

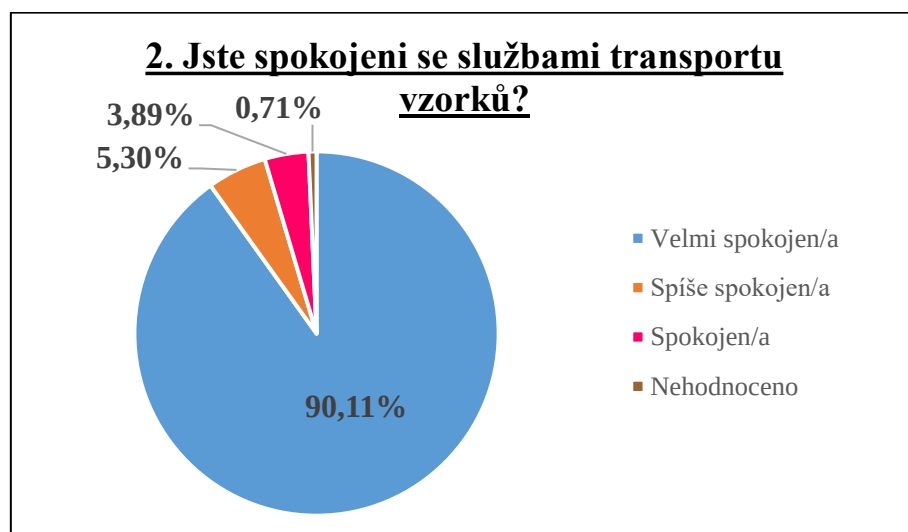
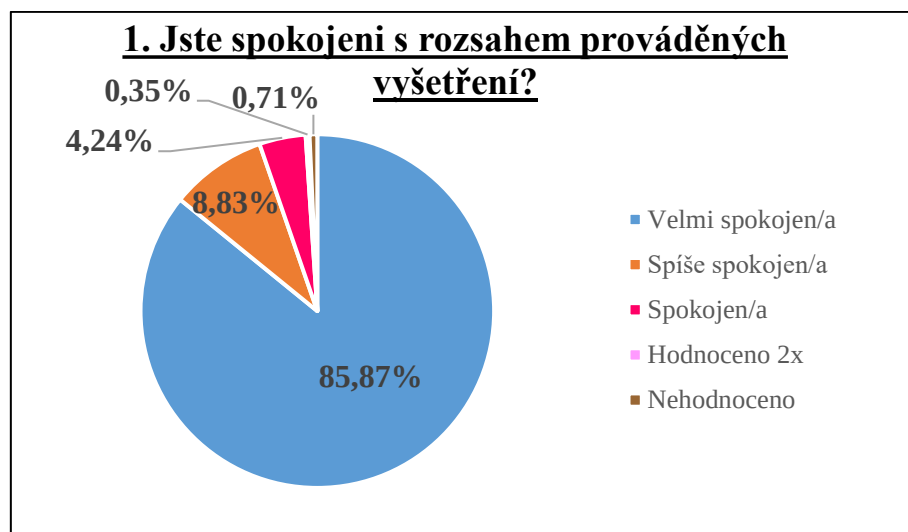
Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB, a.s. za rok 2020

