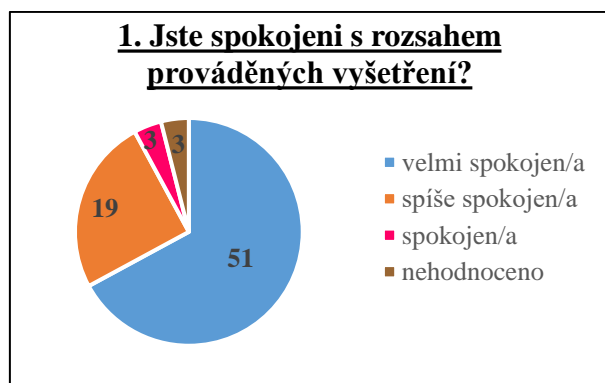


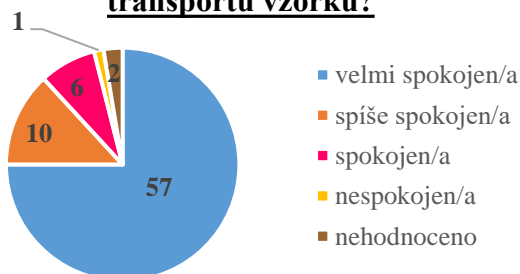
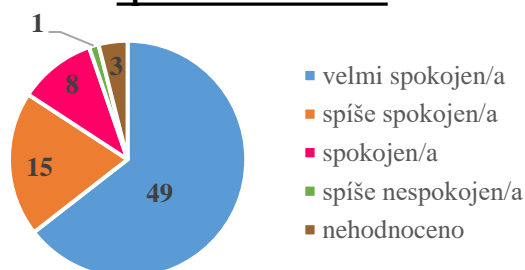
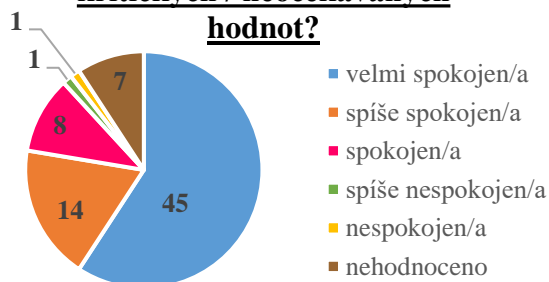
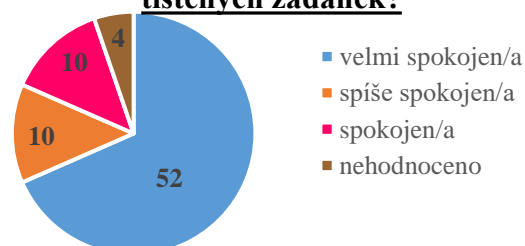
Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB, a.s. za rok 2023

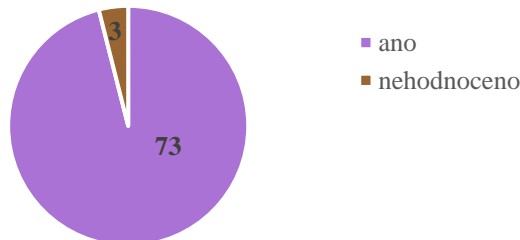
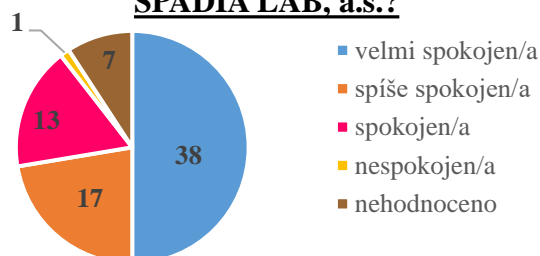
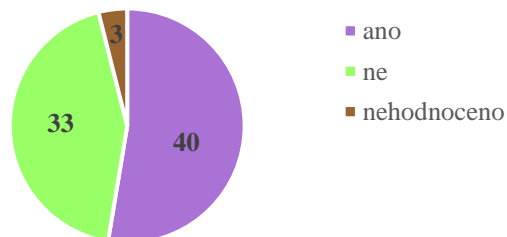
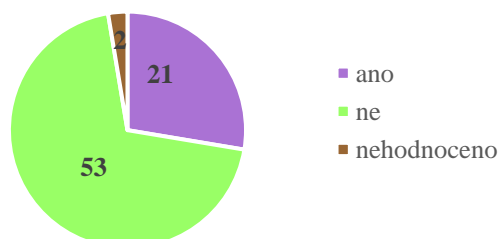
Dotazník hodnocení spokojenosti obdrželo 250 zákazníků (lékařů) oblasti Čech, z toho 76 jich bylo předáno zpět k jejich vyhodnocení. Tento dokument obsahuje bodové a grafické zhodnocení jejich spokojenosti se službami SPADIA LAB, a.s. Diagnostické laboratoře.

