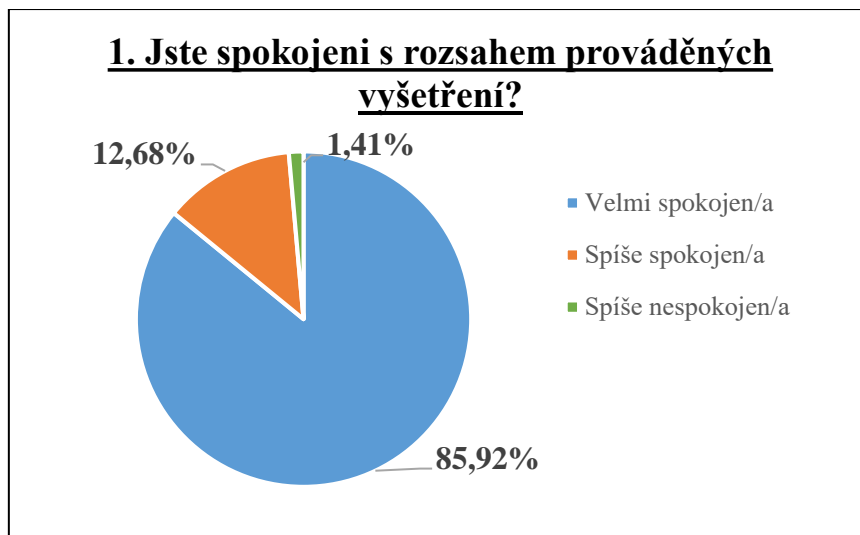


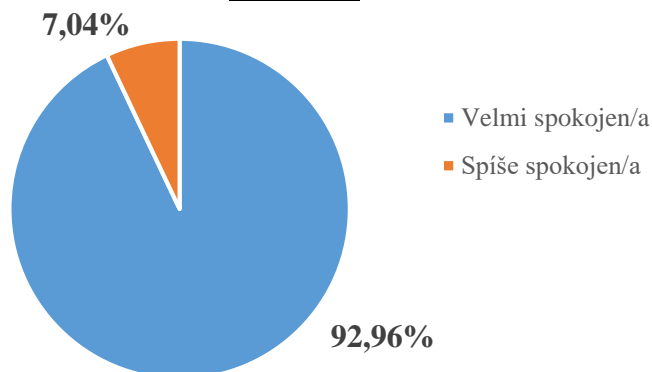
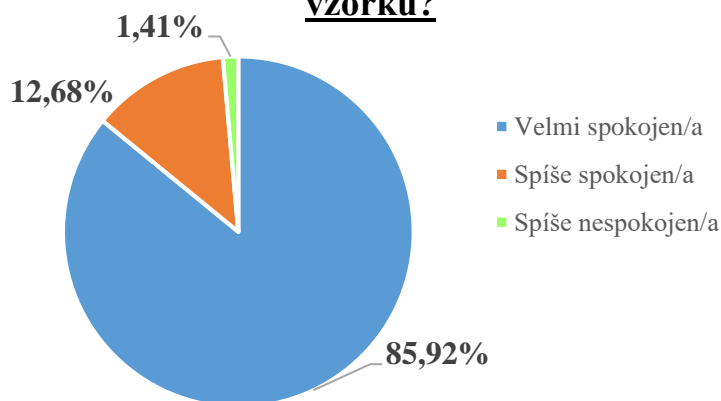
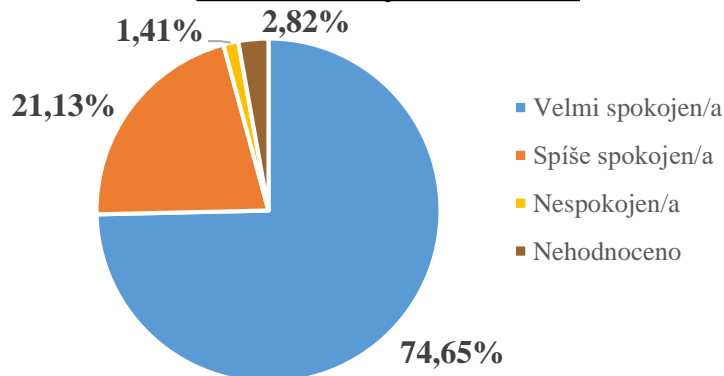
**Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB, a.s. za rok 2019**