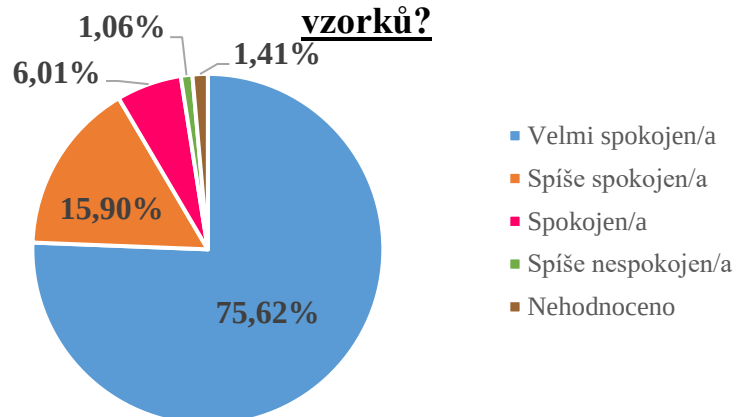
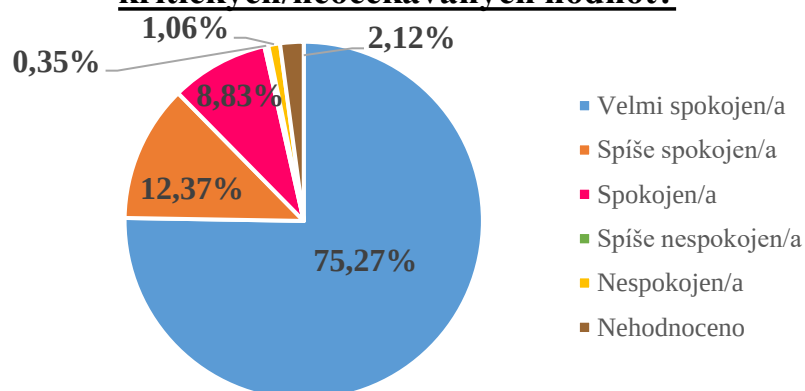
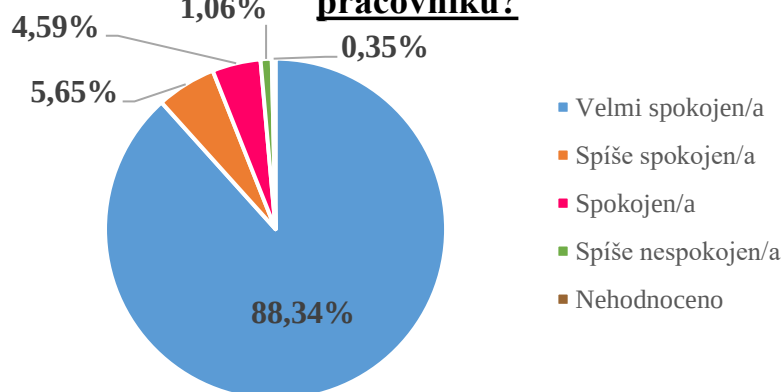
Dotazník hodnocení spokojenosti obdrželo 630 zákazníků (lékařů) severní Moravy, z tohoto počtu jich bylo odevzdáno a vyplněno 283. Vyhodnocení bylo provedeno pouze z odevzdaných dotazníků. Tento dokument obsahuje bodové a grafické zhodnocení jejich spokojenosti se službami SPADIA LAB, a.s. Diagnostická laboratoře.

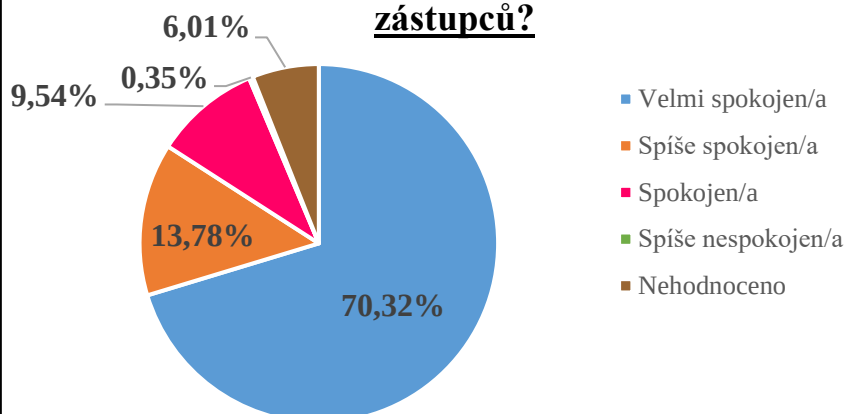
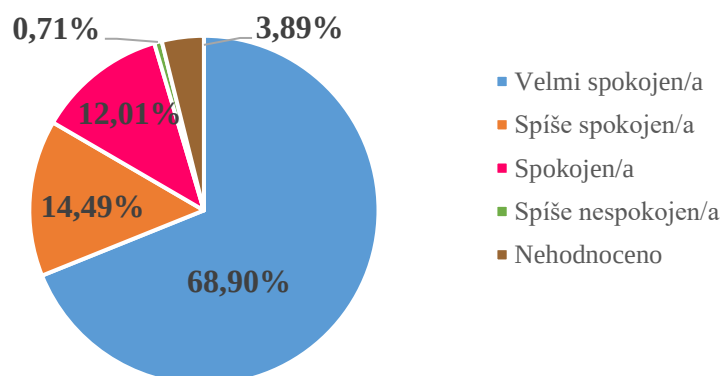
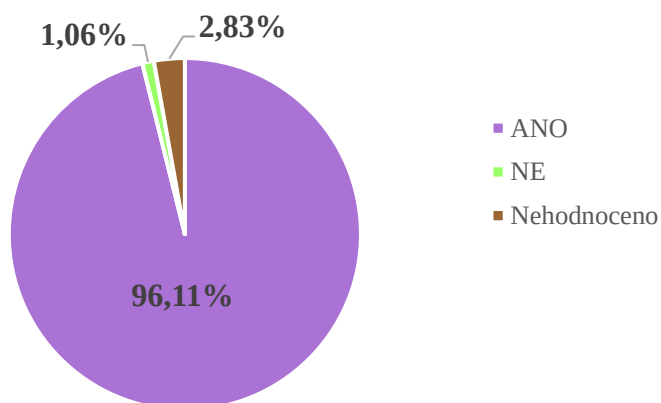
1) Bodové hodnocení:

