

**Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB, a.s. za rok 2024**

Dotazník hodnocení spokojenosti obdrželo 260 zákazníků (lékařů) jižní Moravy (Brno, Hodonín a Břeclav), z toho 106 jich bylo předáno zpět k jejich vyhodnocení. Tento dokument obsahuje bodové a grafické zhodnocení jejich spokojenosti se službami SPADIA LAB, a.s. Diagnostické laboratoře.

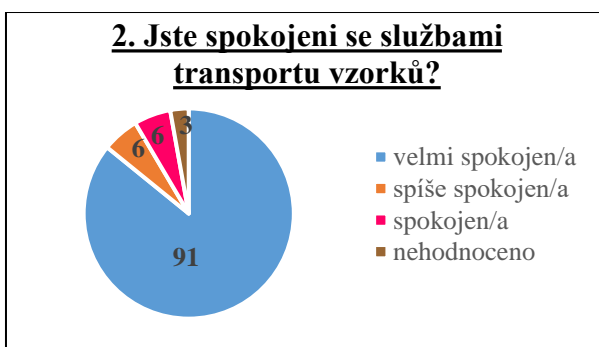
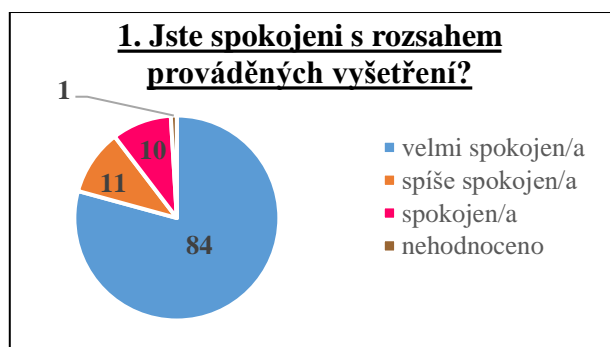
 1) Bodové zhodnocení:

