

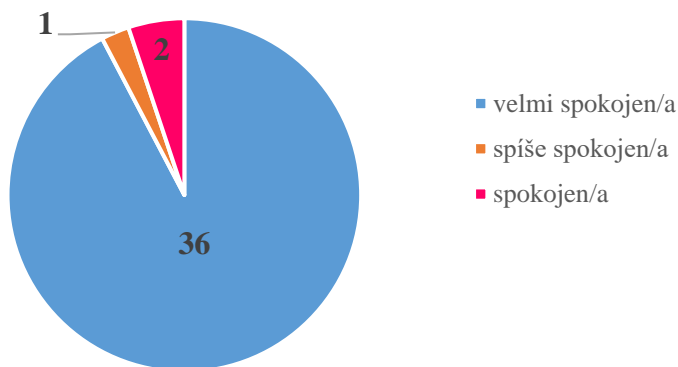
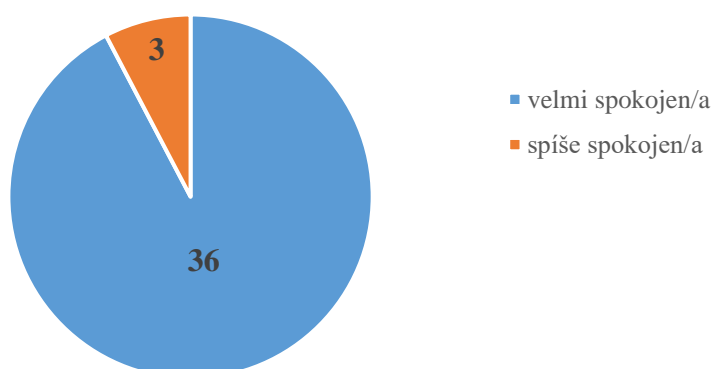
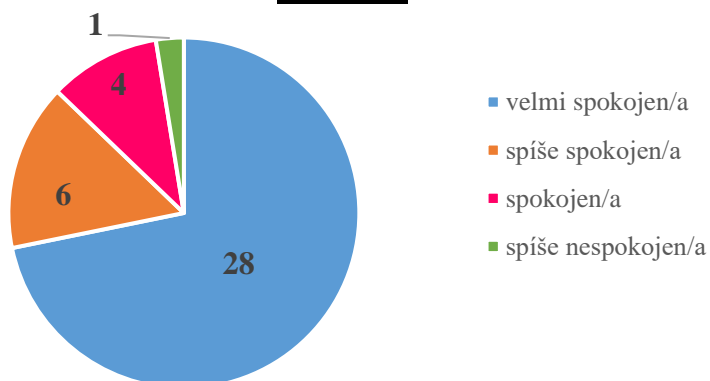
**Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB HAVÍŘOV, s.r.o. za rok 2021**

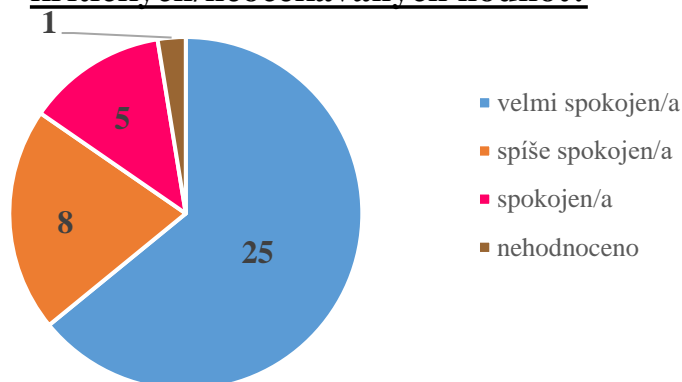
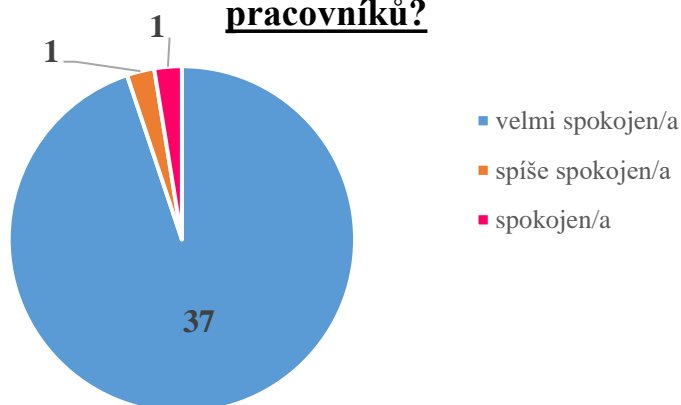
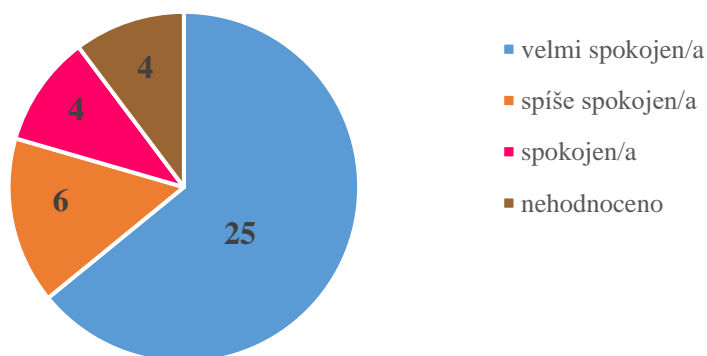
Dotazník hodnocení spokojenosti obdrželo 77 zákazníků (lékařů), z tohoto počtu jich bylo odevzdáno a vyplněno 39. Vyhodnocení bylo provedeno pouze z odevzdaných dotazníků. V následujícím textu je zobrazeno bodové a grafické zhodnocení jejich spokojenosti se službami SPADIA LAB HAVÍŘOV, s.r.o..