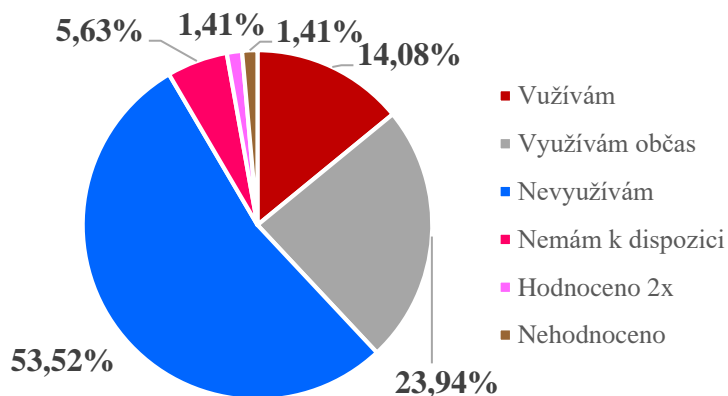
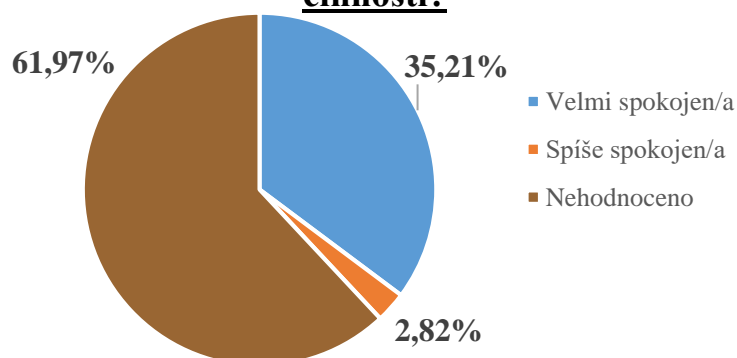
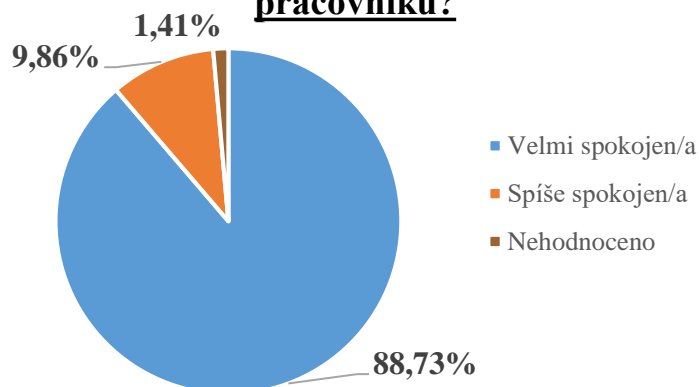
Dotazník hodnocení spokojenosti obdrželo 162 zákazníků (lékařů) Jihomoravského kraje, z tohoto počtu jich odevzdalo a vyplnilo 71. Vyhodnocení bylo provedeno pouze z odevzdaných dotazníků. Tento dokument obsahuje bodové a grafické zhodnocení jejich spokojenosti se službami SPADIA LAB, a.s. Diagnostické laboratoře.

