

Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB HAVÍŘOV, s.r.o. za rok 2022

Dotazník hodnocení spokojenosti obdrželo 79 zákazníků (lékařů), z tohoto počtu jich bylo odevzdáno a vyplněno 42. 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.

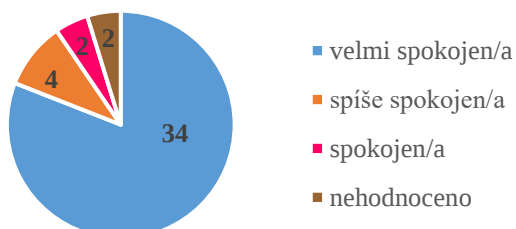
1) Bodové zhodnocení:

Otázky	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
velmi spokojen/a	34	41	31	31	36	27	30	29	-	-	-	-	-	-	-	-	-
spíše spokojen/a	4	0	8	7	1	7	2	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-
spokojen/a	2	0	2	1	4	4	7	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-
spíše nespokojen/a	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
nespokojen/a	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ano	-	-	-	-	-	-	-	-	41	21	24	38	32	3	19	7	6
ne	-	-	-	-	-	-	-	-	0	19	0	2	7	38	22	32	29
hodnoceno 2x	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
nehodnoceno	2	1	1	3	1	4	3	3	1	2	18	2	2	1	1	3	7

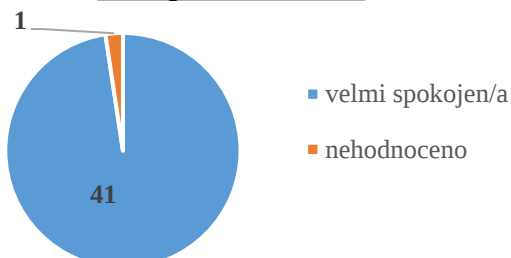
Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB HAVÍŘOV, s.r.o. za rok 2022

2) Grafické zhodnocení:

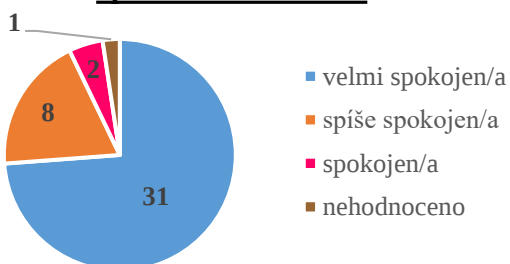
1. Jste spokojeni s rozsahem prováděných vyšetření?



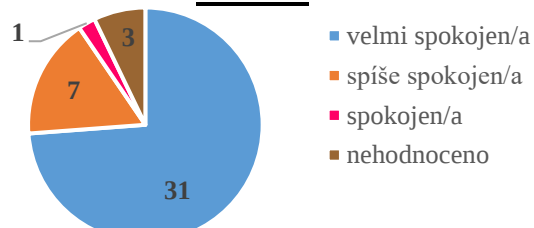
2. Jste spokojeni se službami transportu vzorků?



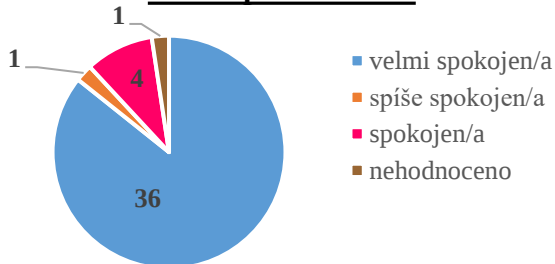
3. Jste spokojeni s dobou zpracování vzorků?



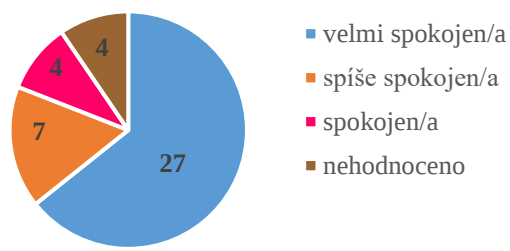
4. Jste spokojeni s hlášením kritických/neočekávaných hodnot?



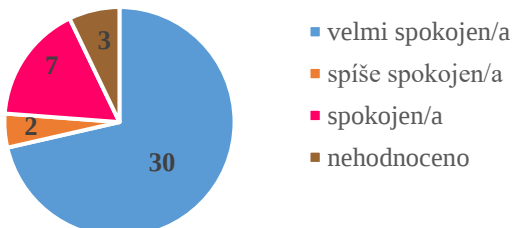
5. Jste spokojeni s komunikací našich pracovníků?



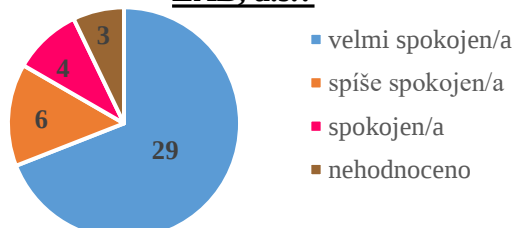
6. Jste spokojeni s IT podporou?



