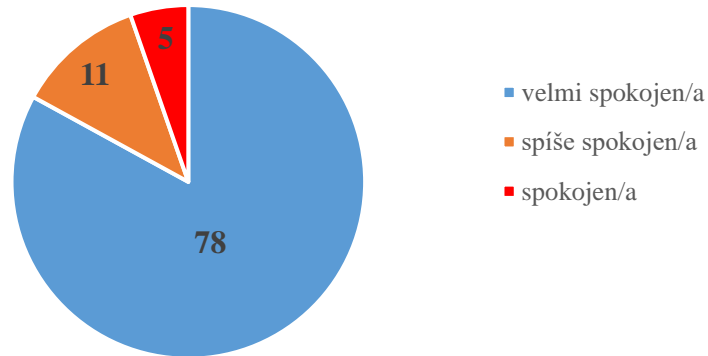
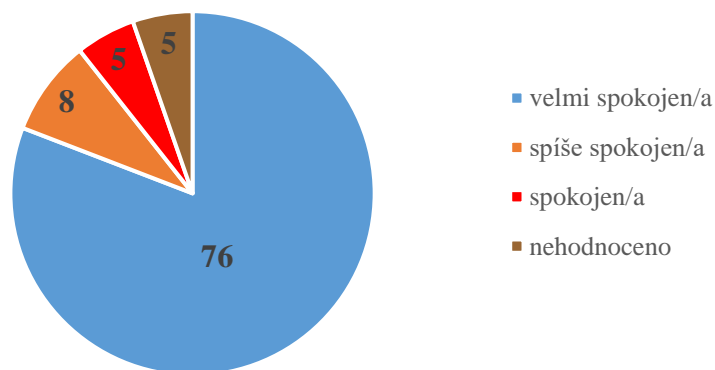
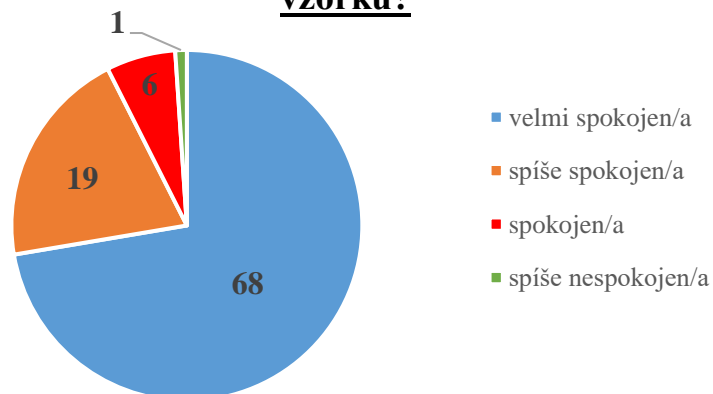


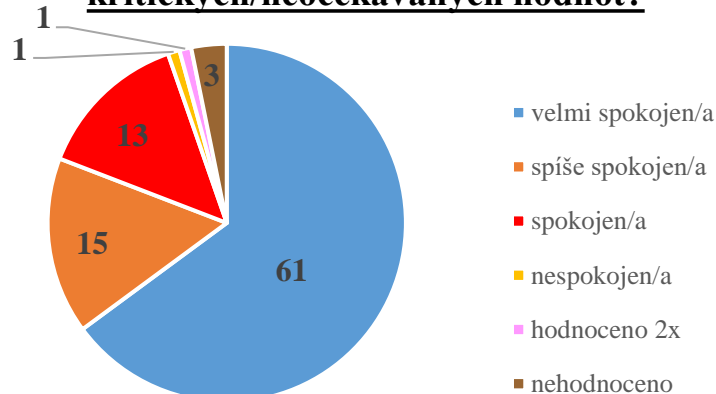
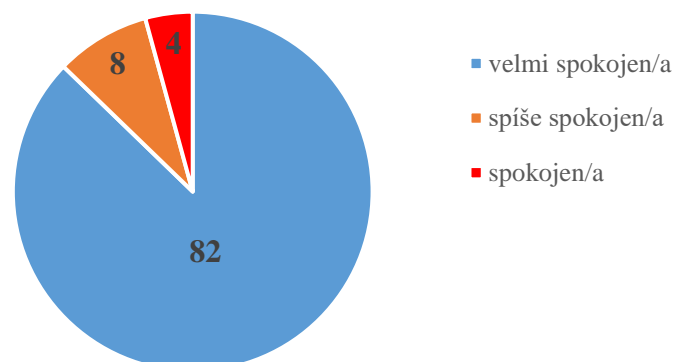
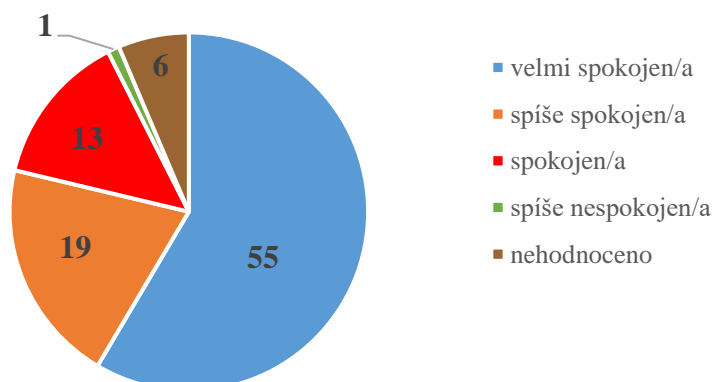
Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB, a.s. za rok 2021

