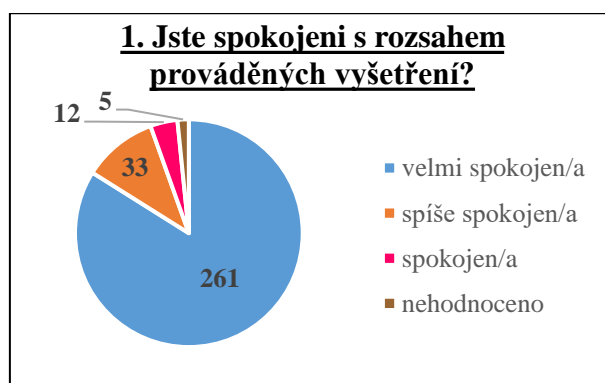


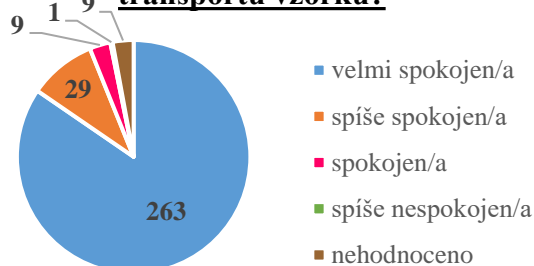
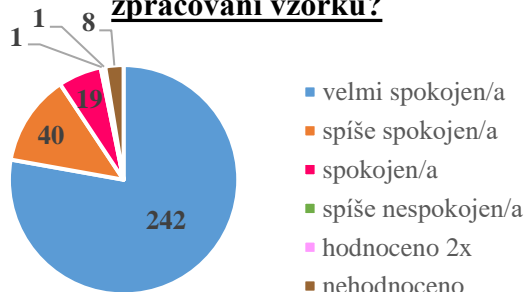
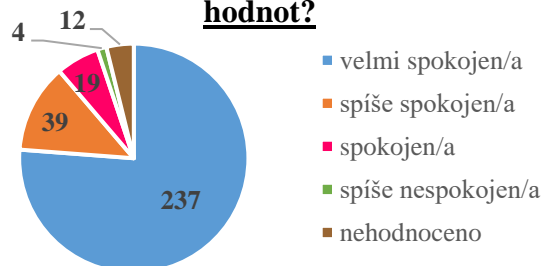
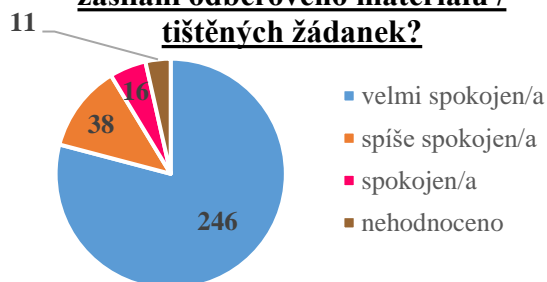
**Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB, a.s. za rok 2023**

Dotazník hodnocení spokojenosti obdrželo 660 zákazníků (lékařů) severní Moravy, z toho 311 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	261	33	12	0	0	-	-	0	5
2	263	29	9	1	0	-	-	0	9
3	242	40	19	1	0	-	-	1	8
4	237	39	19	4	0	-	-	0	12
5	246	38	16	0	0	-	-	0	11
6	-	-	-	-	-	299	4	0	8
7	228	48	22	2	1	-	-	0	10
8	-	-	-	-	-	144	153	0	14
9	-	-	-	-	-	153	146	1	11
10	-	-	-	-	-	298	5	0	8
11 (řidič)	-	-	-	-	-	292	0	0	19
11 (obchod)	-	-	-	-	-	284	2	0	25
11 (prac. lab.)	-	-	-	-	-	301	1	0	9
12	-	-	-	-	-	265	41	0	5
13	-	-	-	-	-	148	158	0	5
14	-	-	-	-	-	71	236	0	4
15	-	-	-	-	-	89	217	0	5
16	-	-	-	-	-	158	145	0	8
17	-	-	-	-	-	120	175	0	16

 2) Grafické zhodnocení:


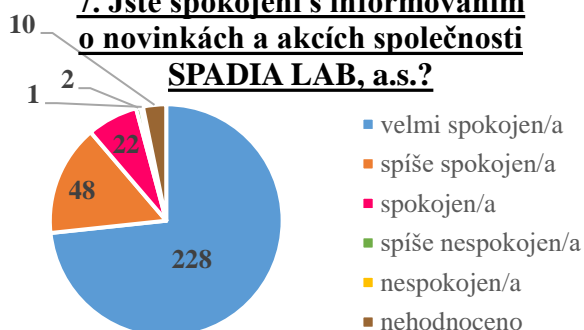
**Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB, a.s. za rok 2023**
**2. Jste spokojeni se službami  
transportu vzorků?**

**3. Jste spokojeni s dobou  
zpracování vzorků?**

**4. Jste spokojeni s hlášením  
kritických / neočekávaných  
hodnot?**

**5. Jste spokojeni se službou  
zasílání odběrového materiálu /  
tištěných žádanek?**


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

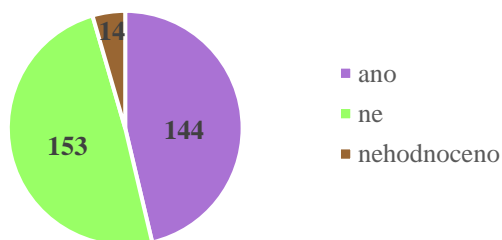
**6. Jsou pro Vás naše žádanky srozumitelné?**



