

Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti klienta za roky 2012-2015

Vážení zákazníci, ďakujeme vám za vašu spätnú väzbu poskytnutú prostredníctvom odpovedí na naše otázky uvedené v dotazníku, ktorý je voľne dostupný na našom internetovom portáli:

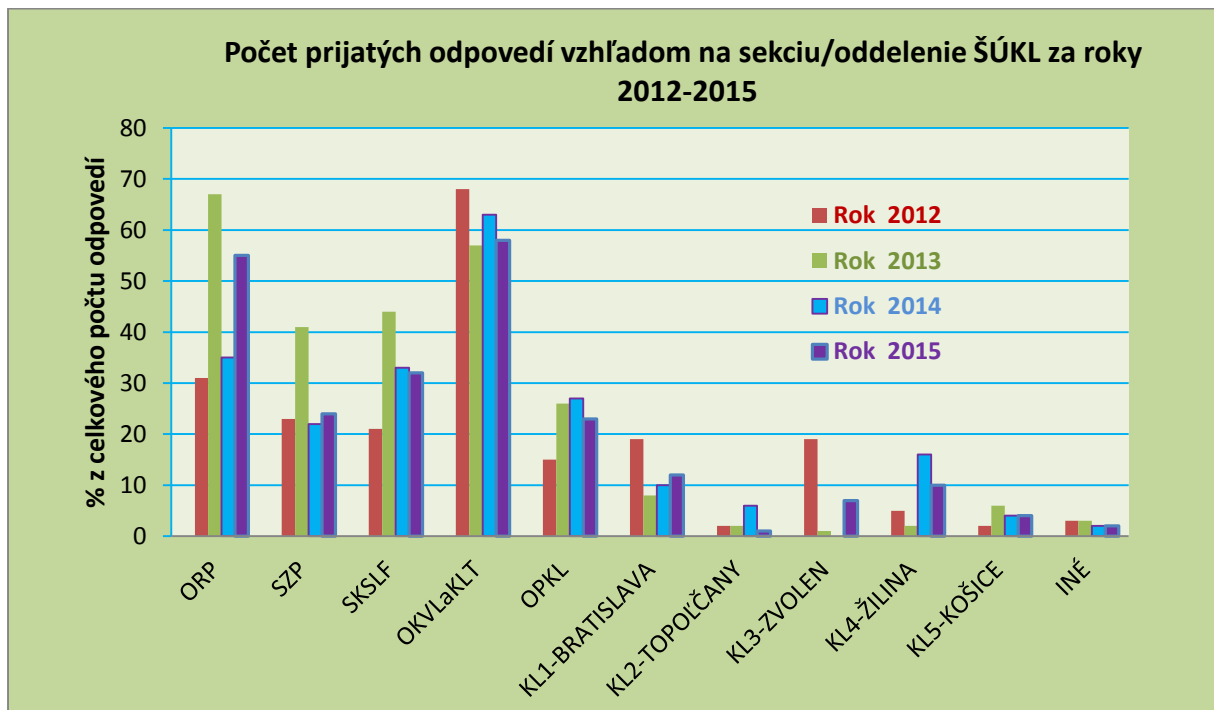
<https://docs.google.com/spreadsheets/viewform?formkey=dFpNNnNHbzVachHByWVJrNWpYODIIZmc6MQ>

Dotazník bol rozposlaný prostredníctvom e-mailovej komunikácie 780 zákazníkom, ktorým sme poskytovali služby v roku 2015. Vrátilo sa nám 106 vyplnených predlôh, ktoré sme následne vyhodnotili. Vaše písomné komentáre sme prediskutovali v organizačných útvaroch, ktorým boli adresované a vyvodili sme následné závery a opatrenia.

Prosíme vás, aby ste nám i v budúcnosti poskytovali vaše návrhy a pripomienky súvisiace so službami poskytovanými našimi zamestnancami, aby sme spoločne dosiahli čo najväčšiu efektívnosť našich činností a spokojnosť pacientov.

Výsledky spätnej väzby uvádzame v grafickej úprave za roky 2012 až 2015.

Najviac respondentov bolo z oblasti súvisiacej s inšpekčnou, registračnou činnosťou, klinickým skúšaním liekov a posudzovaním kvality liekov.

