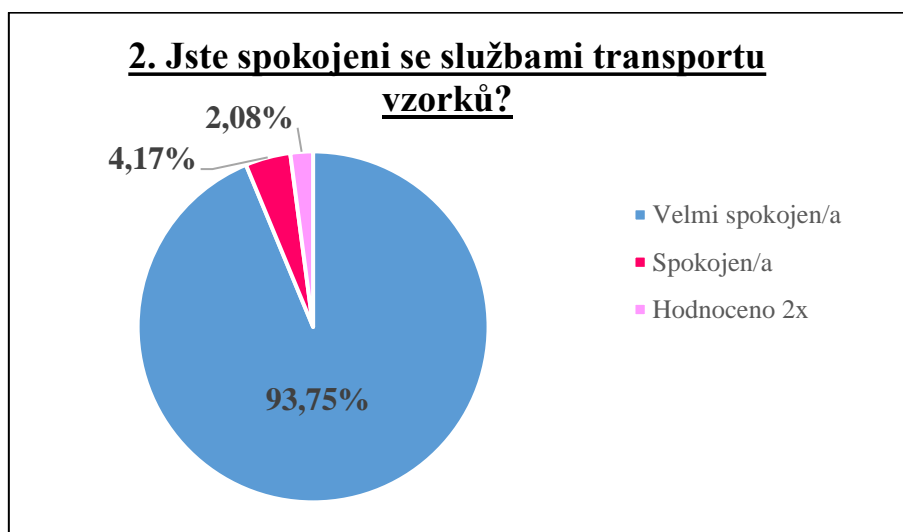
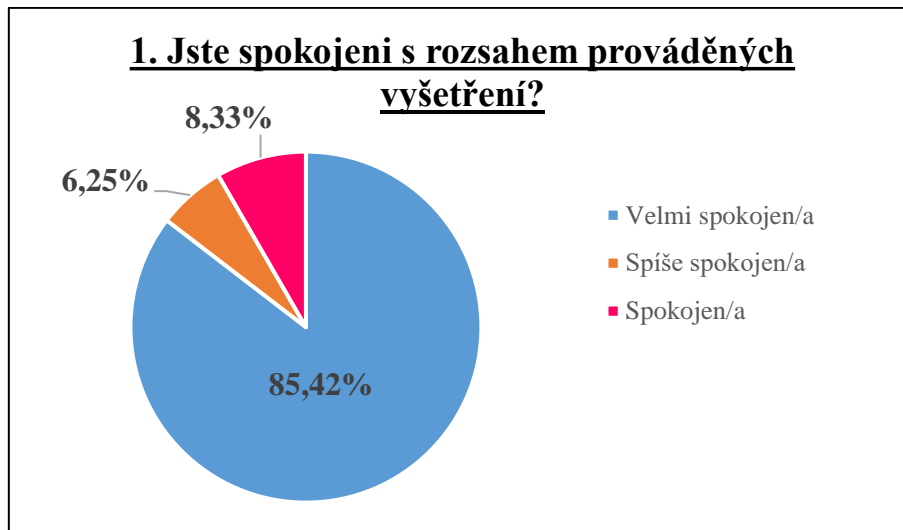


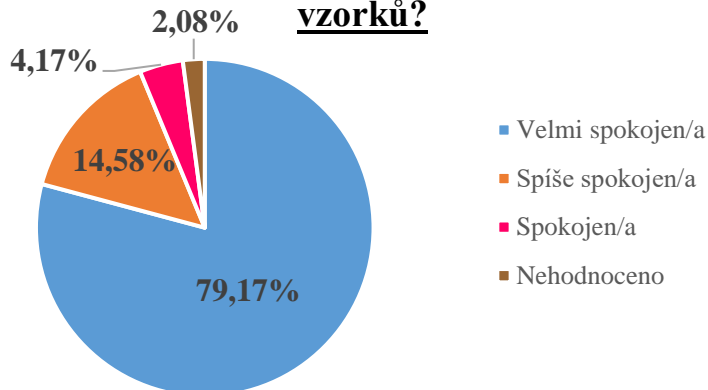
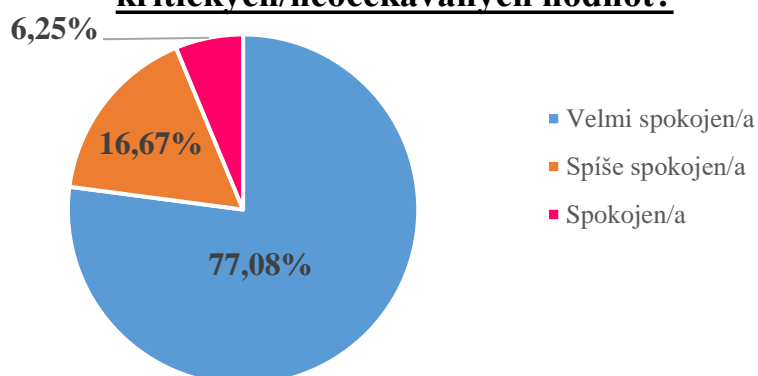
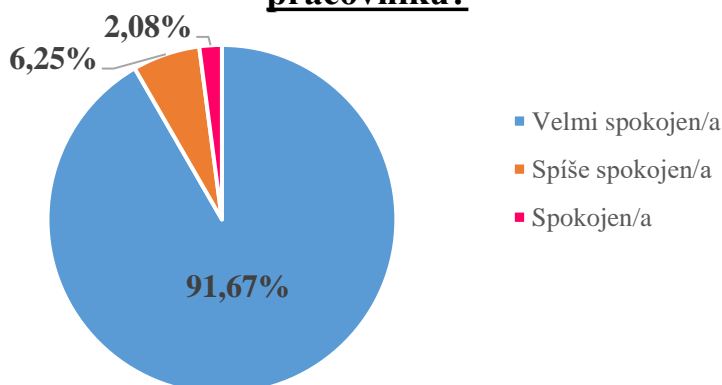
Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB Havířov, s.r.o. za rok 2020