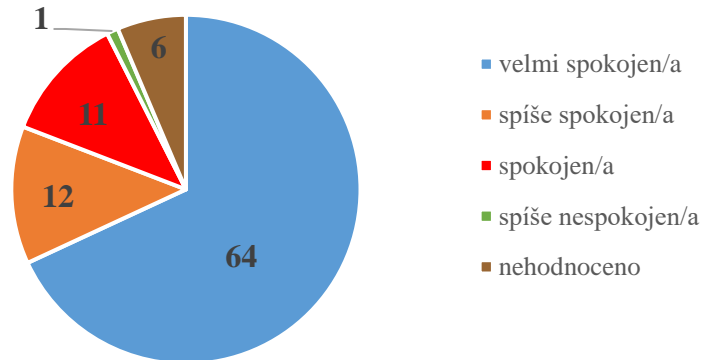
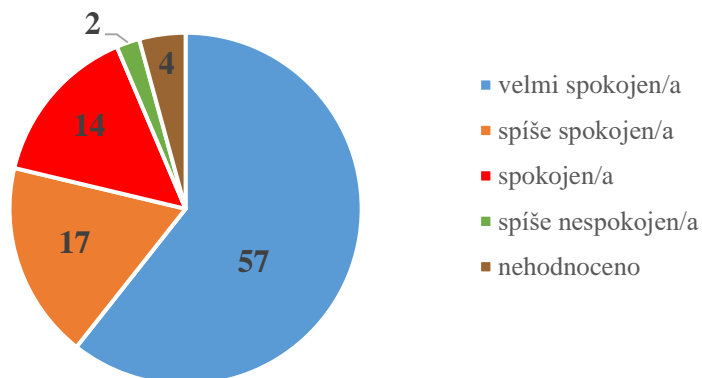
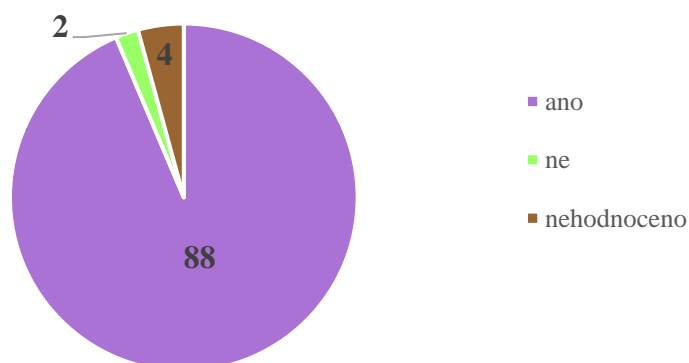
Dotazník hodnocení spokojenosti obdrželo 210 zákazníků (lékařů) jižní Moravy, z tohoto počtu jich bylo odevzdáno a vyplněno 94. Vyhodnocení bylo provedeno pouze z odevzdaných dotazníků. Tento dokument obsahuje bodové a grafické zhodnocení jejich spokojenosti se službami SPADIA LAB, a.s. Diagnostické laboratoře.