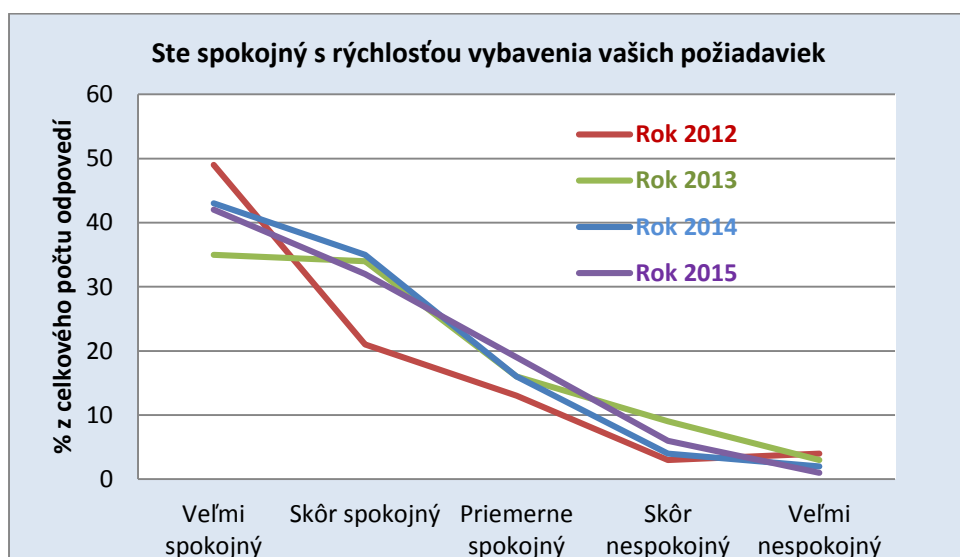
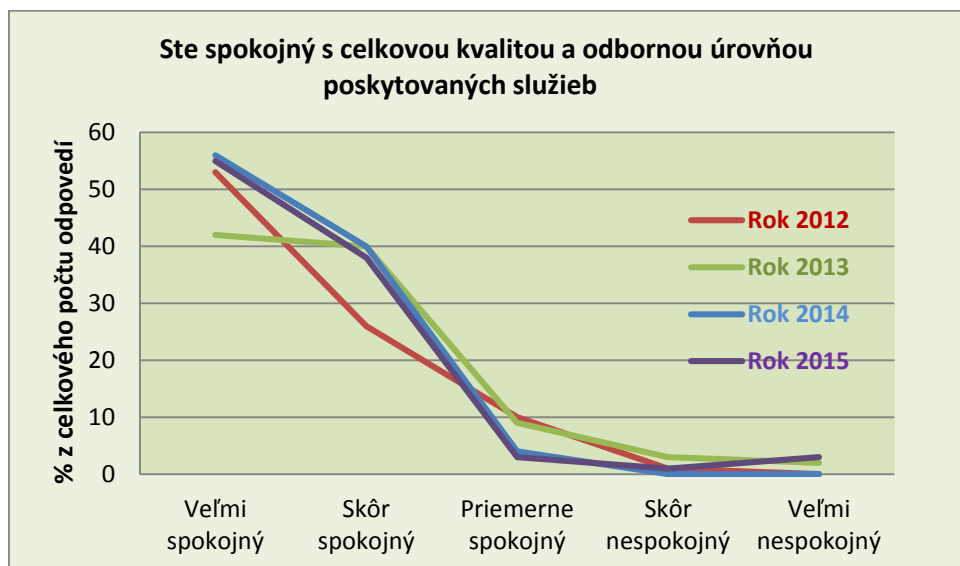


