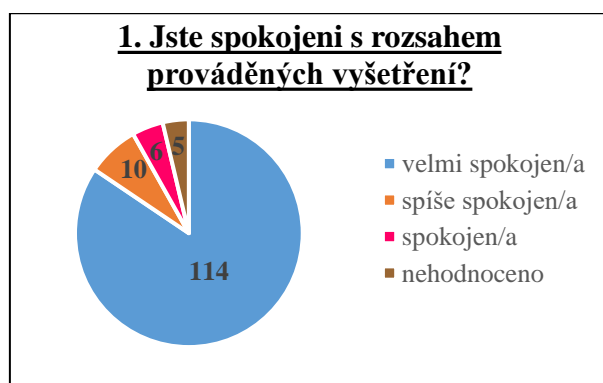


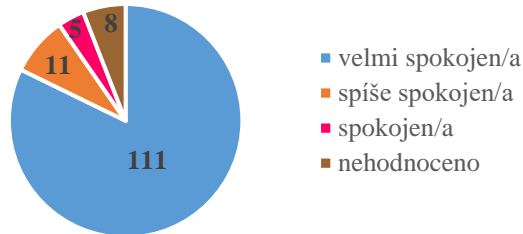
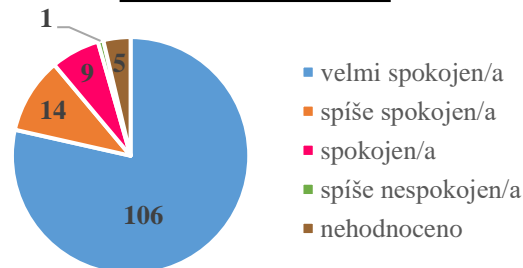
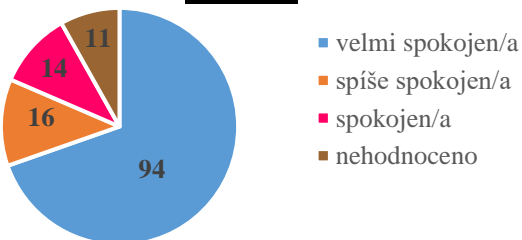
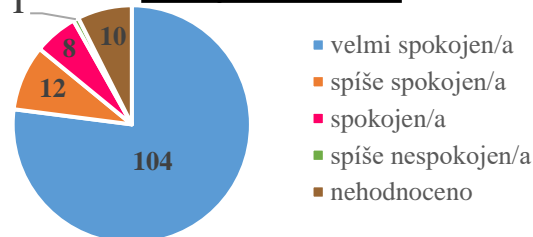
Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB, a.s. za rok 2023

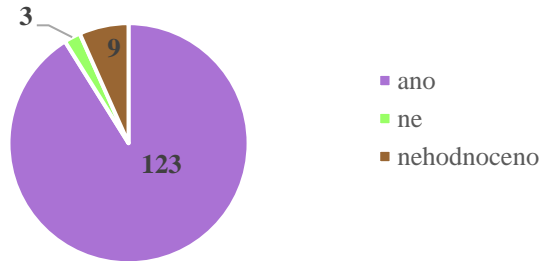
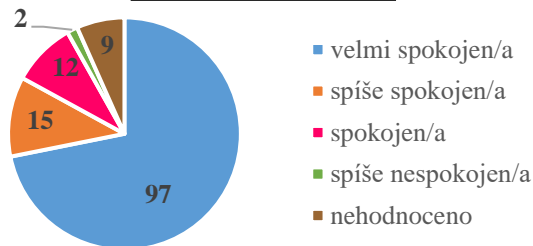
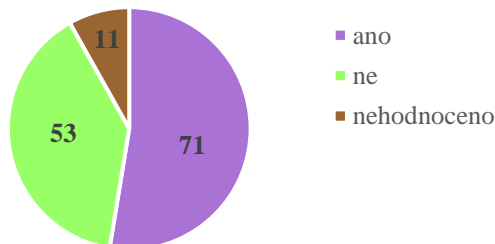
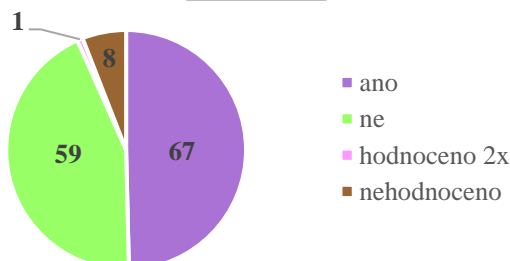
Dotazník hodnocení spokojenosti obdrželo 297 zákazníků (lékařů) jižní Moravy, z toho 135 jich bylo předáno zpět k jejich vyhodnocení. Tento dokument obsahuje bodové a grafické zhodnocení jejich spokojenosti se službami SPADIA LAB, a.s. Diagnostické laboratoře.

