

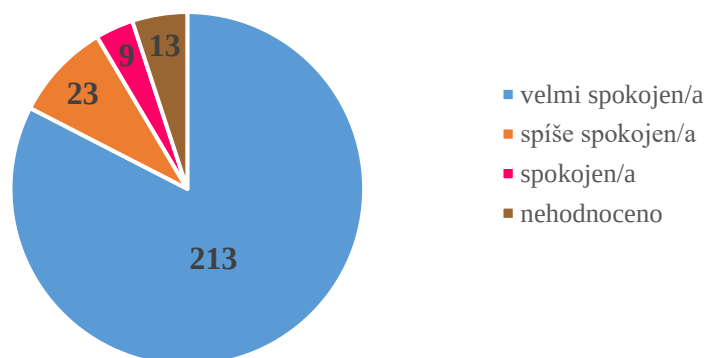
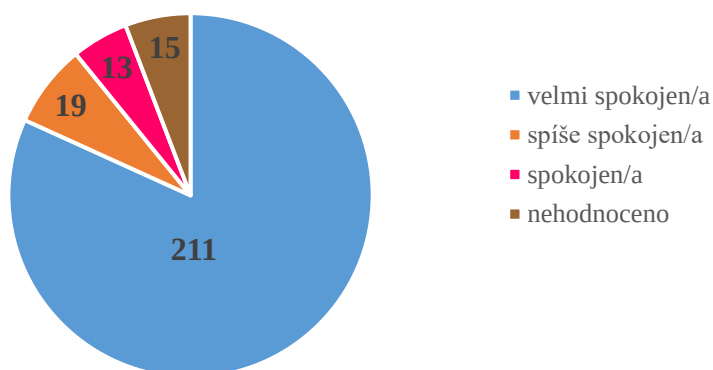
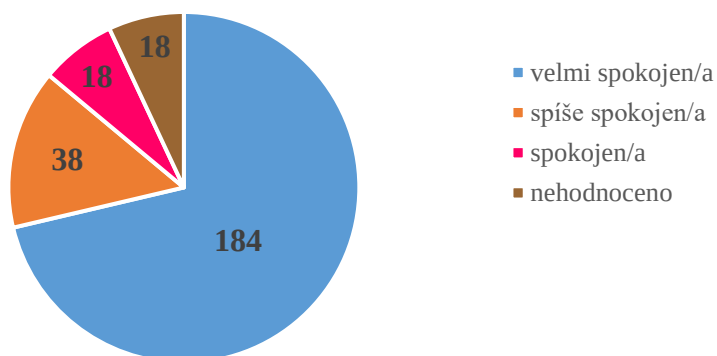
Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB, a.s. za rok 2021

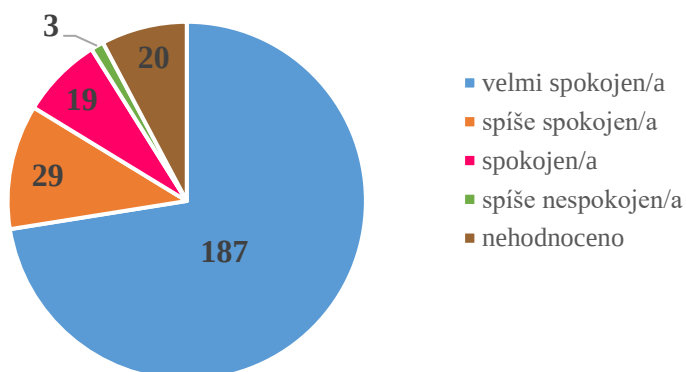
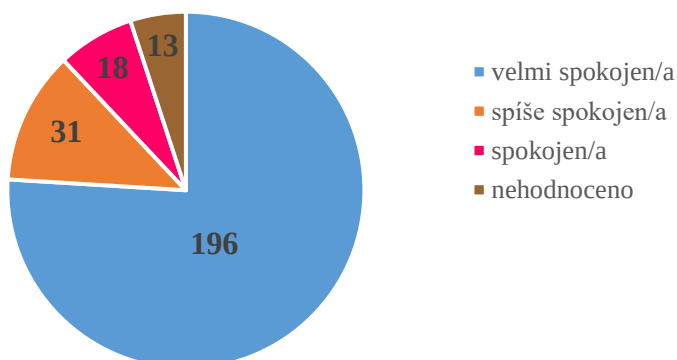
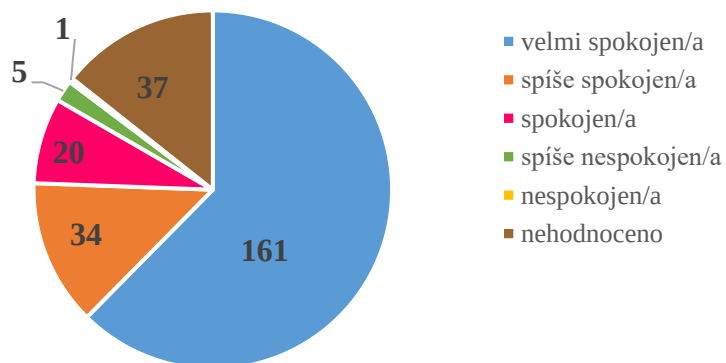
Dotazník hodnocení spokojenosti obdrželo 634 zákazníků (lékařů) severní Moravy, z tohoto počtu jich bylo odevzdáno a vyplněno 258. Vyhodnocení bylo provedeno pouze z odevzdaných dotazníků. Tento dokument obsahuje bodové a grafické zhodnocení jejich spokojenosti se službami SPADIA LAB, a.s. Diagnostické laboratoře.

