

Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB HAVÍŘOV, s.r.o. za rok 2023

Dotazník hodnocení spokojenosti obdrželo 75 zákazníků (lékařů), z toho 44 jich bylo předáno zpět k jejich vyhodnocení. V následujícím textu je zobrazeno bodové a grafické zhodnocení jejich spokojenosti se službami SPADIA LAB HAVÍŘOV, s.r.o.

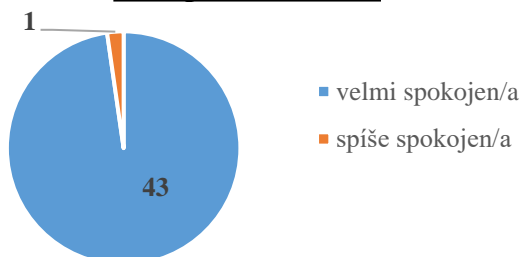
 1) Bodové zhodnocení:

Otázky	velmi spokojen /a	spíše spokojen /a	spokojen /a	spíše nespokojen /a	nespokojen /a	ano	ne	hodnoceno 2x	nehodnoceno
1	42	2	0	0	0	-	-	0	0
2	43	1	0	0	0	-	-	0	0
3	41	2	1	0	0	-	-	0	0
4	34	4	4	0	0	-	-	0	2
5	41	2	0	0	0	-	-	0	1
6	-	-	-	-	-	44	0	0	0
7	36	5	1	1	0	-	-	0	1
8	-	-	-	-	-	24	20	0	0
9	-	-	-	-	-	19	25	0	0
10	-	-	-	-	-	43	0	0	1
11 (řidič)	-	-	-	-	-	44	0	0	0
11 (obchod)	-	-	-	-	-	38	2	0	4
11 (prac. lab.)	-	-	-	-	-	43	0	0	1
12	-	-	-	-	-	36	7	0	1
13	-	-	-	-	-	18	23	0	3
14	-	-	-	-	-	6	38	0	0
15	-	-	-	-	-	9	33	0	2
16	-	-	-	-	-	18	26	0	0
17	-	-	-	-	-	26	14	0	4

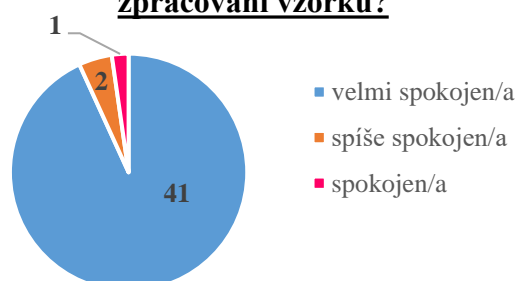
 2) Grafické zhodnocení:


Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB HAVÍŘOV, s.r.o. za rok 2023

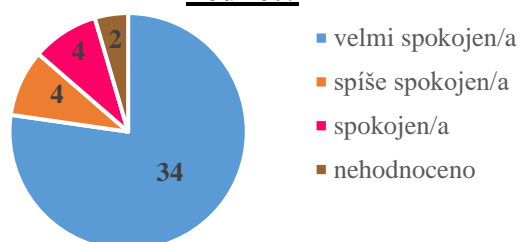
2. Jste spokojeni se službami transportu vzorků?



3. Jste spokojeni s dobou zpracování vzorků?



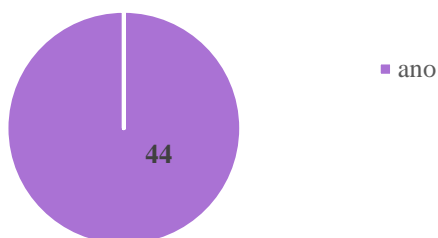
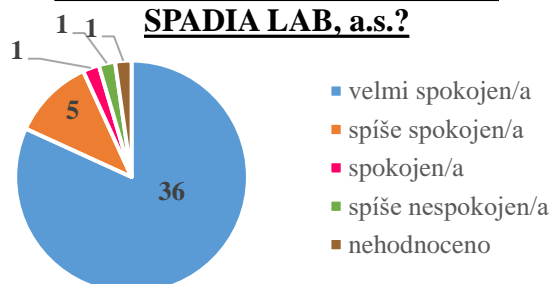
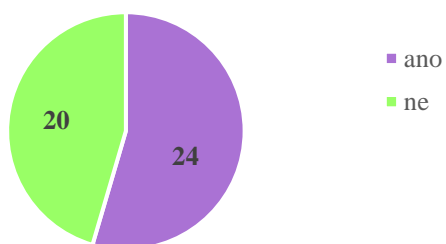
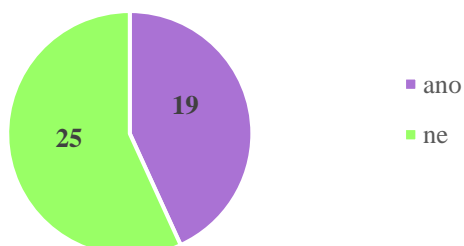
4. Jste spokojeni s hlášením kritických / neočekávaných hodnot?