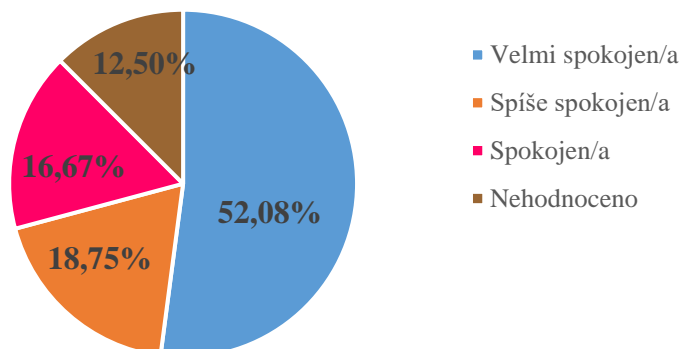
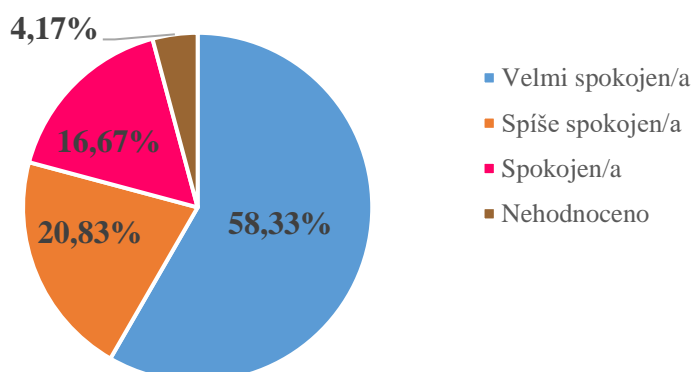
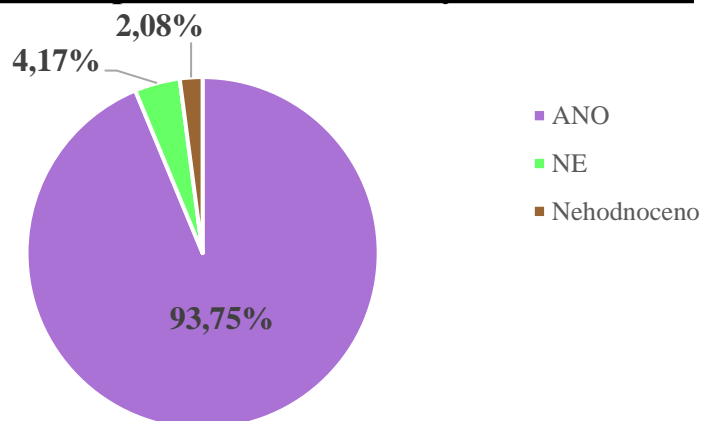
Dotazník hodnocení spokojenosti obdrželo 82 zákazníků (lékařů), z tohoto počtu jich bylo odevzdáno a vyplněno 48. Vyhodnocení bylo provedeno pouze z odevzdaných dotazníků. Tento dokument obsahuje bodové a grafické zhodnocení jejich spokojenosti se službami SPADIA LAB Havířov, s.r.o.