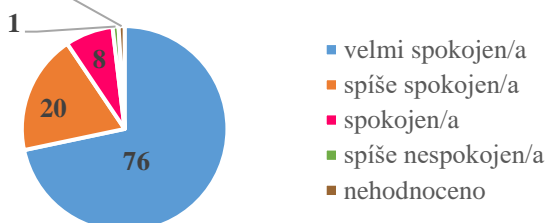
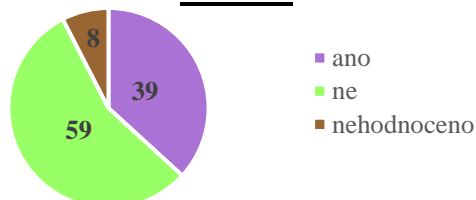
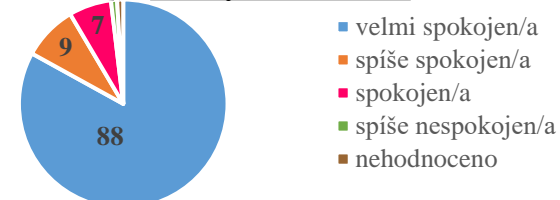
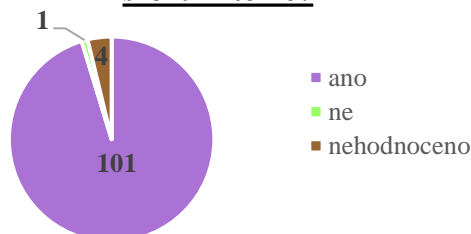
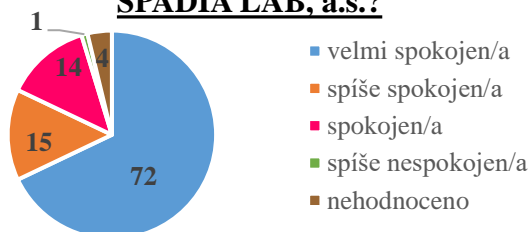
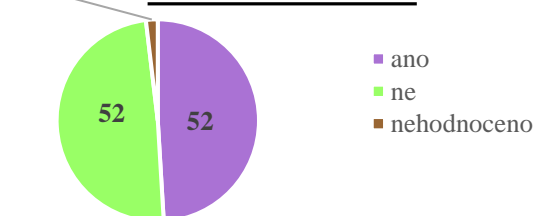
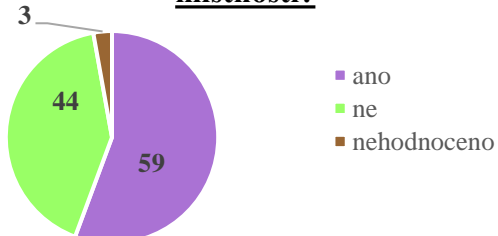
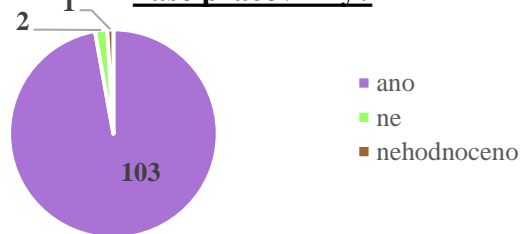
Otázky	velmi spokojen /a	spíše spokojen /a	spokojen /a	spíše nespokojen /a	nespokojen /a	ano	ne	hodnoceno 2x	nehodnoceno
1	84	11	10	0	0	-	-	0	1
2	91	6	6	0	0	-	-	0	3
3	76	20	8	1	0	-	-	0	1
4	-	-	-	-	-	39	59	0	8
5	88	9	7	1	0	-	-	0	1
6	-	-	-	-	-	101	1	0	4
7	72	15	14	1	0	-	-	0	4
8	-	-	-	-	-	52	52	0	2
9	-	-	-	-	-	59	44	0	3
10	-	-	-	-	-	103	2	0	1
11 (řidič)	-	-	-	-	-	95	0	0	11
11 (obchod)	-	-	-	-	-	95	2	0	9
11 (prac. lab.)	-	-	-	-	-	101	0	0	5
12	-	-	-	-	-	58	45	0	3
13	-	-	-	-	-	71	33	0	2
14	-	-	-	-	-	33	70	0	3
15	-	-	-	-	-	39	60	0	7
16	-	-	-	-	-	43	61	0	2
17	-	-	-	-	-	56	46	0	4