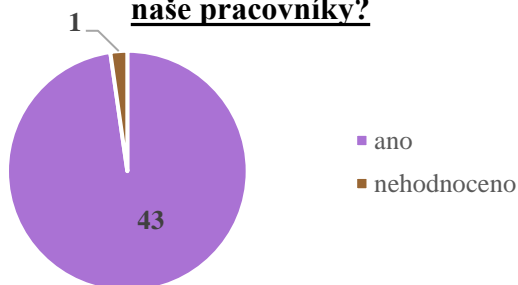
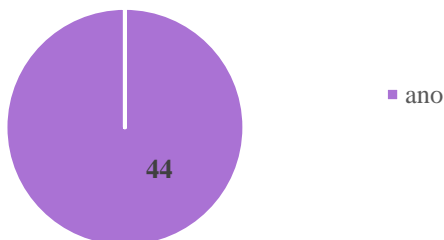
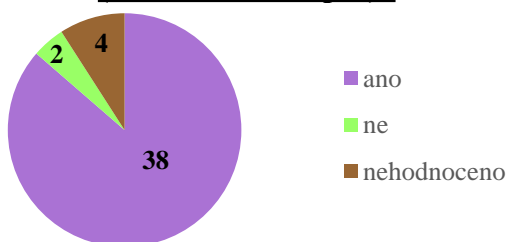
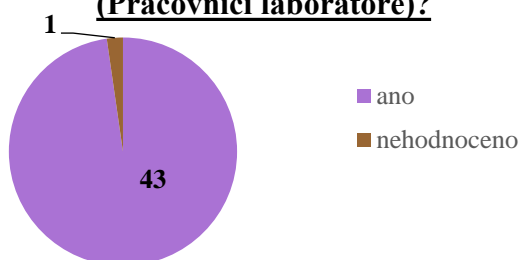
5. Jste spokojeni se službou zasílání odběrového materiálu / tištěných žadanek?



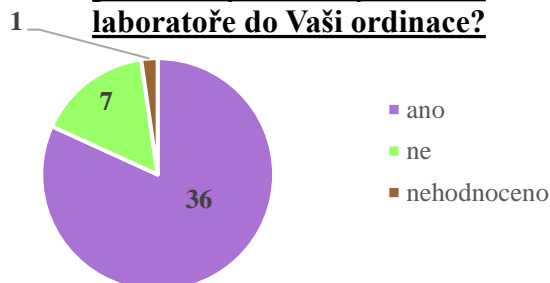
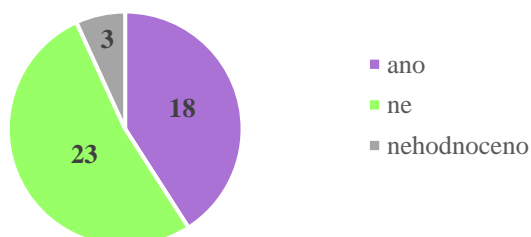
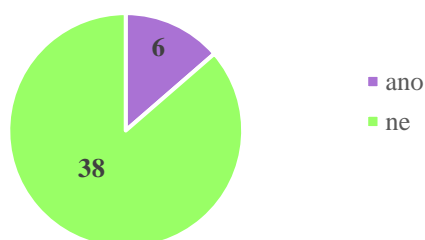
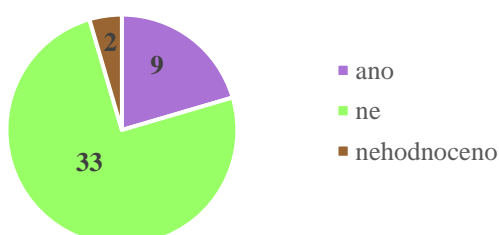
Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB HAVÍŘOV, s.r.o. za rok 2023

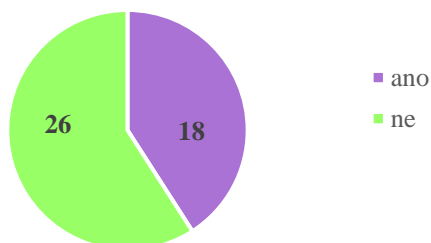
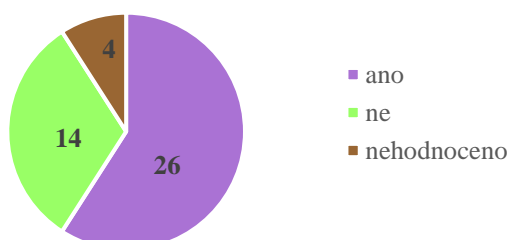
6. Jsou pro Vás naše žádanky srozumitelné?**7. Jste spokojeni s informováním o novinkách a akcích společnosti SPADIA LAB, a.s.?****8. Máte zájem dostávat pravidelně informace o novinkách a dění v laboratoři?****9. Využíváte našich odběrových místností?**

Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB HAVÍŘOV, s.r.o. 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 HAVÍŘOV, s.r.o. 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 HAVÍŘOV, s.r.o. 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 se službami transportu vzorků, s rozsahem prováděných vyšetření nebo se službami zasilání odběrového materiálu / tištěných žádanek. Nejméně jsou spokojeni s hlášením kritických / neočekávaných hodnot nebo s informováním o novinkách a akcích společnosti SPADIA LAB, a.s..

U dvoustupňově hodnocených otázek zákazníci uvádějí nejčastěji, že jsou pro ně naše žádanky srozumitelné, mají dostatečné kontakty na naše pracovníky, jsou spokojeni s komunikací řidičů svozových tras i pracovníků laboratoře. Více než polovina zákazníků má zájem o semináře pořádané Spadia Lab, a.s. nebo má zájem dostávat pravidelně informace o novinkách a dění naší společnosti.

V Ostravě dne 12.02.2024

Vypracoval: Ing. L. Kuchařová

Zástupce manažera kvality

Schválil: RNDr. M. Radina

Ředitel