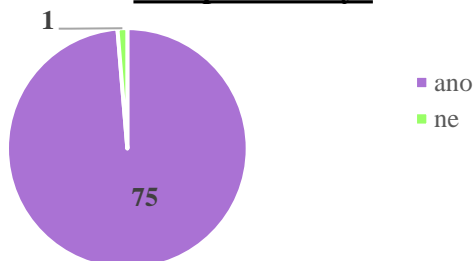
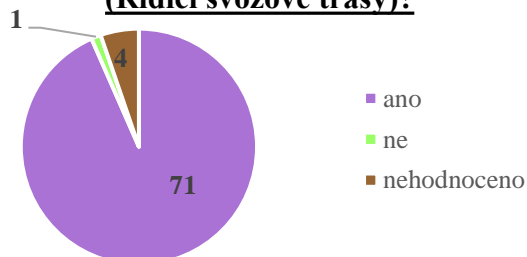
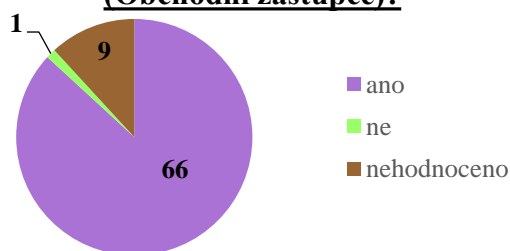
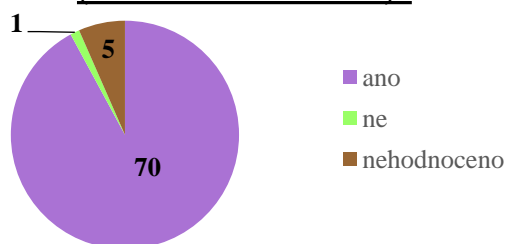
 1) Bodové zhodnocení:

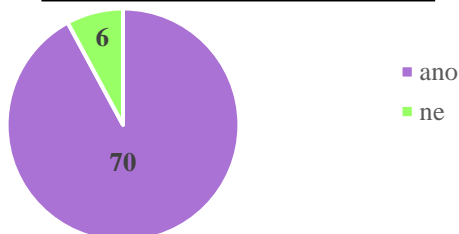
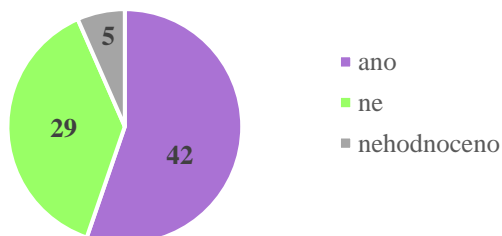
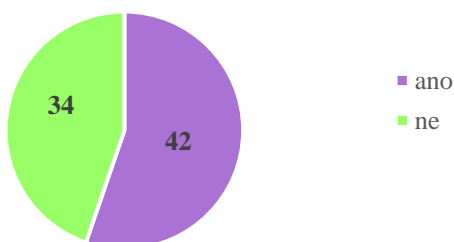
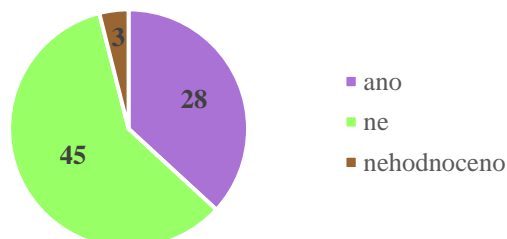
Otázky	velmi spokojen /a	spíše spokojen /a	spokojen /a	spíše nespokojen /a	nespokojen /a	ano	ne	hodnoceno 2x	nehodnoceno
1	51	19	3	0	0	-	-	0	3
2	57	10	6	0	1	-	-	0	2
3	49	15	8	1	0	-	-	0	3
4	45	14	8	1	1	-	-	0	7
5	52	10	10	0	0	-	-	0	4
6	-	-	-	-	-	73	0	0	3
7	38	17	13	0	1	-	-	0	7
8	-	-	-	-	-	40	33	0	3
9	-	-	-	-	-	21	53	0	2
10	-	-	-	-	-	75	1	0	0
11 (řidič)	-	-	-	-	-	71	1	0	4
11 (obchod)	-	-	-	-	-	66	1	0	9
11 (prac. lab.)	-	-	-	-	-	70	1	0	5
12	-	-	-	-	-	70	6	0	0
13	-	-	-	-	-	42	29	0	5
14	-	-	-	-	-	42	34	0	0
15	-	-	-	-	-	28	45	0	3
16	-	-	-	-	-	39	37	0	0
17	-	-	-	-	-	20	52	0	4

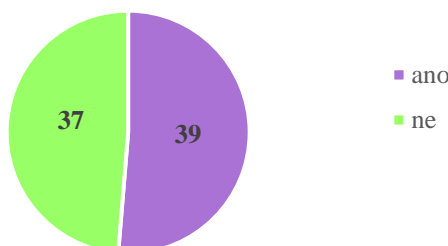
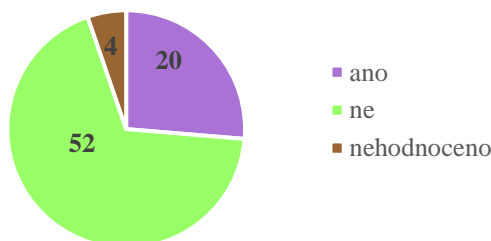
 2) Grafické zhodnocení:


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 zasílání odběrového materiálu / tištěných žadanek?


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?**

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 s rozsahem prováděných vyšetření, se službami transportu vzorků nebo se službami zasílání 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 dvoustupňově hodnocených otázek zákazníci uvádějí nejčastěji, že jsou pro ně naše žádanky srozumitelné, mají dostatečné kontakty na naše pracovníky a jsou spokojeni s komunikací řidičů svozových tras. Více než polovina počtu zákazníků využívá možnosti elektronické komunikace Virtual LABu i elektronických žádanek, má zájem dostávat pravidelně informace o novinkách a dění naší společnosti a navštěvuje naše webové stránky. Naopak méně, než třetina zákazníků využívá našich odběrových míst nebo má zájem o semináře pořádané Spadia Lab, a.s..

V Ostravě dne 12.02.2024

Vypracoval: Ing. L. Kuchařová
zástupce manažera kvality

Schválil: RNDr. M. Radina
ředitel

Platnost formuláře od: 17.12.2021