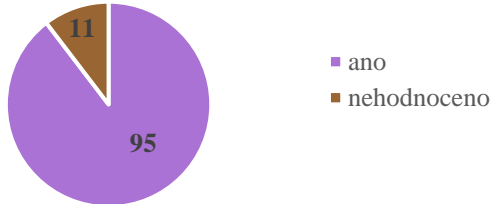
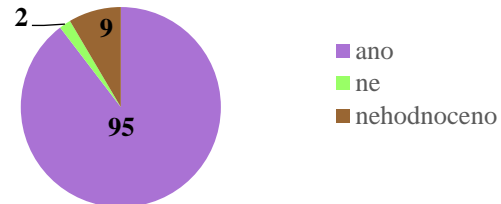
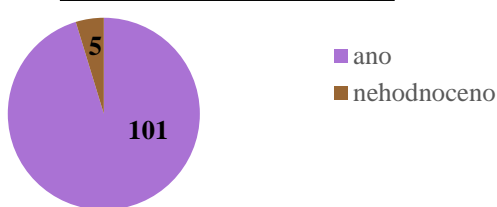
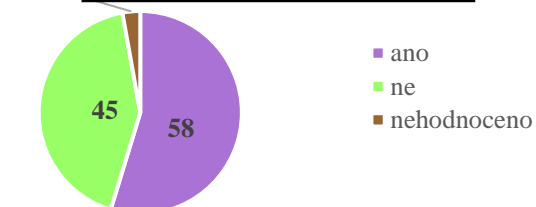
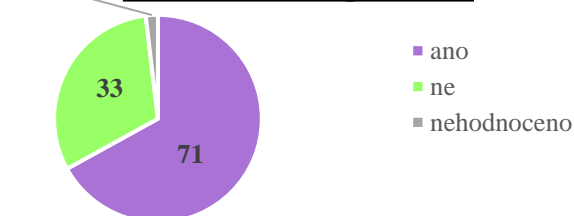
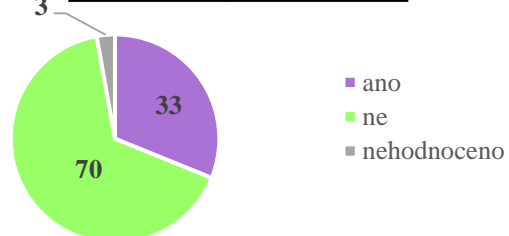
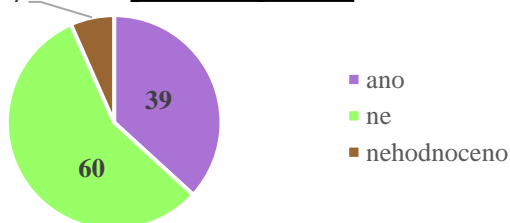
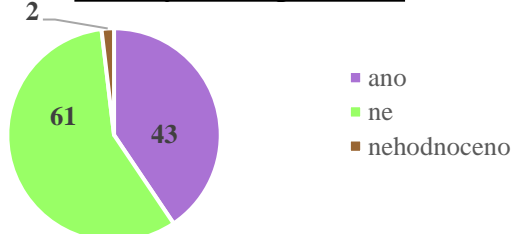
 2) Grafické zhodnocení:

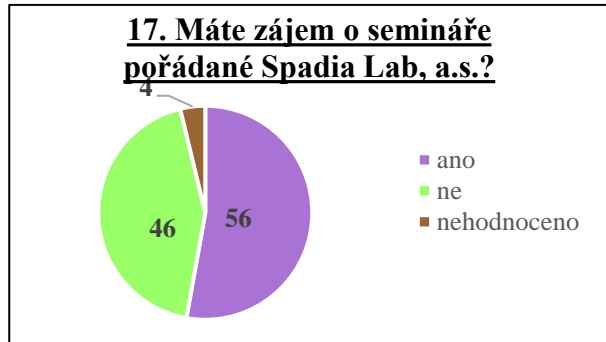
BRNO

HODONÍN, BŘECLAV



**Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB, a.s. za rok 2024**
**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?**

**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?**


**Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB, a.s. za rok 2024**
**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)?**

**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?**

**16. Navštěvujete naše webové stránky www.spadia.cz?**


**Vyhodnocení dotazníků spokojenosti zákazníků SPADIA LAB, a.s. za rok 2024**

U pětistupňově hodnocených otázek jsou zákazníci nejvíce spokojeni se službami transportu vzorků, se službami zasílání odběrového materiálu / tištěných žadanek nebo s rozsahem prováděných vyšetření. Nejméně jsou spokojeni s informováním o novinkách a akcích společnosti SPADIA LAB, a.s. nebo s dobou zpracování vzorků.

U dvoustupňově hodnocených otázek zákazníci uvádějí nejčastěji ANO u otázek na spokojenost s komunikací řidičů svozových tras i pracovníků laboratoře. Více než polovina zákazníků využívá elektronického přenosu výsledků vyšetření do své ordinace, našich odběrových místností nebo možnosti elektronické komunikace Virtual LABu na [www.spadia.cz](http://www.spadia.cz).

V Ostravě dne 3.3.2025

Vypracoval: Ing. L. Kuchařová  
zástupce manažera kvality

Schválil: RNDr. M. Radina  
ředitel