**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?**

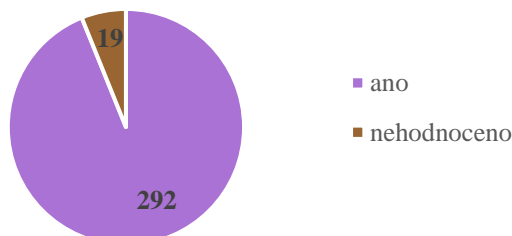


Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB, a.s. za rok 2023

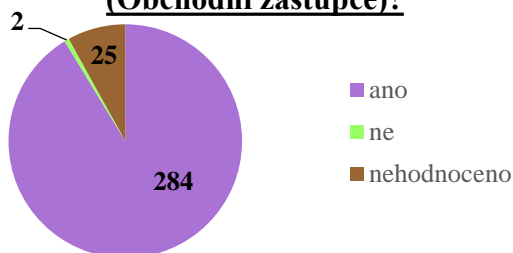
**10. Máte dostatečné kontakty na naše pracovníky?**



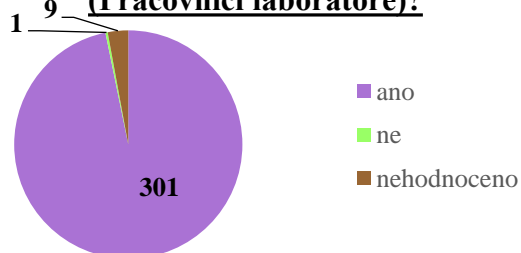
**11. Jste spokojeni s komunikací našich pracovníků (Řidiči svozové trasy)?**



**11. Jste spokojeni s komunikací našich pracovníků (Obchodní zástupce)?**

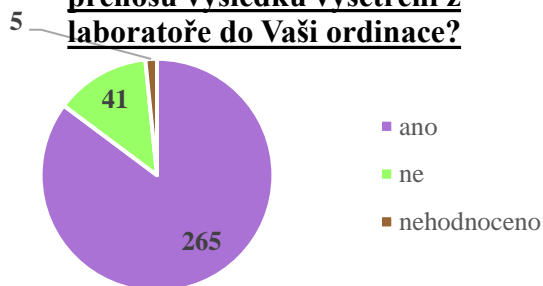


**11. Jste spokojeni s komunikací našich pracovníků (Pracovníci laboratoře)?**

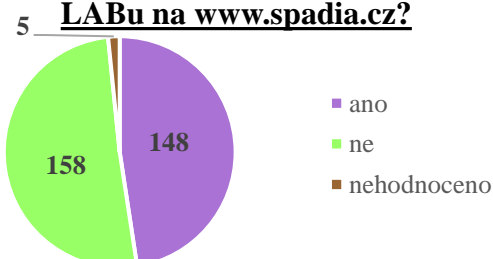


Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB, a.s. za rok 2023

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



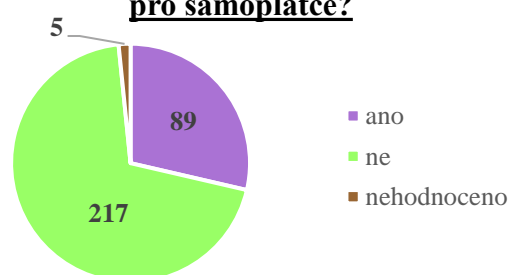
**13. Využíváte možnosti elektronické komunikace Virtual LABu na [www.spadia.cz](http://www.spadia.cz)?**



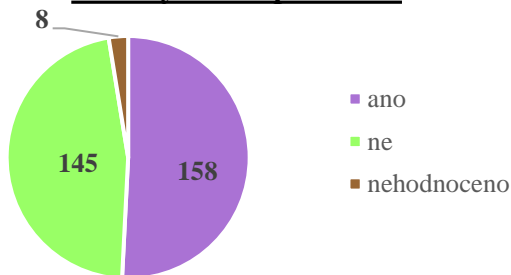
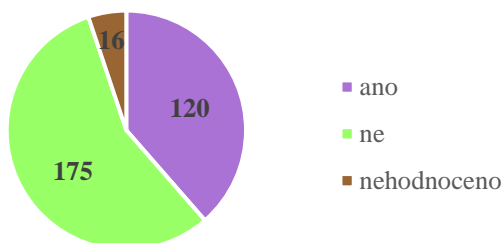
**14. Využíváte možnosti elektronických žádánek?**



**15. Využíváte možnosti žádánek pro samoplátce?**



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

**16. Navštěvujete naše webové stránky [www.spadia.cz](http://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 žadanek. 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 spokojeni s komunikací řidičů svozových tras, pracovníků laboratoře i obchodních zástupců. Něco málo přes polovinu zákazníků navštěvuje naše webové stránky a využívá našich odběrových míst. Polovina zákazníků má zájem dostávat pravidelně informace o novinkách a dění naší společnosti. Naopak, méně než třetina zákazníků využívá možnosti elektronických žadanek.

V Ostravě dne 19.02.2024

Vypracoval: Ing. L. Kuchařová  
zástupce manažera kvality

Schválil: RNDr. M. Radina  
ředitel