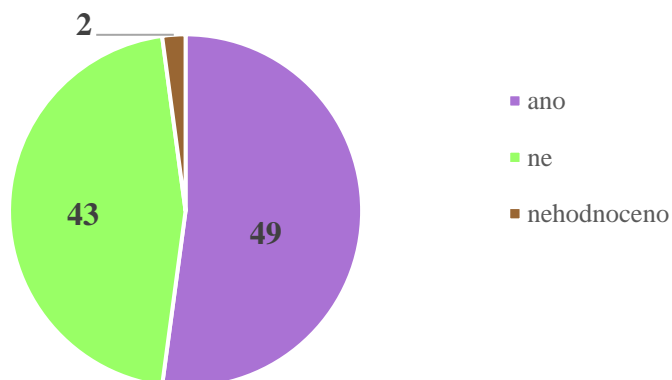
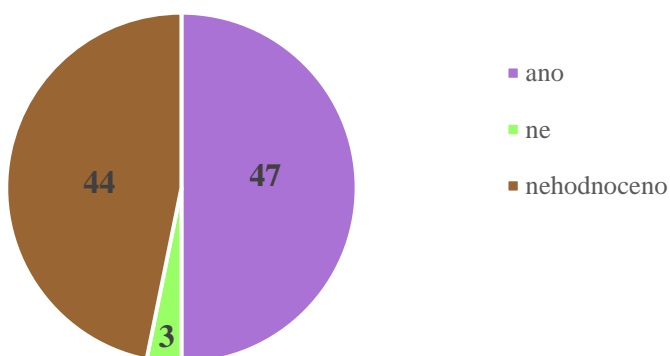
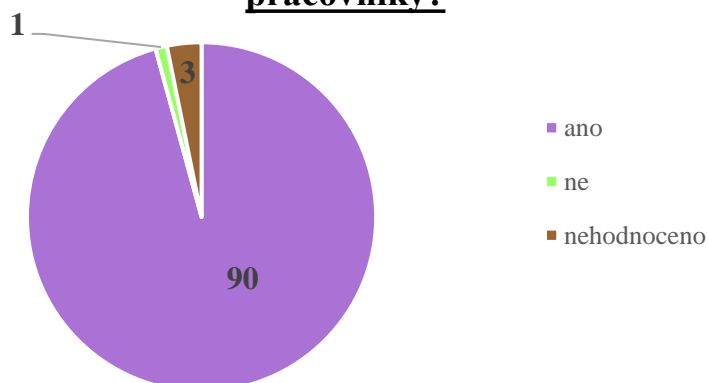
 1) Bodové zhodnocení:

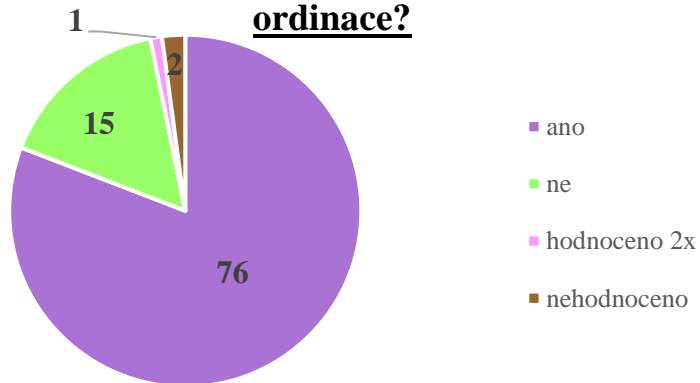
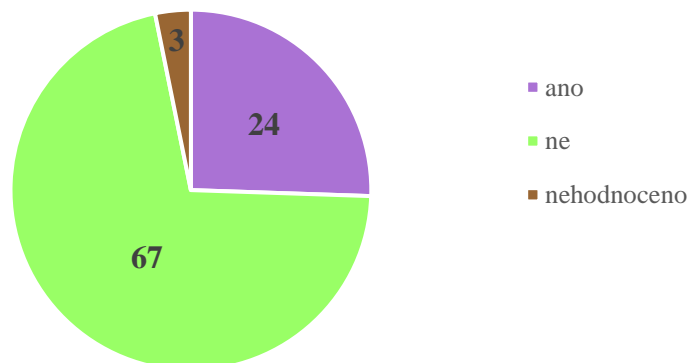
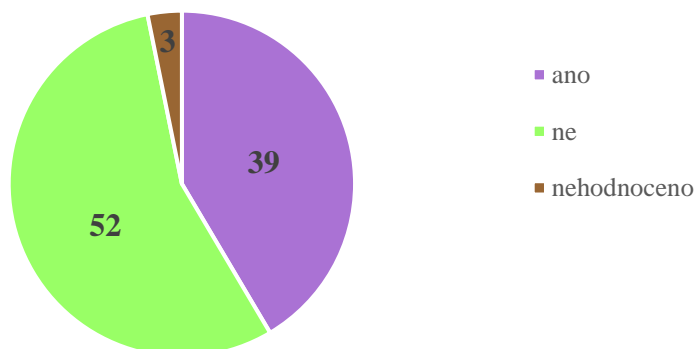
Otázky	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
velmi spokojen/a	78	76	68	61	82	55	64	57	0	0	0	0	0	0	0	0	0
spíše spokojen/a	11	8	19	15	8	19	12	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0
spokojen/a	5	5	6	13	4	13	11	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0
spíše nespokojen/a	0	0	1	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
nespokojen/a	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ano	0	0	0	0	0	0	0	0	88	49	47	90	76	24	39	29	25
ne	0	0	0	0	0	0	0	0	2	43	3	1	15	67	52	63	62
hodnoceno 2x	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
nehodnoceno	0	5	0	3	0	6	6	4	4	2	44	3	2	3	3	2	7