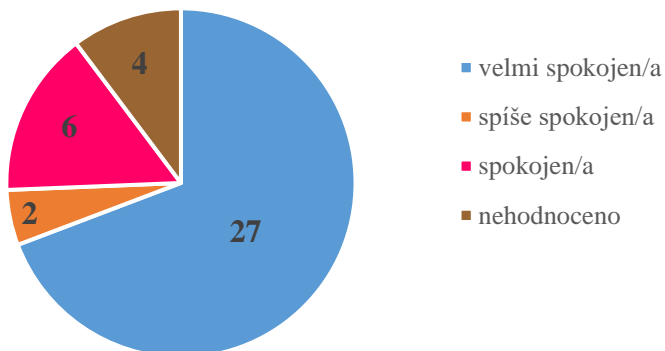
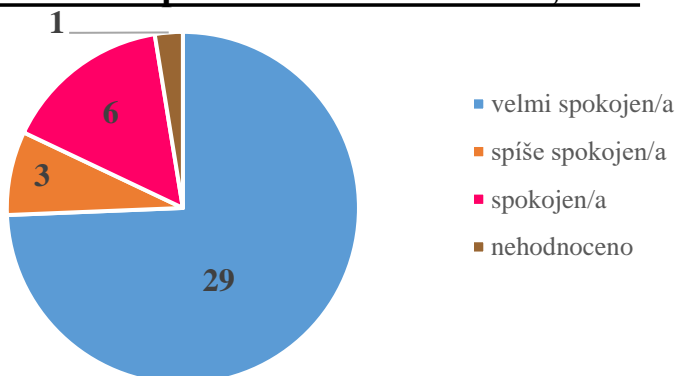
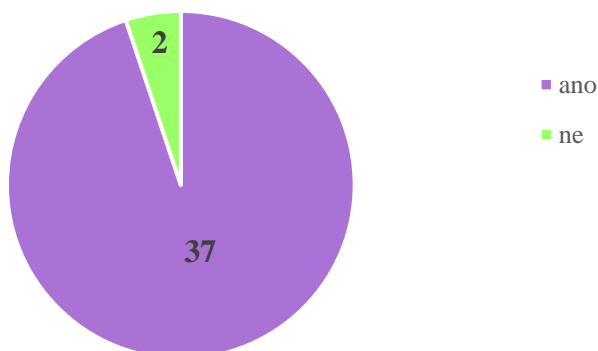
 1) Bodové zhodnocení:

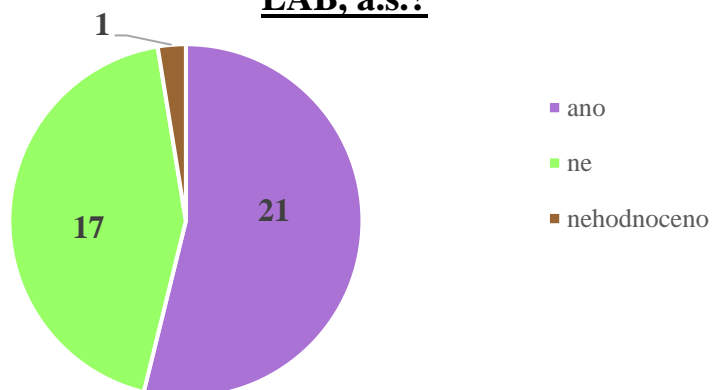
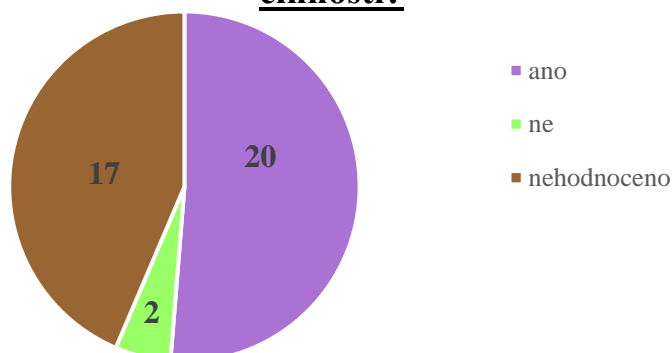
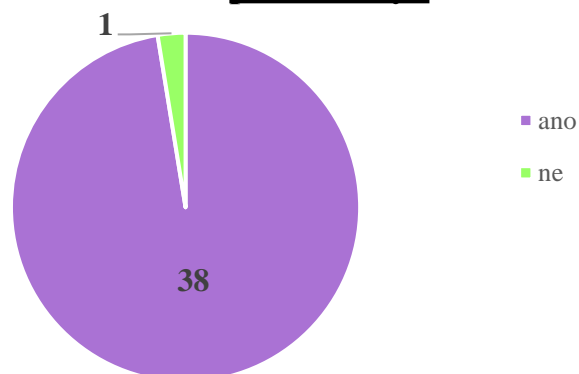
Otázky	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
<b>velmi spokojen/a</b>	36	36	28	25	37	25	27	29	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>spíše spokojen/a</b>	1	3	6	8	1	6	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>spokojen/a</b>	2	0	4	5	1	4	6	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>spíše nespokojen/a</b>	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>nespokojen/a</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>ano</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	37	21	20	38	30	5	17	12	6
<b>ne</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	2	17	2	1	9	33	20	26	31
<b>hodnoceno 2x</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>nehodnoceno</b>	0	0	0	1	0	4	4	1	0	1	17	0	0	1	2	1	2

**Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB HAVÍŘOV, s.r.o. za rok 2021**

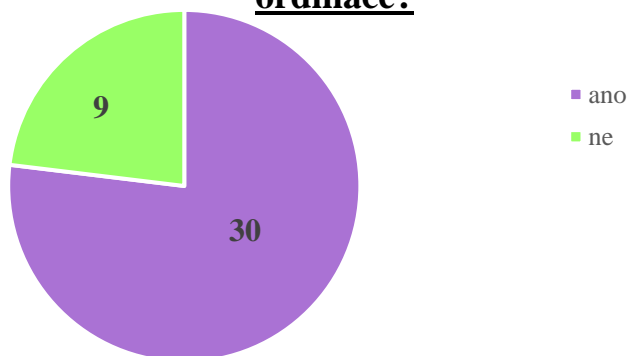
 2) Grafické zhodnocení:
**1. Jste spokojeni s rozsahem prováděných vyšetření?**

**2. Jste spokojeni se službami transportu vzorků?**

**3. Jste spokojeni s dobou zpracování vzorků?**


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

**5. Jste spokojeni s komunikací našich pracovníků?**

**6. Jste spokojeni s IT podporou?**


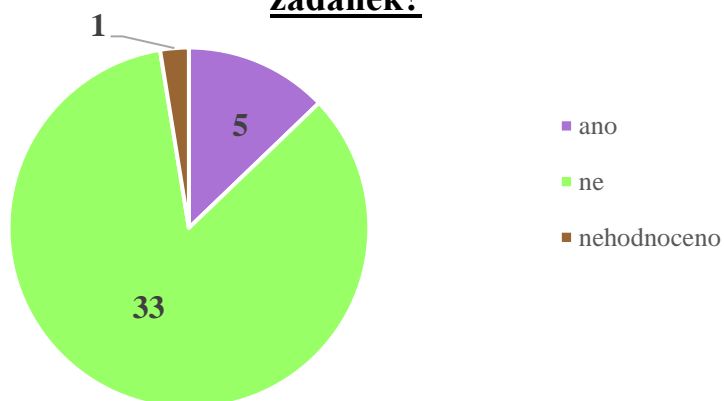
**Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB HAVÍŘOV, s.r.o. za rok 2021**
**7. Jste spokojeni s prací našich obchodních zástupců?**

