

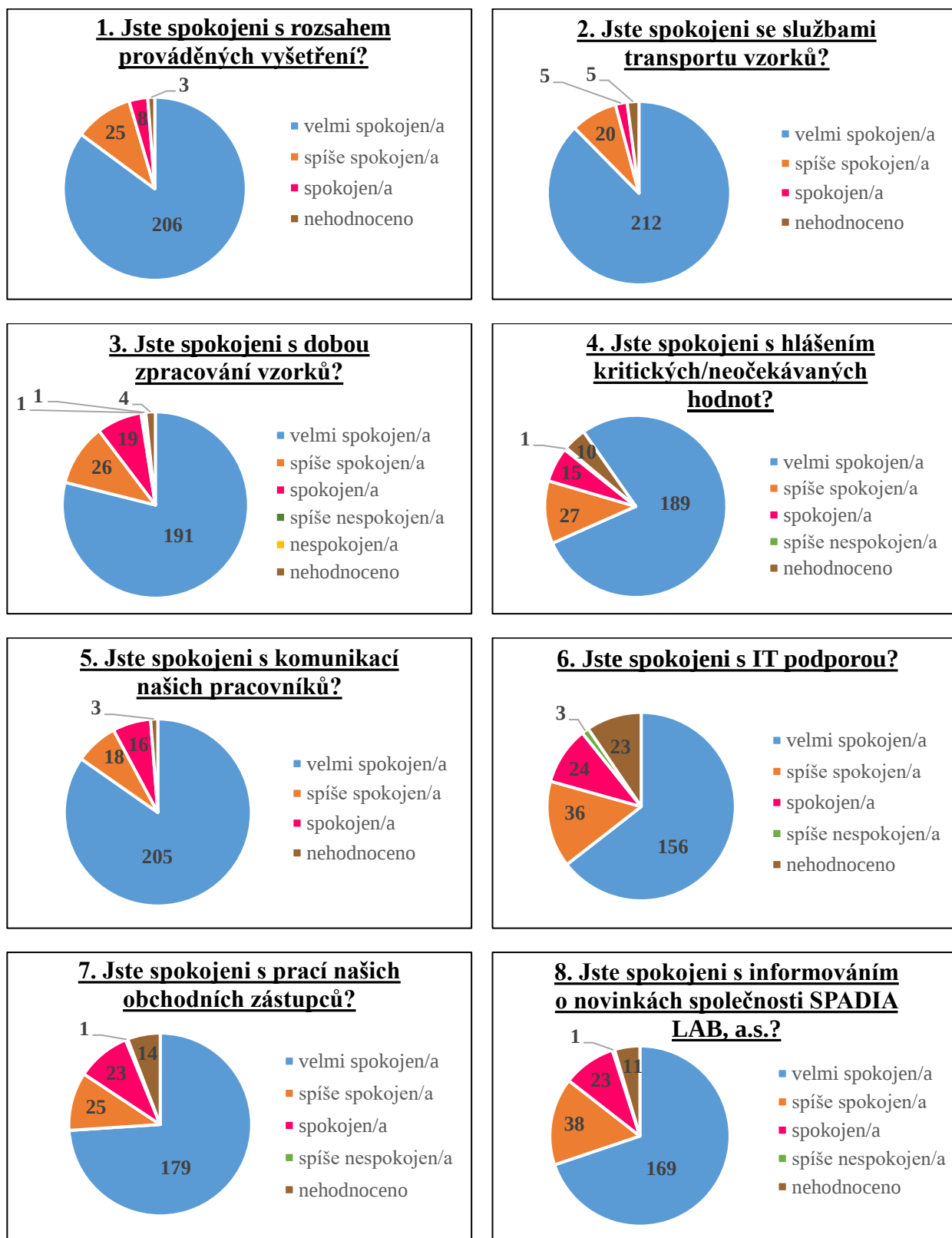
Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB, a.s. za rok 2022