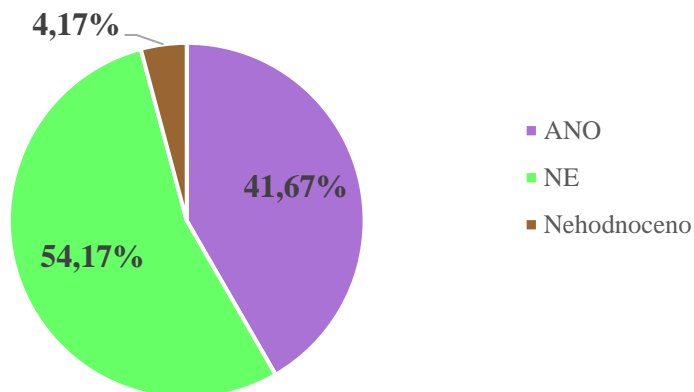
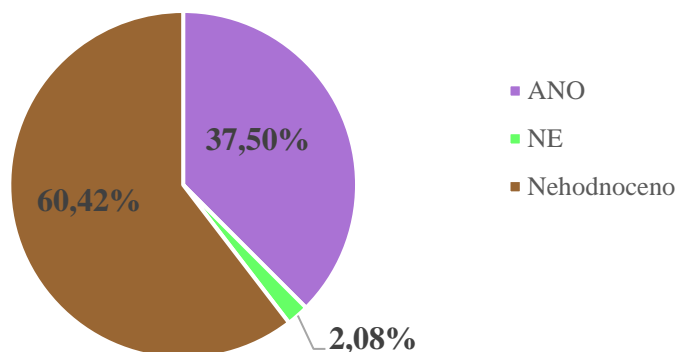
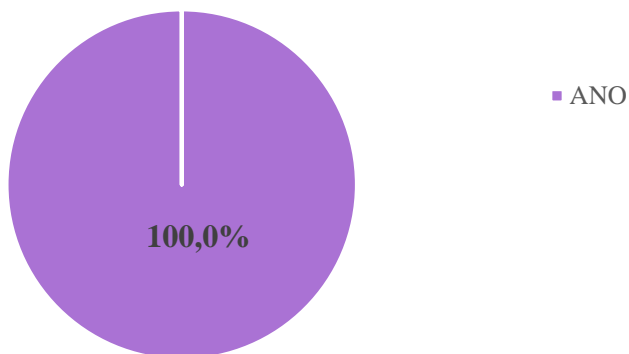
1) Bodové hodnocení:

Otázky	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Velmi spokojen/a	41	45	38	37	44	25	28	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Spíše spokojen/a	3	0	7	8	3	9	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Spokojen/a	4	2	2	3	1	8	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Spíše nespokojen/a	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nespokojen/a	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ANO	0	0	0	0	0	0	0	45	20	18	48	21	24	12	15	4
NE	0	0	0	0	0	0	0	2	26	1	0	26	3	34	32	37
Hodnoceno 2x	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nehodnoceno	0	0	1	0	0	6	2	1	2	29	0	1	21	2	1	7

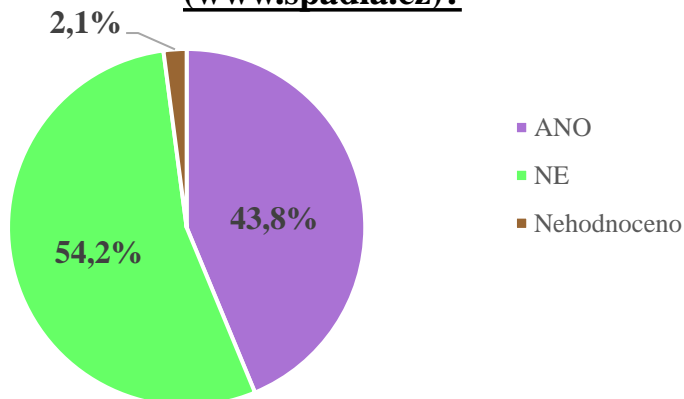
Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB Havířov, s.r.o. za rok 20202) Grafické zhodnocení v %:

Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB Havířov, s.r.o. za rok 2020
3. Jste spokojeni s dobou zpracování vzorků?

4. Jste spokojeni s hlášením kritických/neočekávaných hodnot?

5. Jste spokojeni s komunikací našich pracovníků?


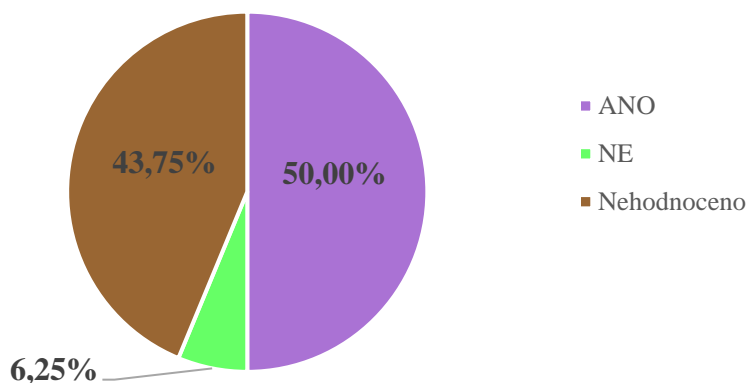
Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB Havířov, s.r.o. za rok 2020
6. Jste spokojeni s prací našich obchodních zástupců?