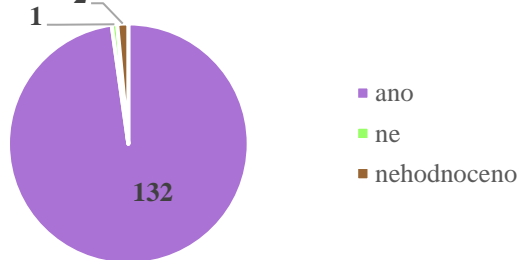
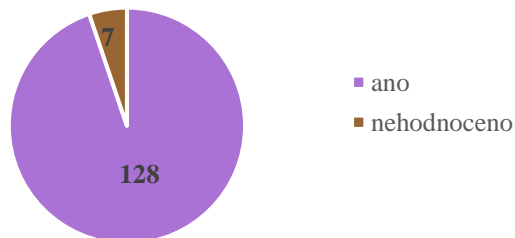
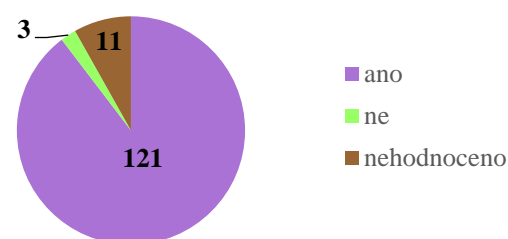
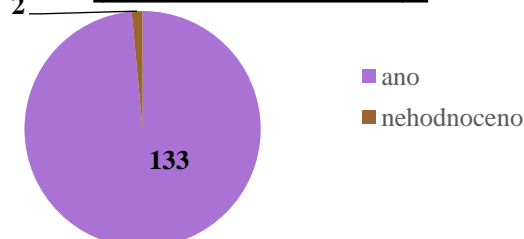
 1) Bodové zhodnocení:

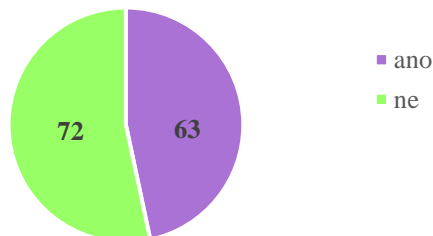
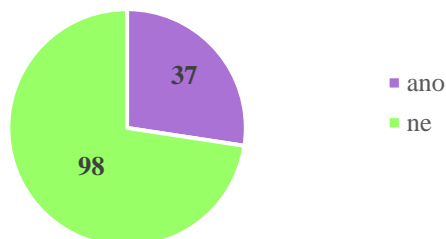
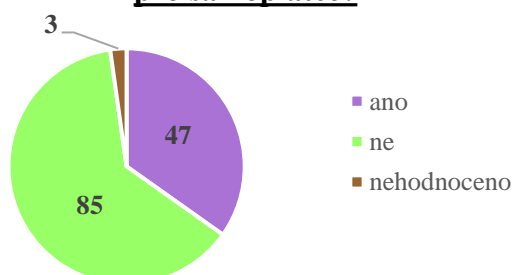
Otázky	velmi spokojen /a	spíše spokojen /a	spokojen /a	spíše nespokojen /a	nespokojen /a	ano	ne	hodnoceno 2x	nehodnoceno
1	114	10	6	0	0	-	-	0	5
2	111	11	5	0	0	-	-	0	8
3	106	14	9	1	0	-	-	0	5
4	94	16	14	0	0	-	-	0	11
5	104	12	8	1	0	-	-	0	10
6	-	-	-	-	-	123	3	0	9
7	97	15	12	2	0	-	-	0	9
8	-	-	-	-	-	71	53	0	11
9	-	-	-	-	-	67	59	1	8
10	-	-	-	-	-	132	1	0	2
11 (řidič)	-	-	-	-	-	128	0	0	7
11 (obchod)	-	-	-	-	-	121	3	0	11
11 (prac. lab.)	-	-	-	-	-	133	0	0	2
12	-	-	-	-	-	109	24	0	2
13	-	-	-	-	-	63	72	0	0
14	-	-	-	-	-	37	98	0	0
15	-	-	-	-	-	47	85	0	3
16	-	-	-	-	-	36	96	0	3
17	-	-	-	-	-	78	53	0	4