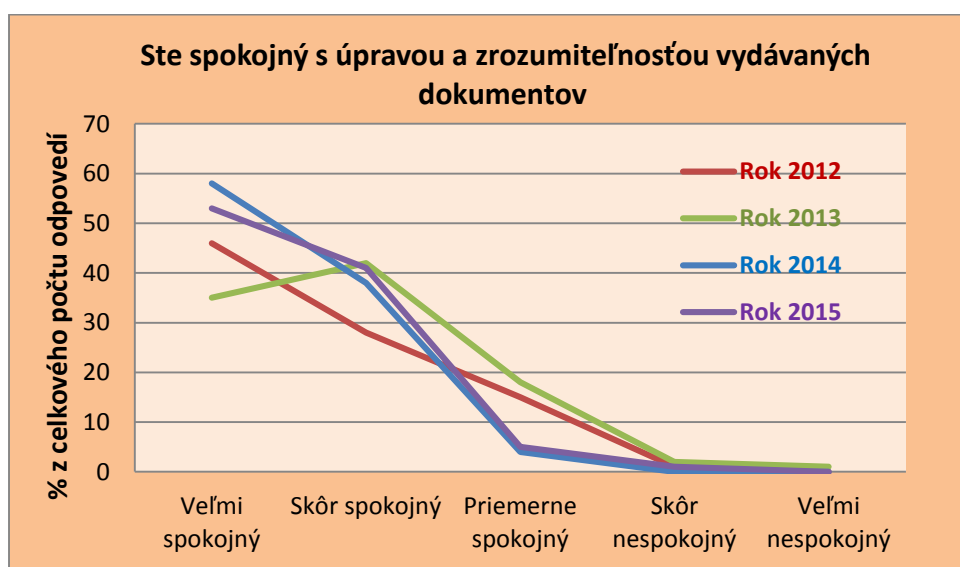
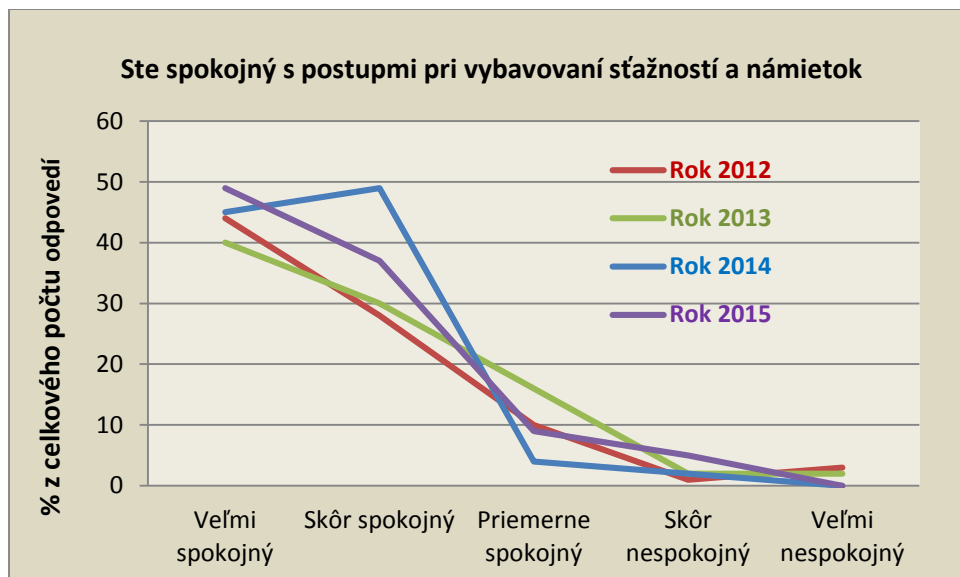
ORP oddelenie registračných procesov (sekcia vedeckých a regulačných procesov registrácie liekov)

