

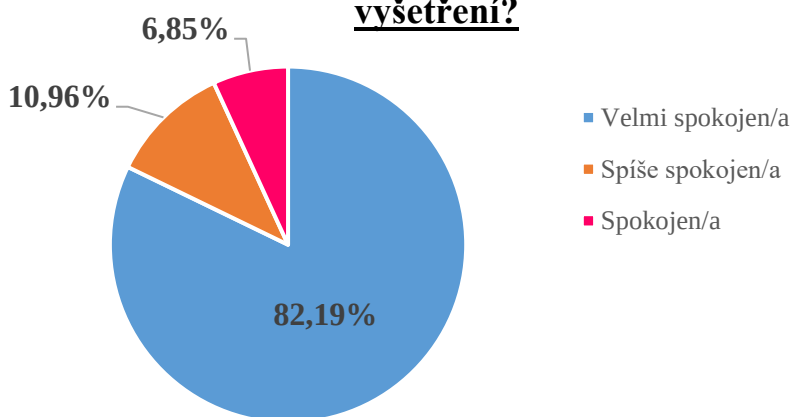
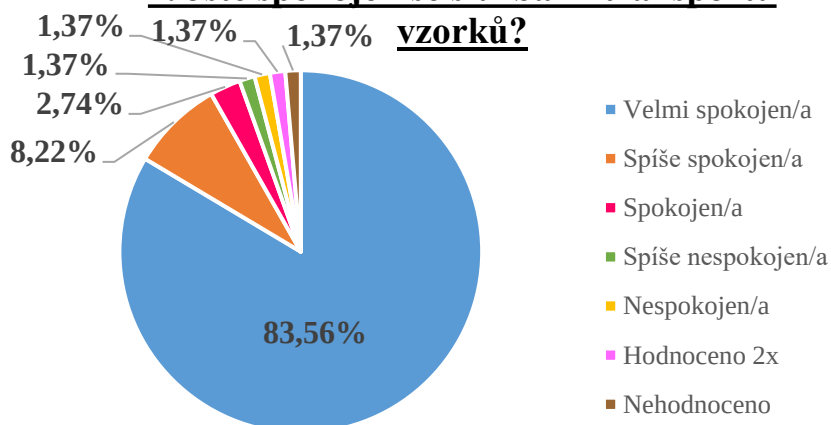
 Označení dokumentu: BF70.01	Diagnostika laboratoř	Strana č.: 1 Celkem stran: 7
Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB, a.s. za rok 2020		

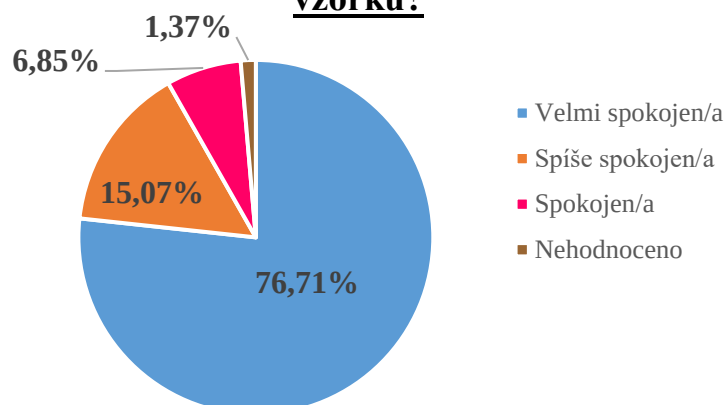
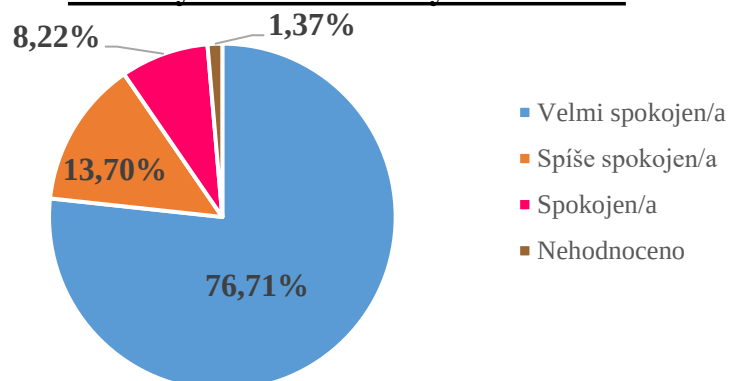
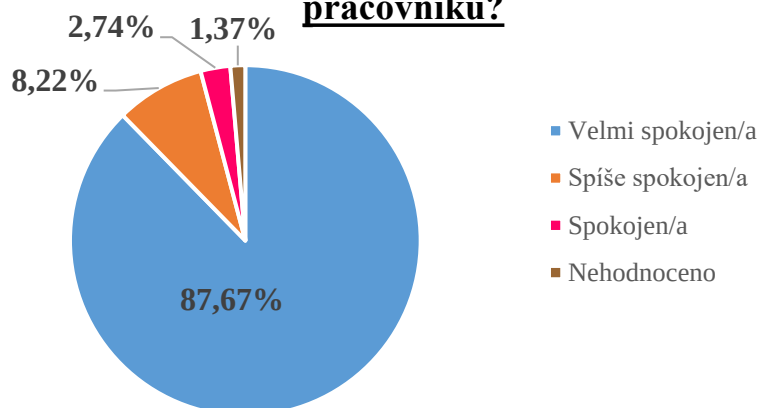
Dotazník hodnocení spokojenosti obdrželo 300 zákazníků (lékařů) oblasti Čech, z tohoto počtu jich odevzdalo a vyplnilo 73. Vyhodnocení bylo provedeno pouze z odevzdaných dotazníků. V následujícím textu je zobrazeno bodové a grafické zhodnocení jejich spokojenosti se službami SPADIA LAB, a.s. Diagnostické laboratoře.