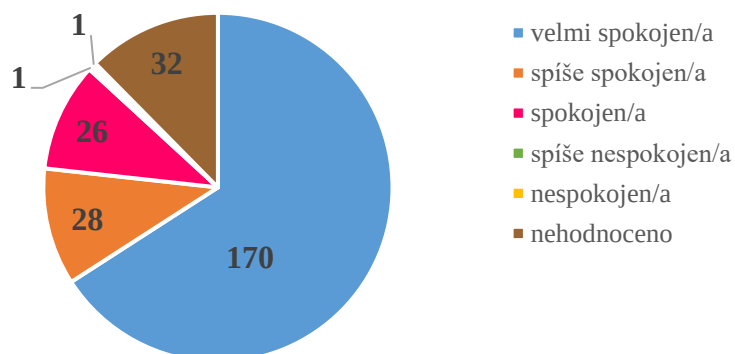
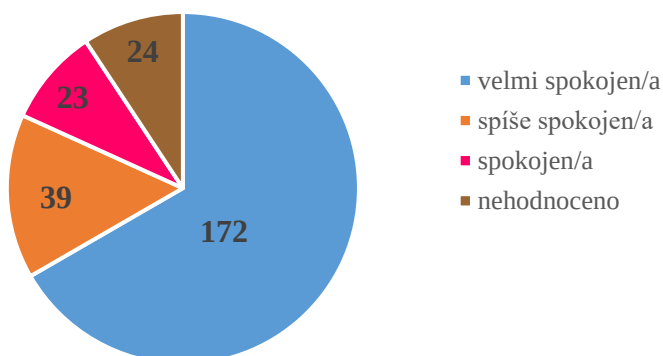
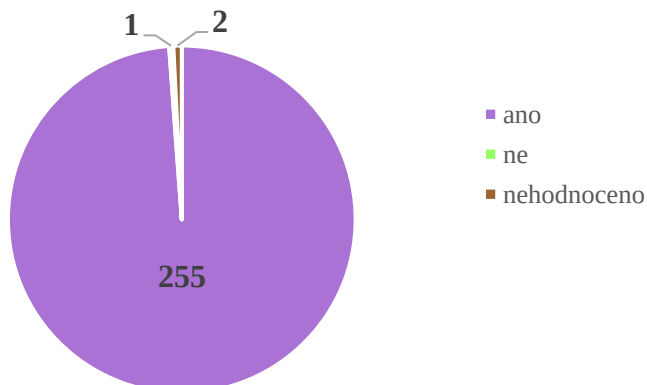
1) Bodové zhodnocení:

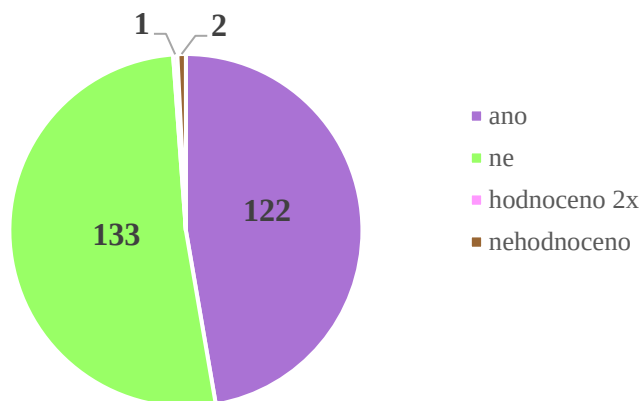
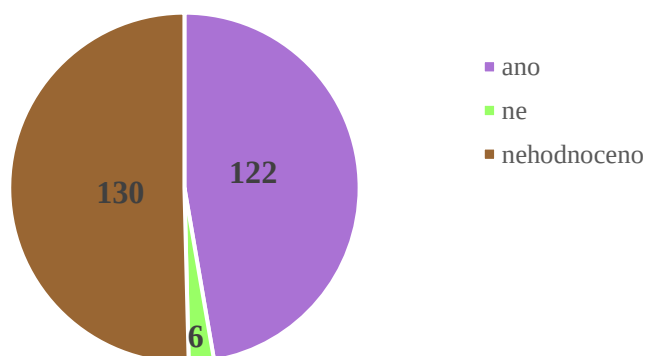
Otázky	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
velmi spokojen/a	213	211	184	187	196	161	170	172	0	0	0	0	0	0	0	0	0
spíše spokojen/a	23	19	38	29	31	34	28	39	0	0	0	0	0	0	0	0	0
spokojen/a	9	13	18	19	18	20	26	23	0	0	0	0	0	0	0	0	0
spíše nespokojen/a	0	0	0	3	0	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
nespokojen/a	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ano	0	0	0	0	0	0	0	0	255	122	122	252	219	44	128	98	45
ne	0	0	0	0	0	0	0	0	1	133	6	4	37	210	126	154	189
hodnoceno 2x	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
nehodnoceno	13	15	18	20	13	37	32	24	2	2	130	2	2	4	4	6	24