7. Jste spokojeni s informováním o novinkách společnosti SPADIA LAB, a.s.?

8. Jsou pro Vás naše žádanky srozumitelné?


Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB Havířov, s.r.o. za rok 2020
9. Využíváte našich odběrových místností?

10. Pokud využíváte naše odběrové místnosti, jste spokojeni s jejich činností?

11. Máte dostatečné kontakty na naše pracovníky?


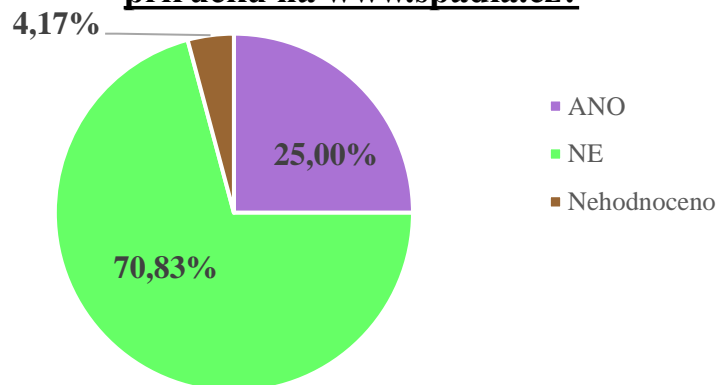
**12. Navštěvuje naše webové stránky
(www.spadia.cz)?**

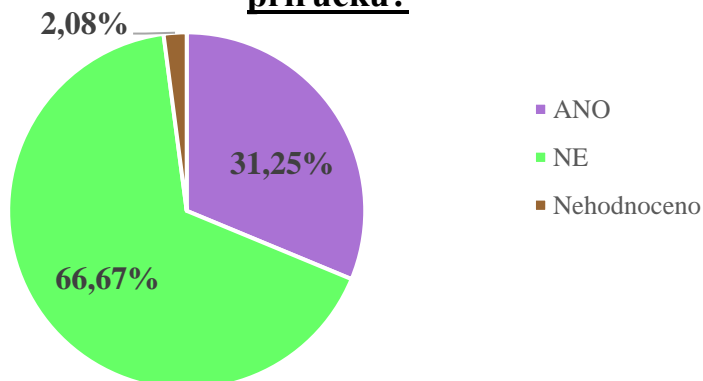
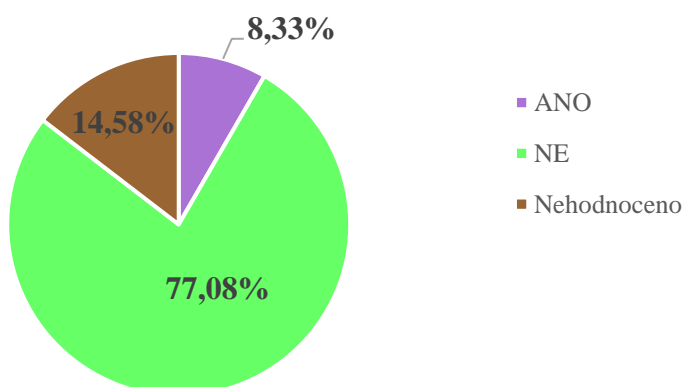


13. Pokud navštěvujete naše webové stránky, najdete na nich vždy co hledáte?



14. Využíváte naši on-line laboratorní příručku na www.spadia.cz?



Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB Havířov, s.r.o. za rok 2020
15. Máte zájem o naši tištěnou laboratorní příručku?

16. Máte zájem o Pracovní den Spadia Lab?


Zákazníci jsou se službami Laboratoře klinické biochemie a hematologie velmi spokojeni, i když některé z nabízených služeb společnosti (odběrová místa, webové stránky, tištěná nebo online laboratorní příručka, pracovní den Spadia) využívají jen částečně. Nejvíce jsou zákazníci spokojeni se službami transportu vzorků, s komunikací našich pracovníků a s rozsahem prováděných vyšetření. Více jak polovina zákazníků je rovněž spokojena s dobou zpracování vzorků a s prací našich obchodních zástupců. Zákazníci také v dotazníku uvedli, že mají dostatečný kontakt na naše pracovníky a naše žádanky jsou pro ně srozumitelné.

V Ostravě dne 29.01.2021

 Vypracovala: Ing. L. Kuchařová
 zástupce manažera kvality

 Schválil: RNDr. M. Radina
 ředitel