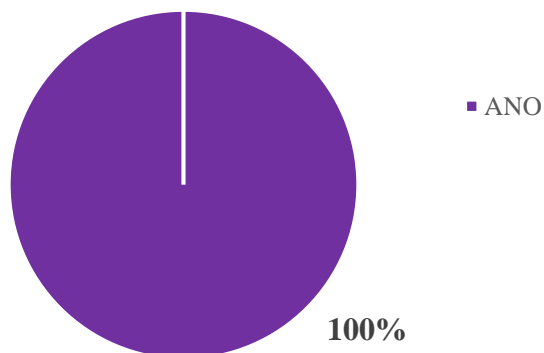
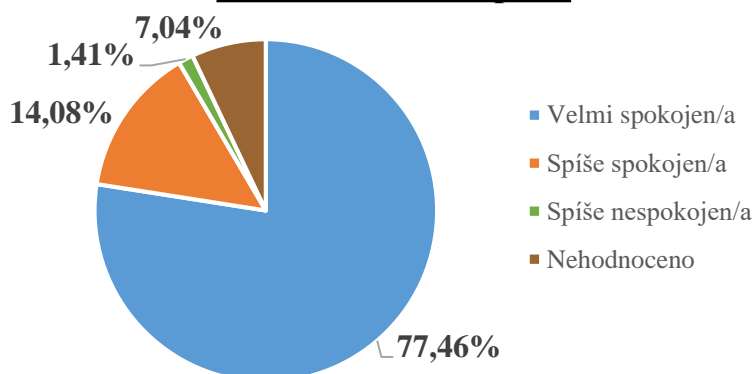
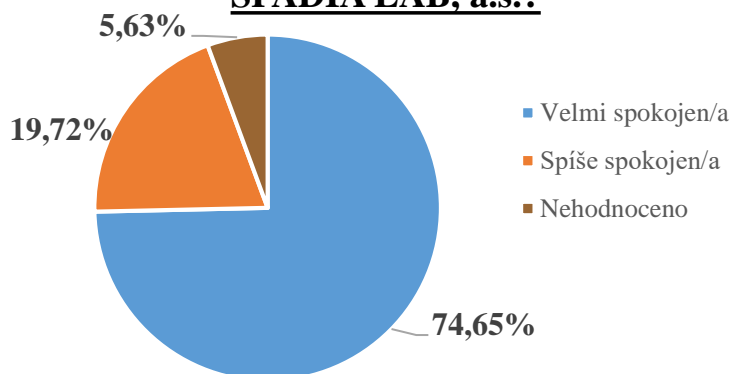
 1) Bodové hodnocení:

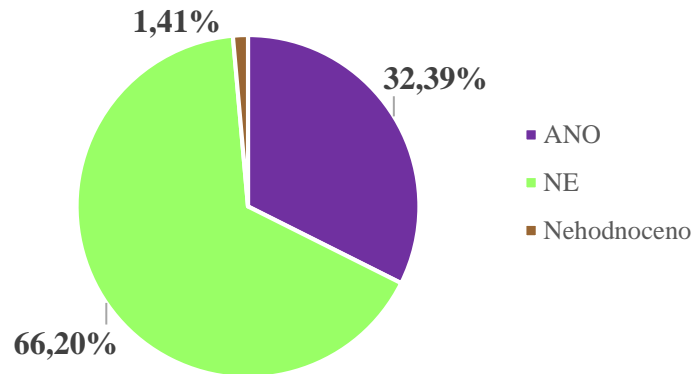
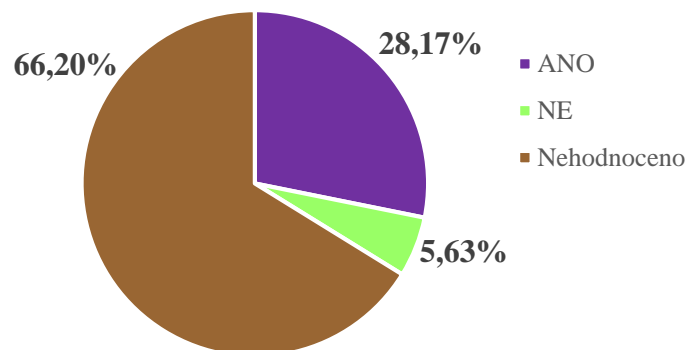
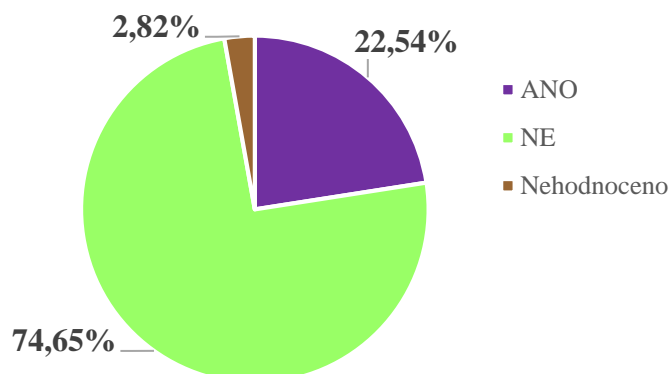
Otázky	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
<b>Velmi spokojen/a</b>	61	-	66	61	53	-	25	63	-	55	53	-	-	-	-	-
<b>Spíše spokojen/a</b>	9	-	5	9	15	-	2	7	-	10	14	-	-	-	-	-
<b>Spíše nespokojen/a</b>	1	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
<b>Nespokojen/a</b>	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>ANO</b>	-	69	-	-	-	-	-	-	71	-	-	23	20	16	-	26
<b>NE</b>	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	47	4	53	-	42
<b>O jiné semináře</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
<b>Využívám</b>	-	-	-	-	-	10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Využívám občas</b>	-	-	-	-	-	17	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Nevyužívám</b>	-	-	-	-	-	38	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Nemám k dispozici</b>	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Mám a používám ji</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	38	-
<b>Ne a nepotřebuji ji</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	21	-
<b>Ne a mám o ni zájem</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10	-
<b>Hodnoceno 2x</b>	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
<b>Nehodnoceno</b>	-	-	-	-	2	1	44	1	-	5	4	1	47	2	2	1