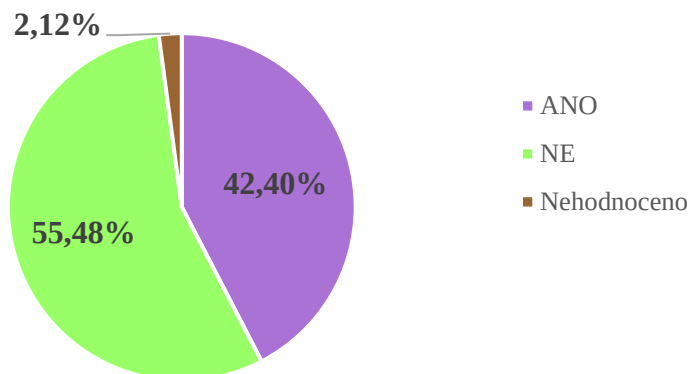
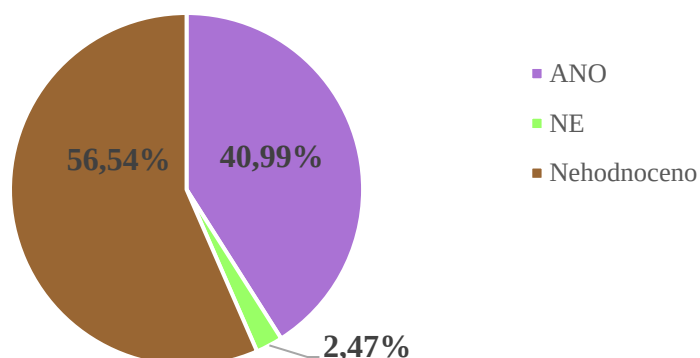
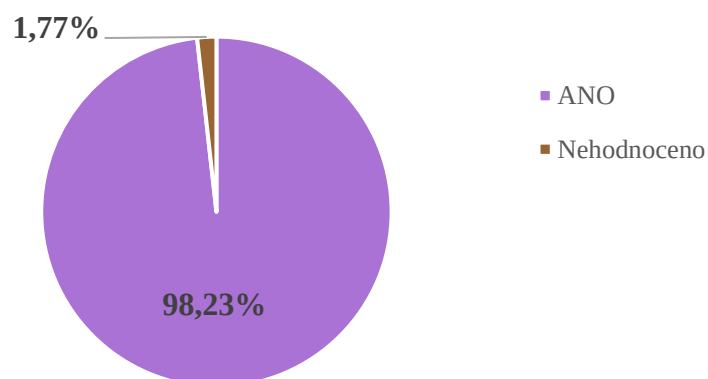
Otázky	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Velmi spokojen/a	243	255	214	213	250	199	195	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Spíše spokojen/a	25	15	45	35	16	39	41	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Spokojen/a	12	11	17	25	13	27	34	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Spíše nespokojen/a	0	0	3	1	3	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nespokojen/a	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ANO	0	0	0	0	0	0	0	272	120	116	278	148	148	90	108	67
NE	0	0	0	0	0	0	0	3	157	7	0	128	13	182	162	199
Hodnoceno 2x	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nehodnoceno	2	2	4	6	1	17	11	8	6	160	5	7	122	11	13	17