**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 HAVÍŘOV, s.r.o. za rok 2021**
**10. Využíváte odběrových místností SPADIA LAB, a.s.?**

**11. Pokud využíváte odběrové místnosti SPADIA LAB, a.s., jste spokojeni s jejich činností?**

**12. Máte dostatečné kontakty na naše pracovníky?**


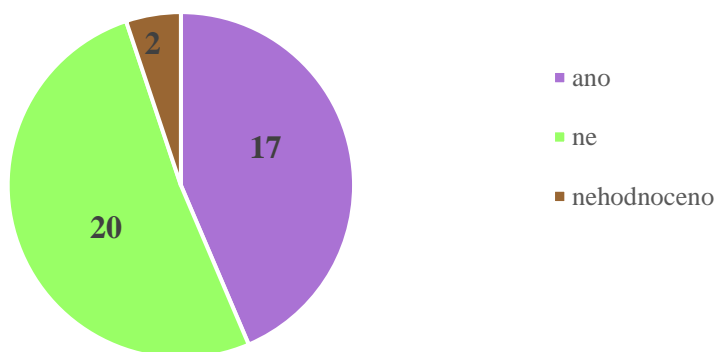
**13. Využíváte elektronického přenosu výsledků vyšetření z laboratoře do Vaší ordinace?**

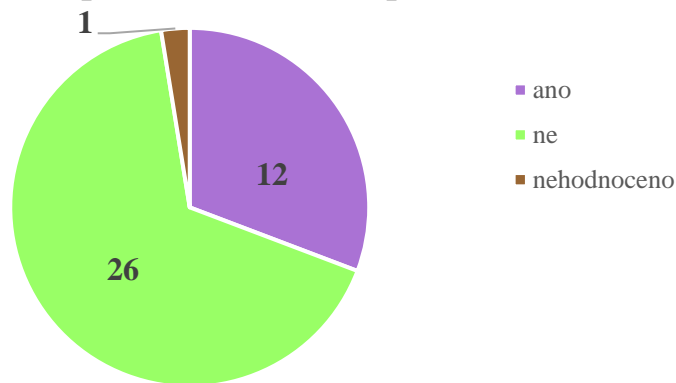
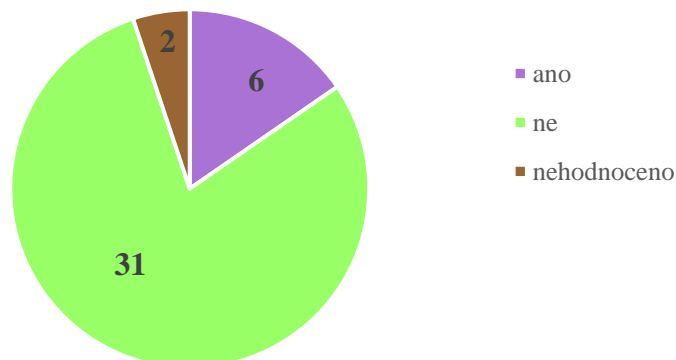


**14. Využíváte možnosti elektronických žádanek?**



**15. Navštěvujete naše webové stránky [www.spadia.cz](http://www.spadia.cz)?**



**Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB HAVÍŘOV, s.r.o. za rok 2021**
**16. Využíváte naši on-line laboratorní příručku na [www.spadia.cz](http://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 hlášením kritických/neočekávaných hodnot, s IT podporou nebo s prací našich obchodních zástupců.

U dvoustupňově hodnocených otázek zákazníci uvádějí nejvíce, že mají dostatečné kontakty na naše pracovníky a jsou spokojeni s činností odběrových místností SPADIA LAB, a.s.. Polovina zákazníků využívá odběrových místností SPADIA LAB, a.s. a téměř polovina zákazníků navštěvuje naše webové stránky. 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