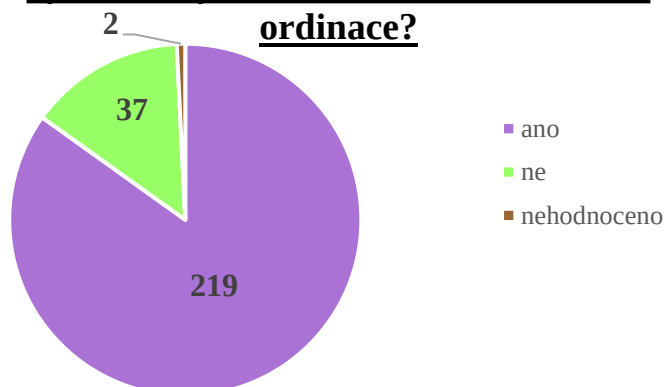
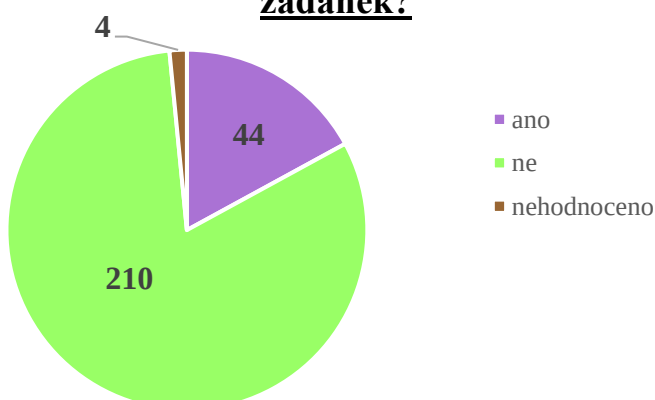
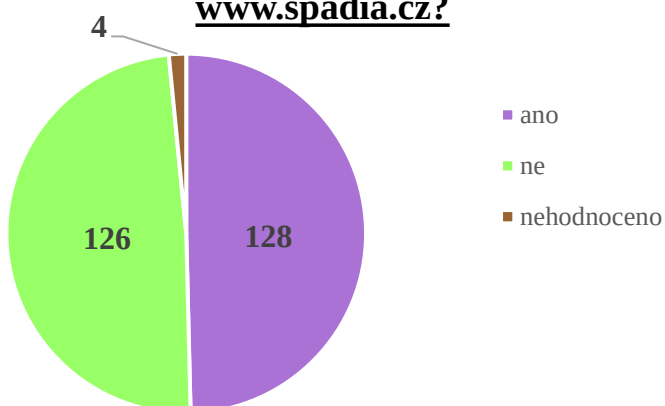
Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB, a.s. za rok 2021

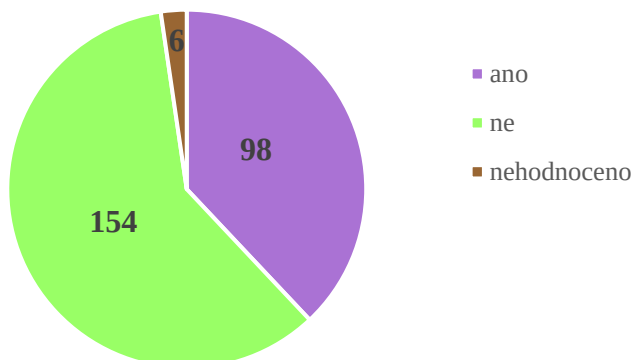
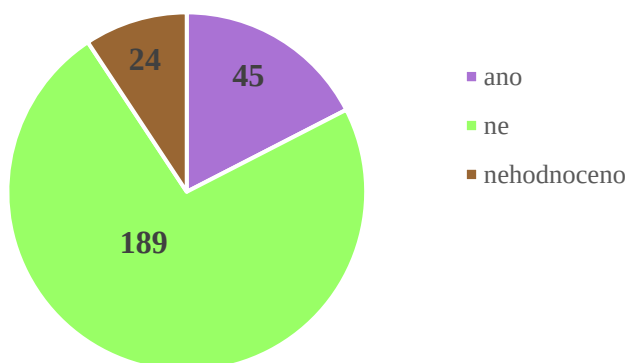
2) Grafické zhodnocení:
1. Jste spokojeni s rozsahem prováděných vyšetření?

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 rozsahem prováděných vyšetření, se službami transportu vzorků nebo s komunikací našich pracovníků. Nejméně jsou spokojeni s IT podporou nebo s prací našich obchodních zástupců.

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

V Ostravě dne 15.02.2022

Vypracoval: Ing. L. Kuchařová
zástupce manažera kvality

Schválil: RNDr. M. Radina
ředitel

Platnost formuláře od: 17.12.2021