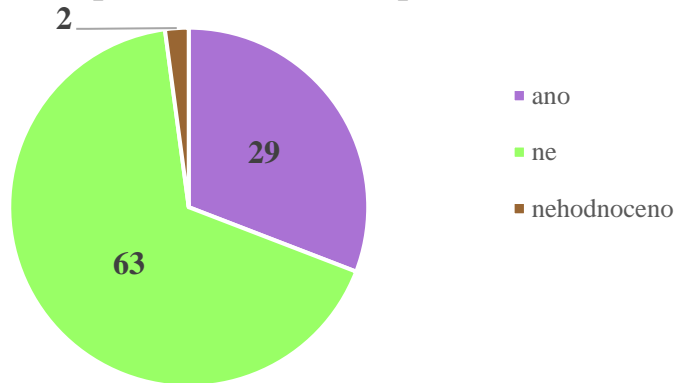
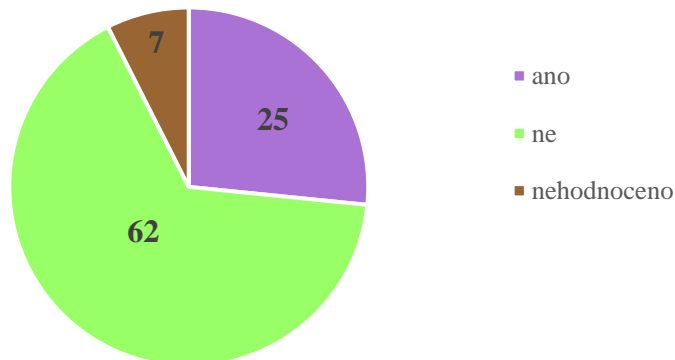
Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB, a.s. za rok 20212) Grafické zhodnocení:**1. Jste spokojeni s rozsahem prováděných vyšetření?****2. Jste spokojeni se službami transportu vzorků?****3. Jste spokojeni s dobou zpracování vzorků?**

Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB, a.s. za rok 2021
4. Jste spokojeni s hlášením kritických/neočekávaných hodnot?

5. Jste spokojeni s komunikací našich pracovníků?

6. Jste spokojeni s IT podporou?


Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB, a.s. za rok 2021
7. Jste spokojeni s prací našich obchodních zástupců?

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

9. Jsou pro Vás naše žádanky srozumitelné?


Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB, a.s. za rok 2021**10. Využíváte našich odběrových místností?****11. Pokud využíváte naše odběrové místnosti, jste spokojeni s jejich činností?****12. Máte dostatečné kontakty na naše pracovníky?**

Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB, a.s. za rok 2021**13. Využíváte elektronického přenosu výsledků vyšetření z laboratoře do Vaší ordinace?****14. Využíváte možnosti elektronických žádanek?****15. Navštěvujete naše webové stránky www.spadia.cz?**

Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB, a.s. za rok 2021**16. Využíváte naši on-line laboratorní příručku na www.spadia.cz?****17. Máte zájem o Pracovní den Spadia Lab?**

U pětistupňově hodnocených otázek jsou zákazníci nejvíce spokojeni s komunikací našich pracovníků, se službami transportu vzorků nebo s rozsahem prováděných vyšetření. Nejméně jsou spokojeni s informováním o novinkách společnosti Spadia Lab, a.s. nebo s IT podporou.

U dvoustupňově hodnocených otázek zákazníci uvádějí nejvíce, že mají dostatečné kontakty na naše pracovníky a naše žádanky jsou pro ně srozumitelné. Polovina zákazníků využívá našich odběrových míst a téměř polovina zákazníků navštěvuje naše webové stránky. Naopak méně než třetina zákazníků využívá elektronických žádanek, chtěla by se účastnit Pracovních dnů Spadia Lab nebo využívá naši on-line Laboratorní příručku.

V Ostravě dne 15.02.2022

Vypracoval: Ing. L. Kuchařová
zástupce manažera kvality

Schválil: RNDr. M. Radina
ředitel

Platnost formuláře od: 17.12.2021