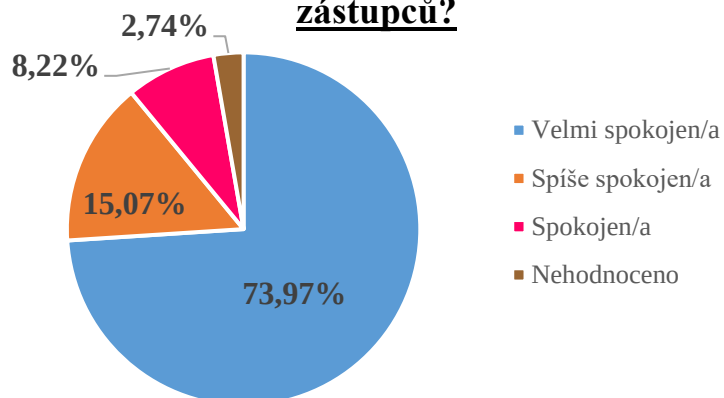
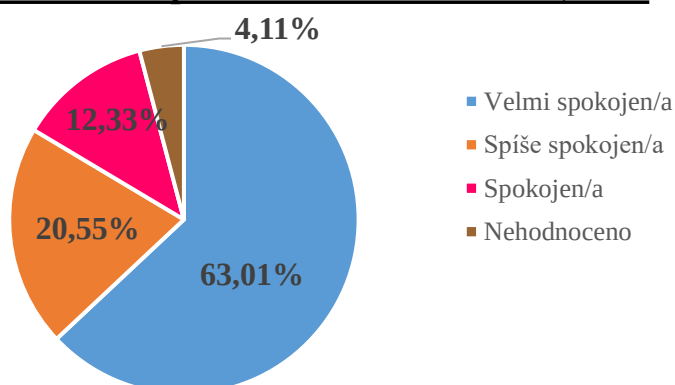
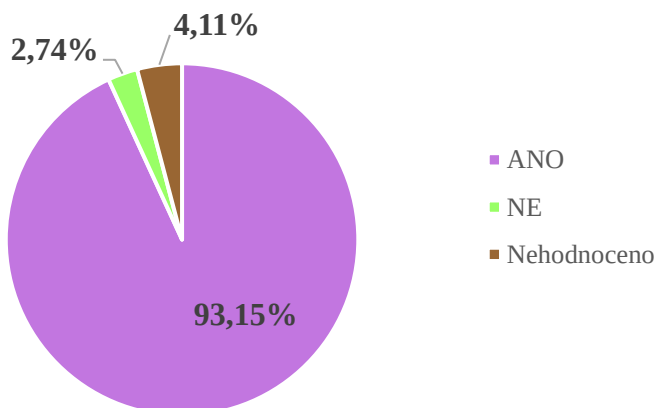
1) Bodové hodnocení:

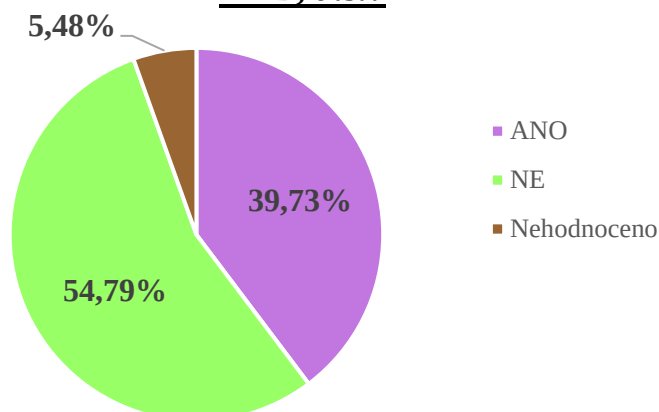
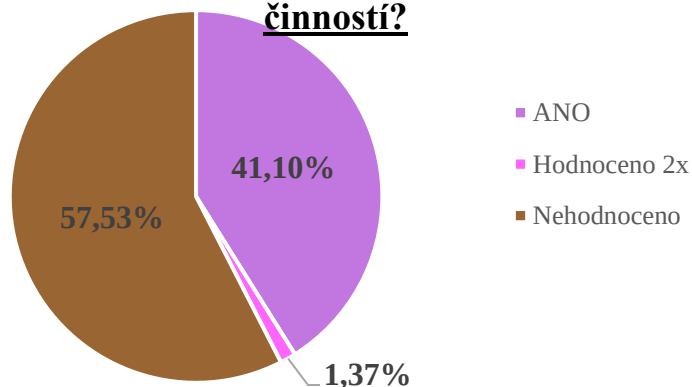
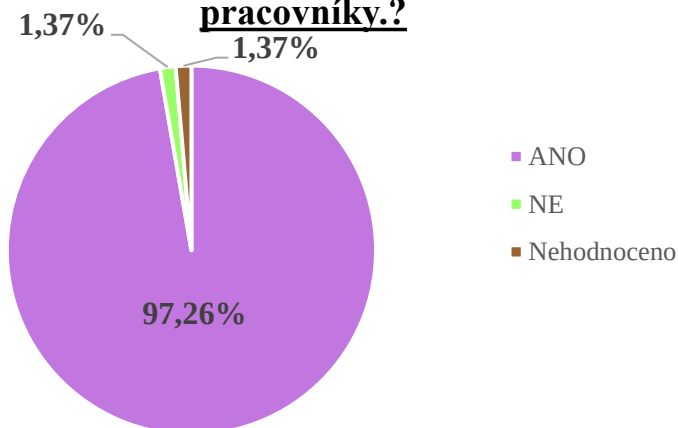
Otázky	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Velmi spokojen/a	60	61	56	56	64	54	46	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Spíše spokojen/a	8	6	11	10	6	11	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Spokojen/a	5	2	5	6	2	6	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Spíše nespokojen/a	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nespokojen/a	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ANO	0	0	0	0	0	0	0	68	29	30	71	34	32	18	30	12
NE	0	0	0	0	0	0	0	2	40	0	1	36	4	52	41	54
Hodnoceno 2x	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Nehodnoceno	0	1	1	1	1	2	3	3	4	42	1	3	37	3	2	7

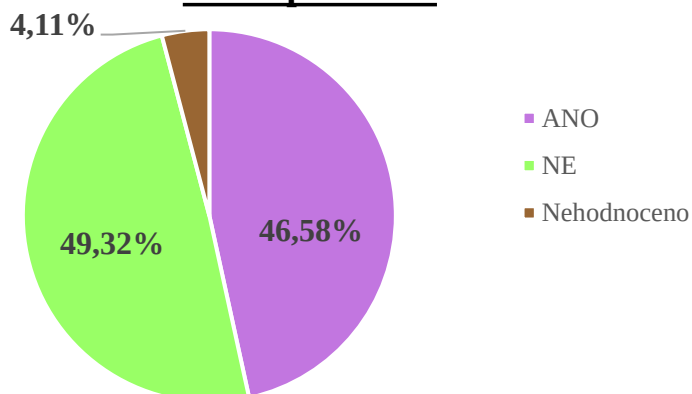
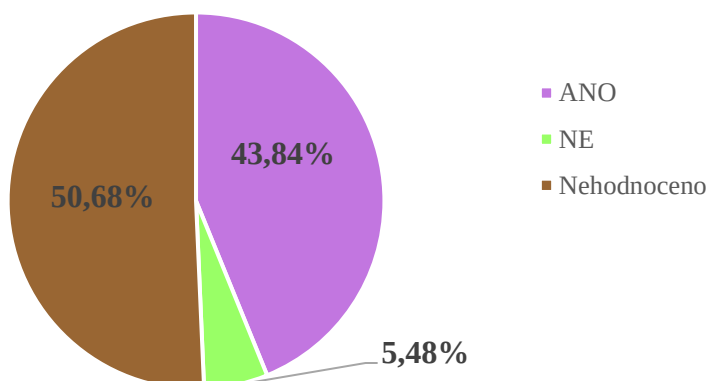
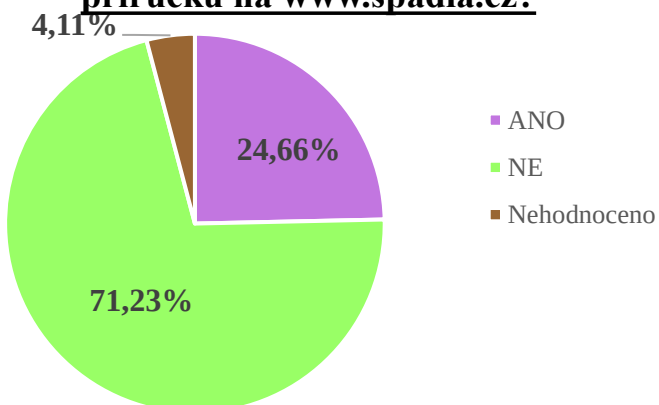
Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB, a.s. za rok 2020