7. Jste spokojeni s prací našich obchodních zástupců?

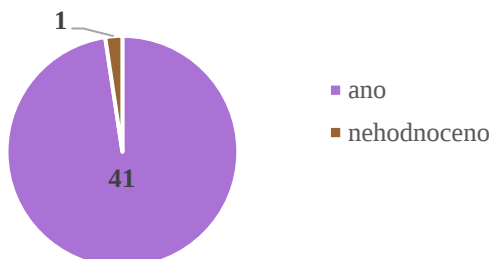


8. Jste spokojeni s informováním o novinkách společnosti SPADIA LAB, a.s.?

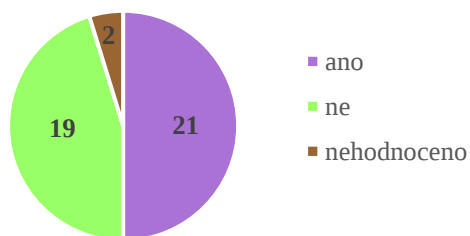


Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB HAVÍŘOV, s.r.o. za rok 2022

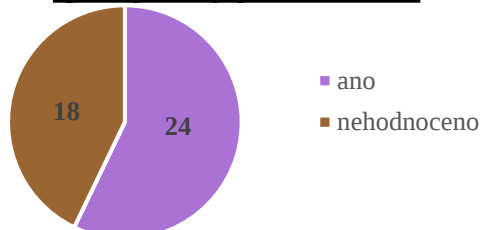
9. Jsou pro Vás naše žádanky srozumitelné?



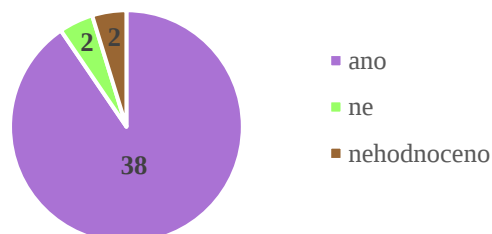
10. Využíváte odběrových místností SPADIA LAB, a.s.?



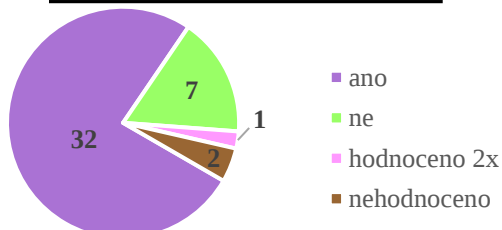
11. Pokud využíváte odběrových místností SPADIA LAB, a.s., jste spokojeni s jejich činností?



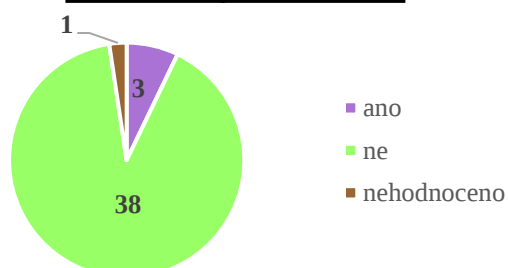
12. Máte dostatečné kontakty na naše pracovníky?



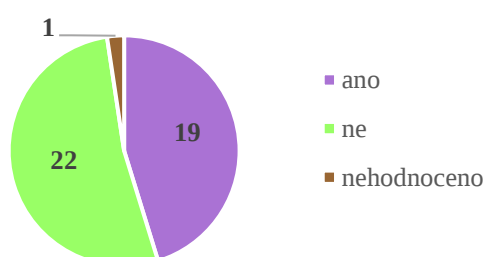
13. Využíváte elektronického přenosu výsledků vyšetření z laboratoře do Vaší ordinace?



14. Využíváte možnosti elektronických žádanek?

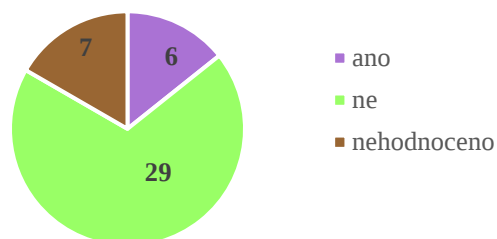


15. Navštěvujete naše webové stránky www.spadia.cz?



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



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


U pětistupňově hodnocených otázek jsou zákazníci nejvíce se službami transportu vzorků, s rozsahem prováděných vyšetření nebo s komunikací našich pracovníků. Nejméně jsou spokojeni s prací našich obchodních zástupců nebo s IT podporou. 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 ti, co využívají odběrových místností SPADIA LAB, a.s. jsou spokojeni s jejich činností. Polovina zákazníků využívá odběrových místností SPADIA LAB, a.s. a téměř polovina zákazníků navštěvuje naše webové stránky. Naopak méně než třetina zákazníků by se chtěla účastnit Pracovních dnů Spadia Lab nebo využívá naši on-line Laboratorní příručku. Pouze 3 zákazníci využívají možnosti elektronických žádanek.

V Ostravě dne 17.02.2023

Vypracoval: Ing. L. Kuchařová

Zástupce manažera kvality

Schválil: RNDr. M. Radina

Ředitel