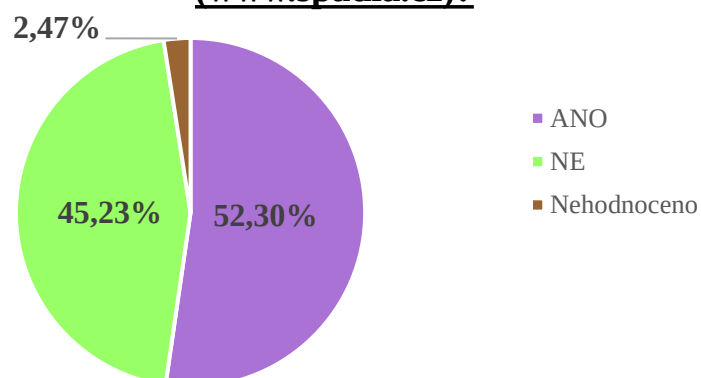
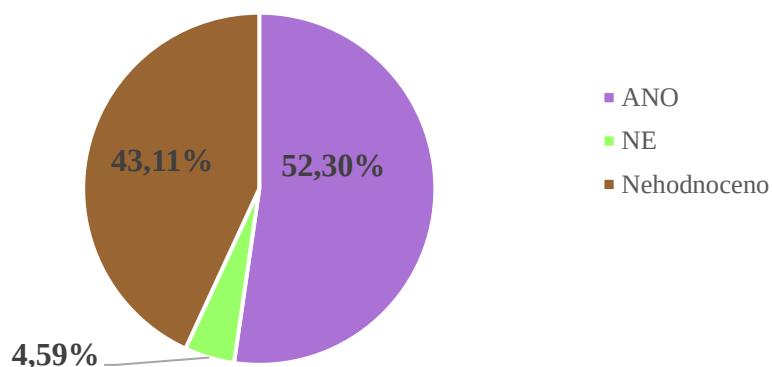
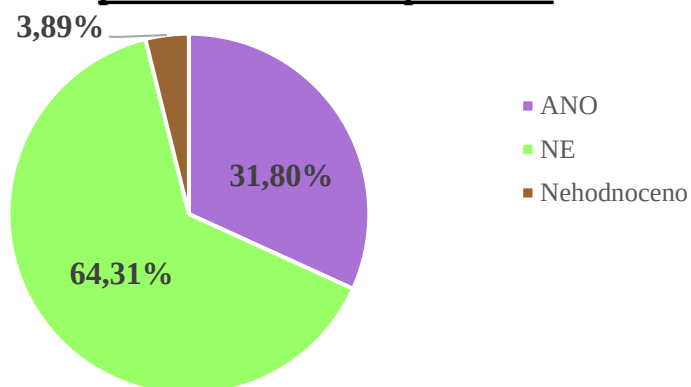
Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB, a.s. za rok 2020

2) Grafické zhodnocení v %:


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?


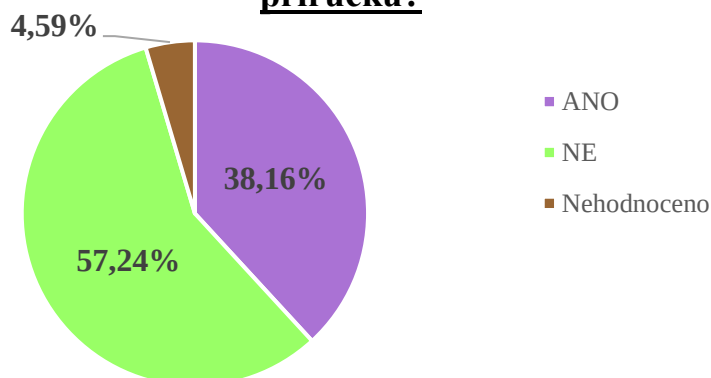
Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB, a.s. za rok 2020
6. Jste spokojeni s prací našich obchodních zástupců?

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

8. Jsou pro Vás naše žádanky srozumitelné?


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


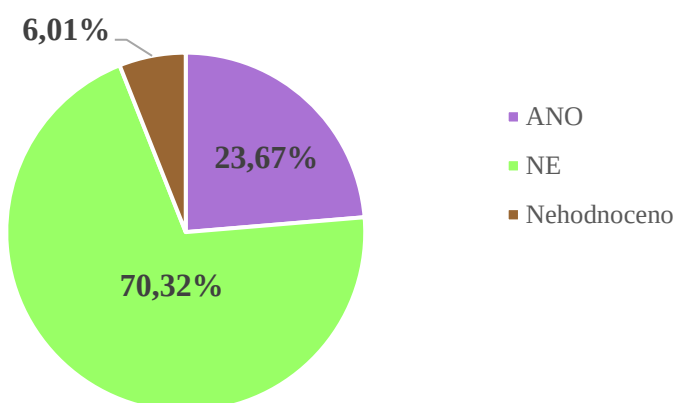
Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB, a.s. za rok 2020
**12. Navštěvuje naše webové stránky
(www.spadia.cz)?**

**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, a.s. za rok 2020

15. Máte zájem o naši tištěnou laboratorní příručku?



16. Máte zájem o Pracovní den Spadia Lab?



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

V Ostravě dne 05.02.2021

Vypracovala: Ing. L. Kuchařová
zástupce manažera kvality

Schválil: RNDr. M. Radina
ředitel