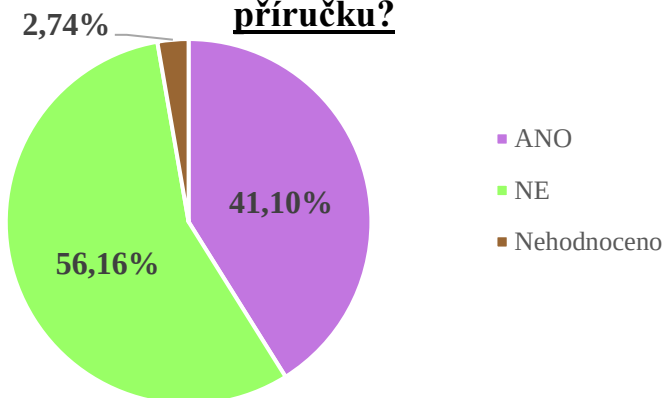
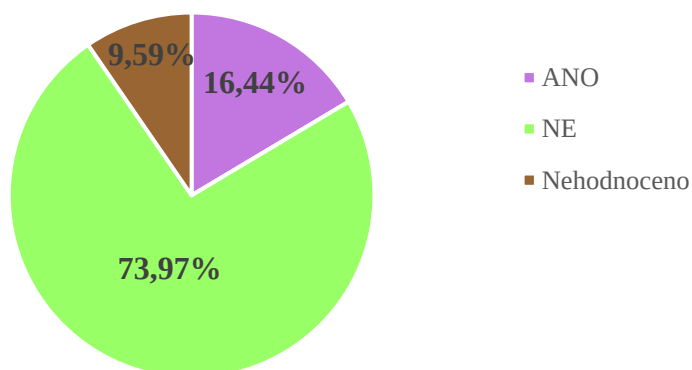
2) Grafické zhodnocení v %:
1. Jste spokojeni s rozsahem prováděných vyšetření?

2. Jste spokojeni se službami transportu vzorků?


Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB, a.s. 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, a.s. 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, a.s. za rok 2020
9. Využíváte odběrových místností SPADIA LAB, a.s.?

10. Pokud využíváte odběrových místností SPADIA LAB, a.s., jste spokojeni s jejich činností?

11. Máte dostatečné kontakty na naše pracovníky.?


Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB, a.s. za rok 2020
**12. Navštěvujete 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, a.s. za rok 2020
15. Máte naši tištěnou laboratorní příručku?

16. Máte zájem o Pracovní den Spadia Lab?


Zákazníci oblasti Čechy jsou se službami Diagnostické laboratoře velmi spokojeni, i když některé z nabízených služeb společnosti využívají jen částečně (polovina zákazníků nevyužívá naše odběrová místa, více jak polovina zákazníků nevyužívá online laboratorní příručku a nemá zájem o pracovní dny Spadia). Nejvíce jsou zákazníci spokojeni s komunikací našich pracovníků, se službami transportu vzorků a rozsahem prováděných vyšetření. Zákazníci také v dotaznících uvedli, že naše žádanky jsou pro ně srozumitelné a mají dostatečný kontakt na naše pracovníky.

V Ostravě dne 05.02.2021

Vypracovala: Ing. L. Kuchařová
zástupce manažera kvality

Schválil: RNDr. M. Radina
ředitel