

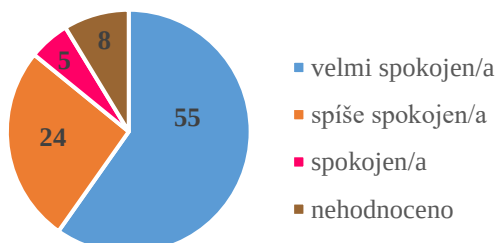
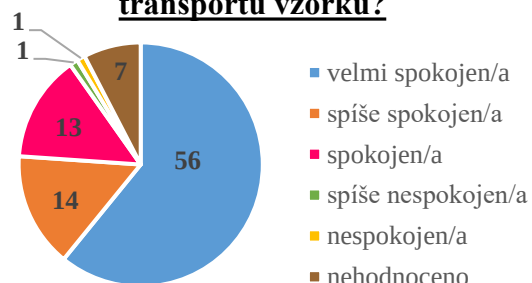
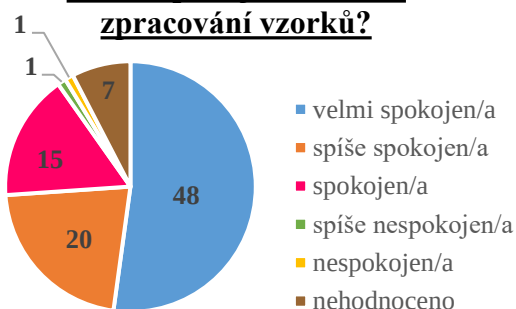
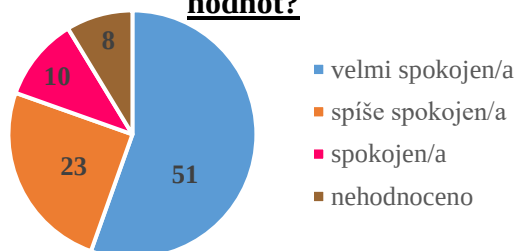
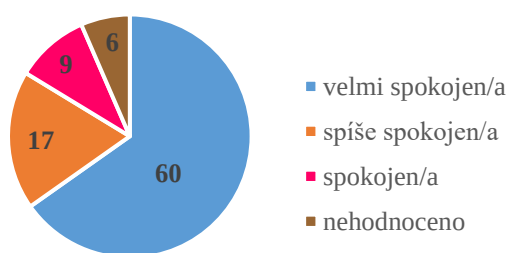
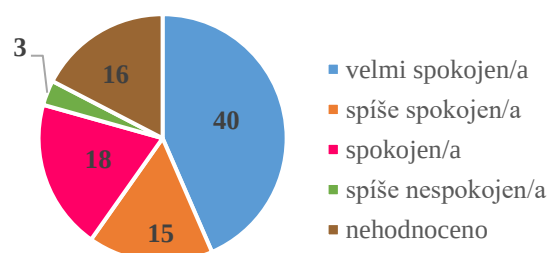
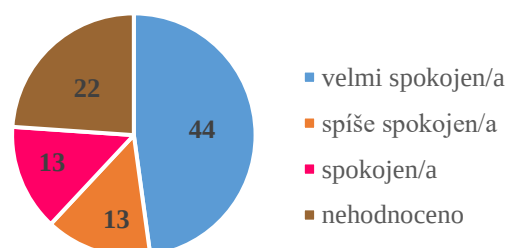
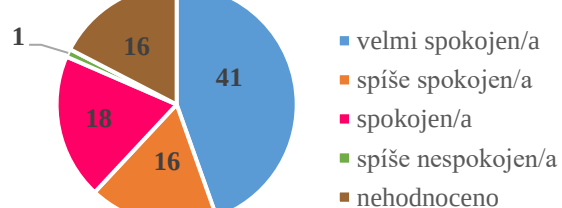
Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB, a.s. za rok 2022