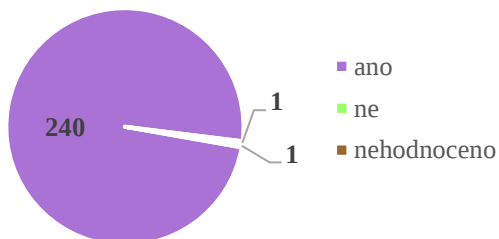
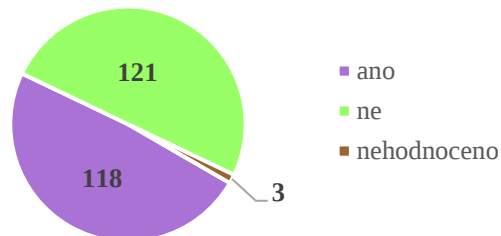
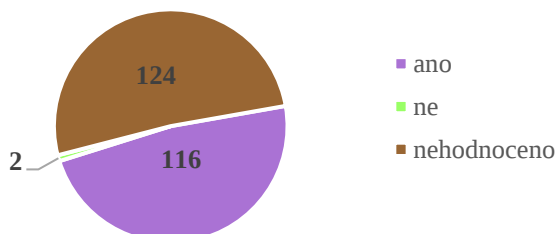
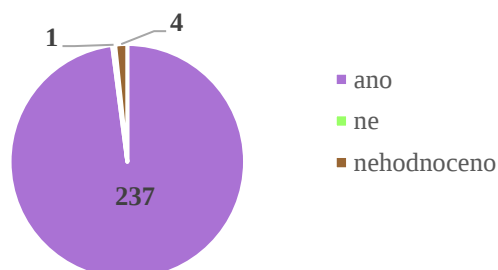
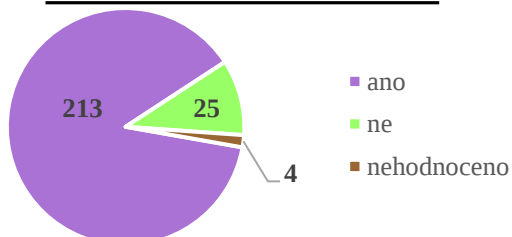
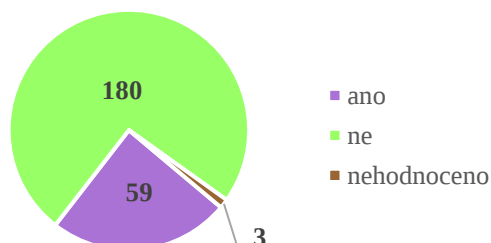
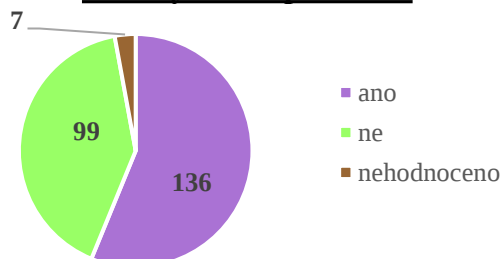
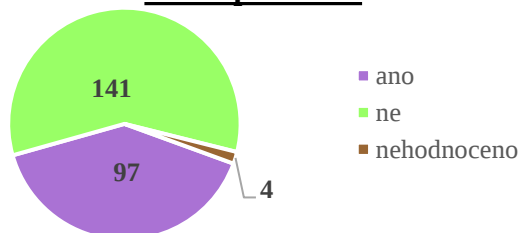
Dotazník hodnocení spokojenosti obdrželo 669 zákazníků (lékařů) severní Moravy, z tohoto počtu jich bylo odevzdáno a vyplněno 242. Vyhodnocení bylo provedeno pouze z odevzdaných dotazníků. Tento dokument obsahuje bodové a grafické zhodnocení jejich spokojenosti se službami SPADIA LAB, a.s. Diagnostické laboratoře.

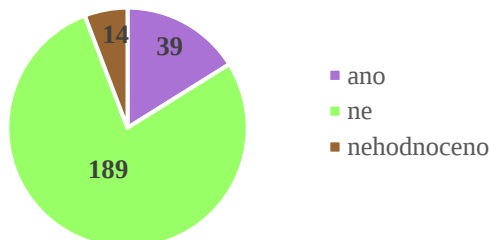
1) Bodové zhodnocení:

Otázky	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
velmi spokojen/a	206	212	191	189	205	156	179	169	-	-	-	-	-	-	-	-	-
spíše spokojen/a	25	20	26	27	18	36	25	38	-	-	-	-	-	-	-	-	-
spokojen/a	8	5	19	15	16	24	23	23	-	-	-	-	-	-	-	-	-
spíše nespokojen/a	0	0	1	1	0	3	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
nespokojen/a	0	0	1	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ano	-	-	-	-	-	-	-	-	240	118	116	237	213	59	136	97	39
ne	-	-	-	-	-	-	-	-	1	121	2	1	25	180	99	141	189
hodnoceno 2x	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
nehodnoceno	3	5	4	10	3	23	14	11	1	3	124	4	4	3	7	4	14

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

2) Grafické zhodnocení:


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 se službami transportu vzorků, s rozsahem prováděných vyšetření nebo s komunikací našich pracovníků. 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 naše žádanky jsou pro ně srozumitelné nebo že mají dostatečné kontakty na naše pracovníky. Něco málo pře polovinu zákazníků navštěvuje naše webové stránky, polovina zákazníků 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 17.02.2023

Vypracoval: Ing. L. Kuchařová
zástupce manažera kvalitySchválil: RNDr. M. Radina
ředitel