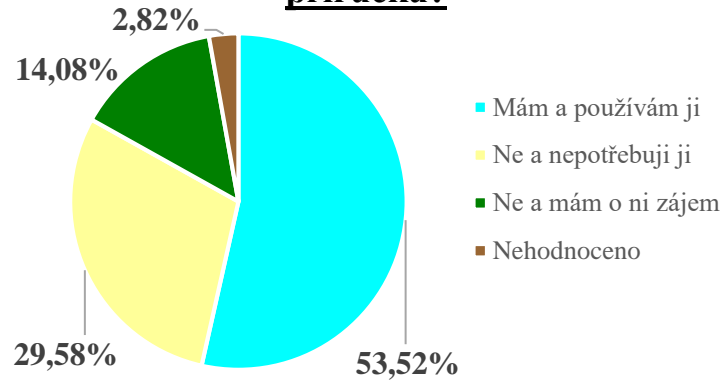
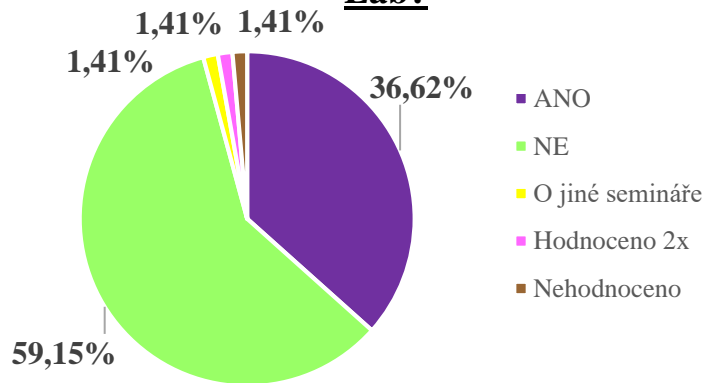
**Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB, a.s. za rok 2019**2) Grafické zhodnocení v %:

**Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB, a.s. za rok 2019**
**3. Jste spokojeni se službami transportu vzorků?**

**4. Jste spokojeni s dobou zpracování vzorků?**

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


**Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB, a.s. za rok 2019**
**6. Využíváte naše odběrové místnosti?**

**7. Pokud využíváte naše odběrové místnosti, jak jste spokojeni s jejich činností?**

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


**Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB, a.s. za rok 2019**
**9. Máte dostatečné kontakty na naše pracovníky?**

**10. Jste spokojeni s prací našich obchodních zástupců?**

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


**Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB, a.s. za rok 2019****12. Navštívujete naše webové stránky  
www.spadia.cz?****13. Najdete vždy na našich webových stránkách, co hledáte?****14. Využíváte naši on-line laboratorní příručky?**

**Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB, a.s. za rok 2019**
**15. Máte naši tištěnou laboratorní příručku?**

**16. Máte zájem o Pracovní den Spadia Lab?**


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 srozumitelností žádanek a se službami transportu vzorků. Také jsou velmi spokojeni s komunikací našich pracovníků, s rozsahem prováděných vyšetření a dobou zpracování vzorků v laboratoři.

V Ostravě dne 27.01.2020

Vypracovala: Ing. L. Kuchařová  
 zástupce manažera kvality

Schválil: RNDr. M. Radina  
 ředitel