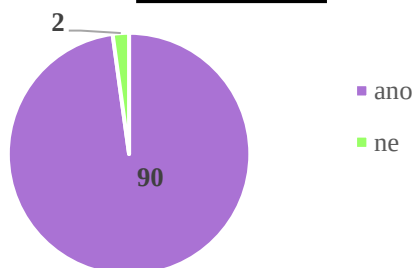
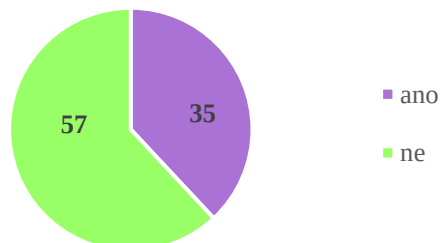
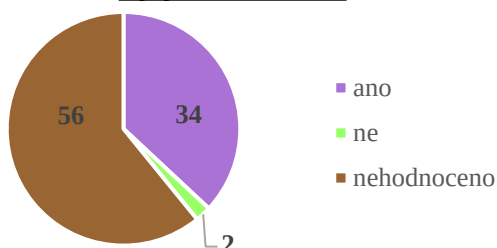
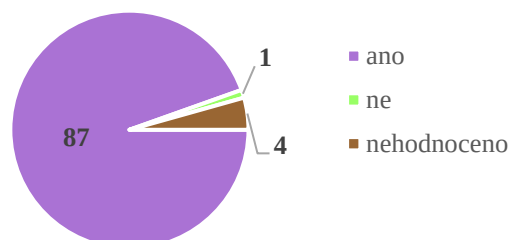
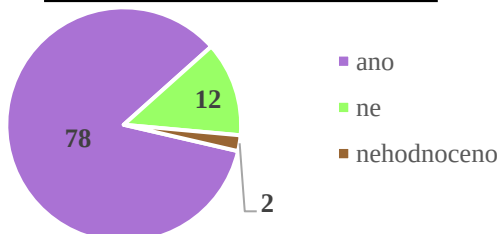
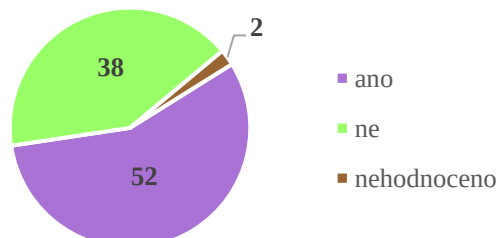
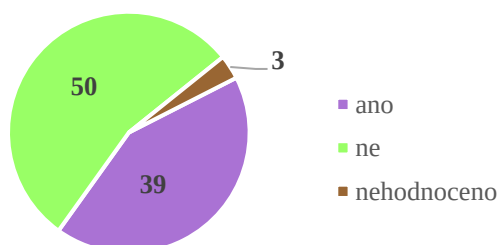
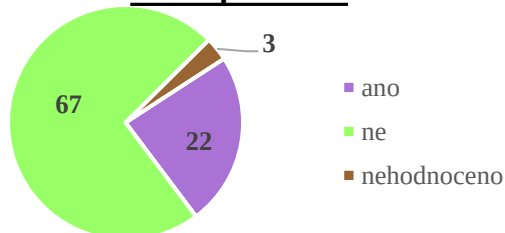
Dotazník hodnocení spokojenosti obdrželo 280 zákazníků (lékařů) oblasti Čech, z tohoto počtu jich bylo odevzdáno a vyplněno 92. Vyhodnocení bylo provedeno pouze z odevzdaných dotazníků. Tento dokument obsahuje bodové a grafické zhodnocení jejich spokojenosti se službami SPADIA LAB, a.s. Diagnostické laboratoře.

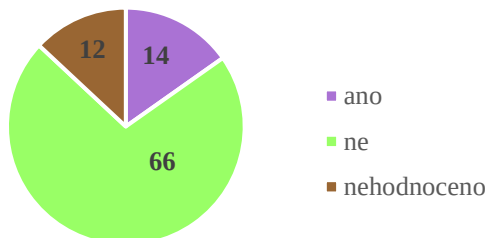
1) Bodové zhodnocení:

Otázky	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
velmi spokojen/a	55	56	48	51	60	40	44	41	-	-	-	-	-	-	-	-	-
spíše spokojen/a	24	14	20	23	17	15	13	16	-	-	-	-	-	-	-	-	-
spokojen/a	5	13	15	10	9	18	13	18	-	-	-	-	-	-	-	-	-
spíše nespokojen/a	0	1	1	0	0	3	0	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
nespokojen/a	0	1	1	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ano	-	-	-	-	-	-	-	-	90	35	34	87	78	52	39	22	14
ne	-	-	-	-	-	-	-	-	2	57	2	1	12	38	50	67	66
hodnoceno 2x	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
nehodnoceno	8	7	7	8	6	16	22	16	0	0	56	4	2	2	3	3	12

Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB, a.s. za rok 2022

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

2. Jste spokojeni se službami transportu vzorků?

3. Jste spokojeni s dobou zpracování vzorků?

4. Jste spokojeni s hlášením kritických/neočekávaných hodnot?

5. Jste spokojeni s komunikací našich pracovníků?

6. Jste spokojeni s IT podporou?

7. Jste spokojeni s prací našich obchodních zástupců?

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


Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB, a.s. za rok 2022
9. Jsou pro Vás naše žádanky srozumitelné?

10. Využíváte našich odběrových místností?

11. Pokud využíváte naše odběrové místnosti, 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?

16. Využíváte naši on-line laboratorní příručku na www.spadia.cz?


Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB, a.s. za rok 2022**17. Máte zájem o Pracovní den
Spadia Lab?**

U pětistupňově hodnocených otázek jsou zákazníci nejvíce spokojeni s rozsahem prováděných vyšetření, s komunikací našich pracovníků nebo s hlášením kritických/neočekávaných hodnot. Nejméně jsou spokojeni s IT podporou nebo s informováním o novinkách společnosti Spadia Lab, a.s. U otázky na IT podporu lékaři často reagují na nefungující ambulantní systém nikoliv na poskytované služby naší společnosti (viz. některé připomínky zákazníků). Vzhledem k nesrovnalosti v odpovědi u této otázky budeme nadále pracovat nad úpravou dotazníku spokojenosti zákazníků tak, aby formulace otázky byla zákazníkům naprosto zřejmá a lékaři se tak mohli vyjádřit k tomu, co je přesně předmětem jejich nespokojenosti.

U dvoustupňově hodnocených otázek zákazníci uvádějí nejvíce, že mají dostatečné kontakty na naše pracovníky nebo že jsou pro ně naše žádanky srozumitelné. Něco málo přes polovinu zákazníků využívá možnosti elektronických žádanek a téměř polovina zákazníků navštěvuje naše webové stránky. Naopak méně než třetina zákazníků využívá naši on-line Laboratorní příručky nebo by měla zájem o účast na Pracovních dnech Spadia Lab.

V Ostravě dne 17.02.2023

Vypracoval: Ing. L. Kuchařová

zástupce manažera kvality

Schválil: RNDr. M. Radina

ředitel