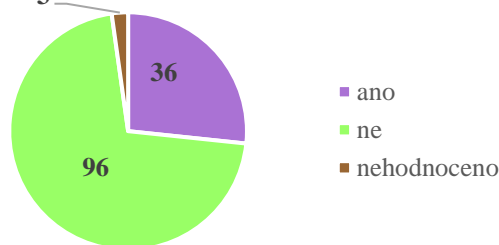
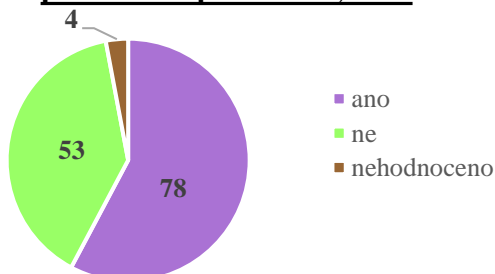
 2) Grafické zhodnocení:


Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB, a.s. za rok 2023
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 se službou zaslání odběrového materiálu / tištěných žadanek?


Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB, a.s. za rok 2023
6. Jsou pro Vás naše žádanky srozumitelné?

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

8. Máte zájem dostávat pravidelně informace o novinkách a dění v laboratoři?

9. Využíváte našich odběrových místností?


Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB, a.s. za rok 2023**10. Máte dostatečné kontakty na
naše pracovníky?****11. Jste spokojeni s komunikací
našich pracovníků
(Řidiči svozové trasy)?****11. Jste spokojeni s komunikací
našich pracovníků
(Obchodní zástupce)?****11. Jste spokojeni s komunikací
našich pracovníků
(Pracovníci laboratoře)?**

Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB, a.s. za rok 2023**12. Využíváte elektronického přenosu výsledků vyšetření z laboratoře do Vaší ordinace?****13. Využíváte možnosti elektronické komunikace Virtual LABu na www.spadia.cz?****14. Využíváte možnosti elektronických žádank?****15. Využíváte možnosti žádank pro samoplátce?**

Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB, a.s. za rok 2023**16. Navštěvujete naše webové stránky www.spadia.cz?****17. Máte zájem o semináře pořádané Spadia Lab, a.s.?**

U pětistupňově hodnocených otázek jsou zákazníci nejvíce spokojeni se službami transportu vzorků, s rozsahem prováděných vyšetření nebo se službami zaslání odběrového materiálu / tištěných žádanek. Nejméně jsou spokojeni s informováním o novinkách a akcích společnosti SPADIA LAB, a.s. nebo s hlášením kritických / neočekávaných hodnot.

U dvouступňově hodnocených otázek zákazníci uvádějí nejčastěji, že jsou spokojeni s komunikací řidičů svozových tras i pracovníků laboratoře a mají dostatečné kontakty na naše pracovníky. Více než polovina počtu zákazníků má zájem dostávat pravidelně informace o novinkách a dění naší společnosti, využívá našich odběrových místností nebo má zájem o semináře pořádané naší společností. Naopak méně, než třetina zákazníků navštěvuje naše webové stránky nebo využívá možnosti elektronických žádanek.

V Ostravě dne 12.02.2024

Vypracoval: Ing. L. Kuchařová
zástupce manažera kvality

Schválil: RNDr. M. Radina
ředitel