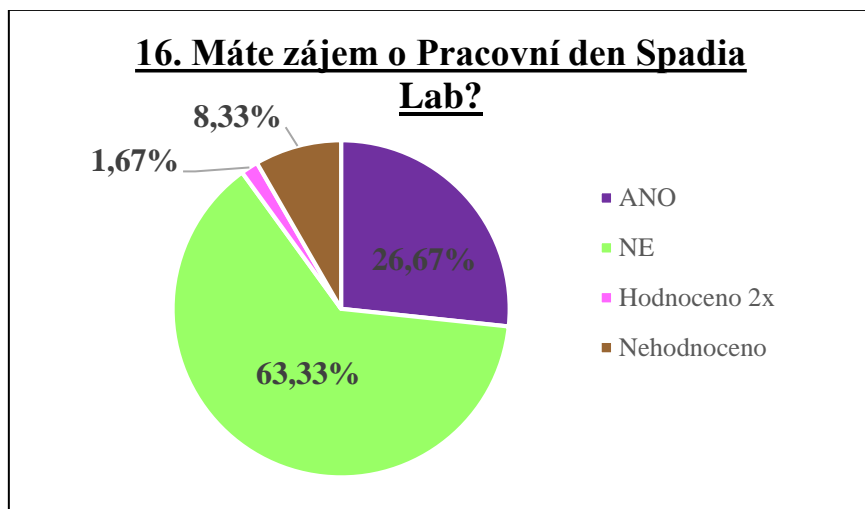
**Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB, a.s. za rok 2019**2) Grafické zhodnocení v %:**1. Jste spokojeni s rozsahem prováděných vyšetření?****2. Jsou pro Vás naše žádanky srozumitelné?****3. Jste spokojeni se službami transportu vzorků?**

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

**12. Navštěvujete 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 příručky?**

**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, odběrové místnosti) vůbec nevyužívají. Nejvíce jsou zákazníci spokojeni se srozumitelností žádanek a s komunikací našich pracovníků. Také jsou velmi spokojeni se službami transportu vzorků a s rozsahem prováděných vyšetření.

V Ostravě dne 27.01.2020

Vypracovala: Ing. L. Kuchařová  
zástupce manažera kvality

Schválil: RNDr. M. Radina  
ředitel