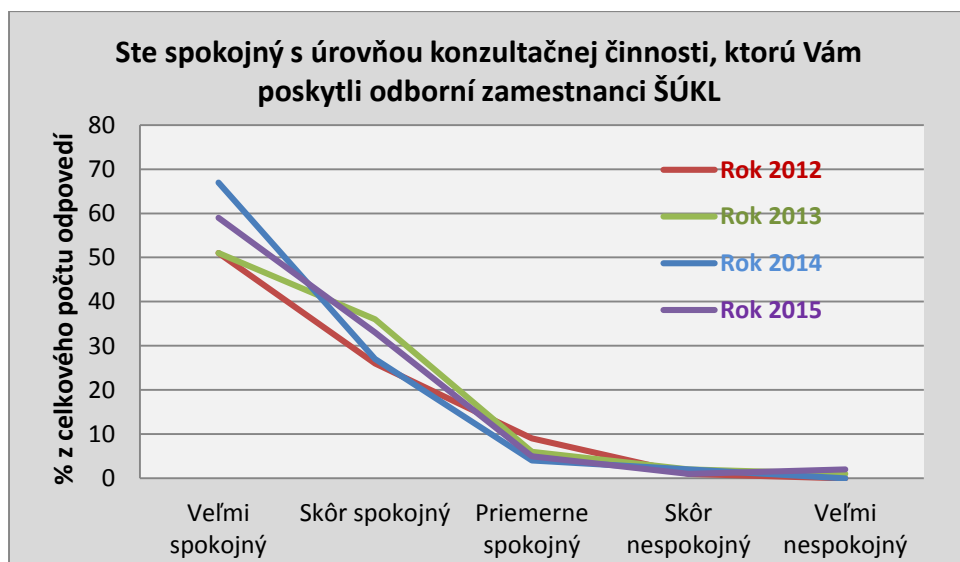
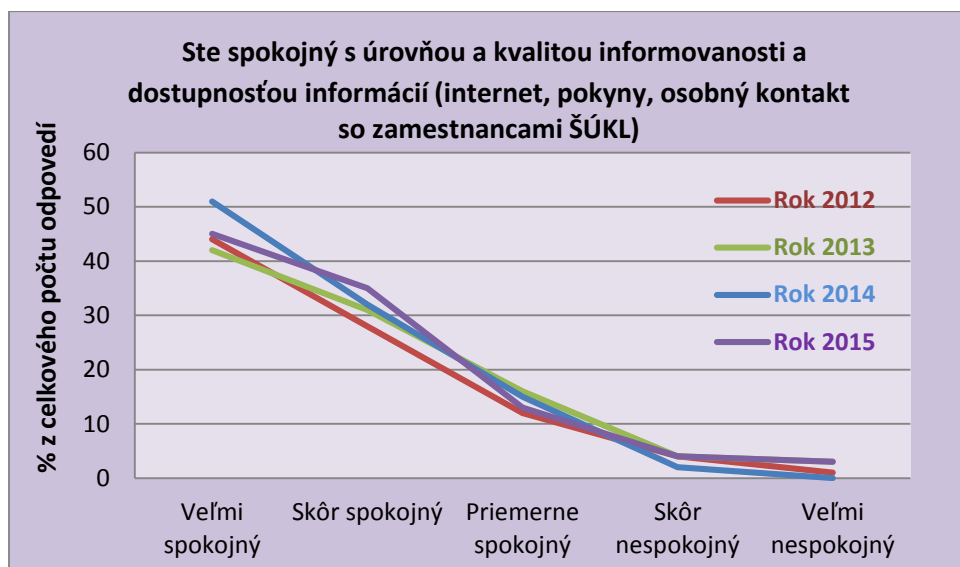
SZP sekcia zdravotníckych pomôcok

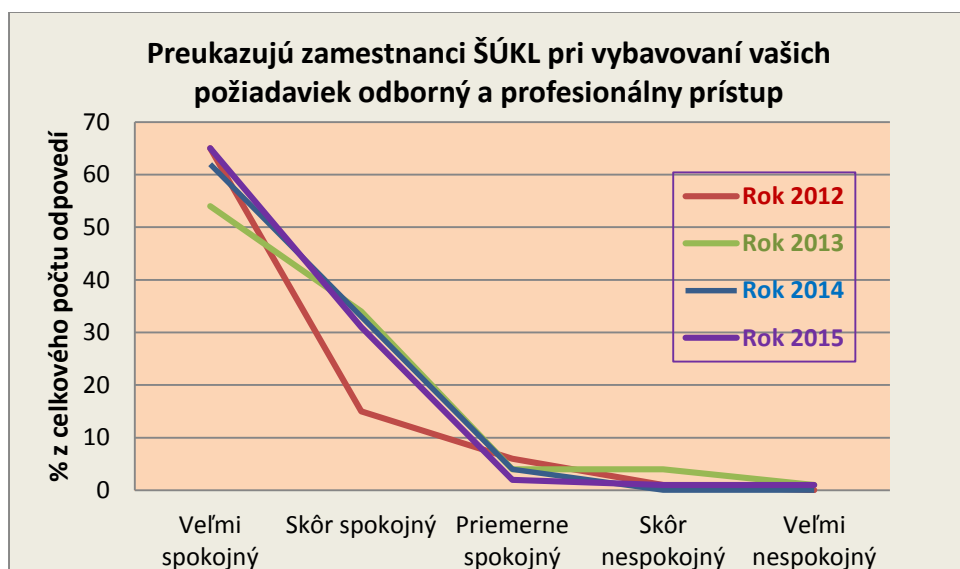
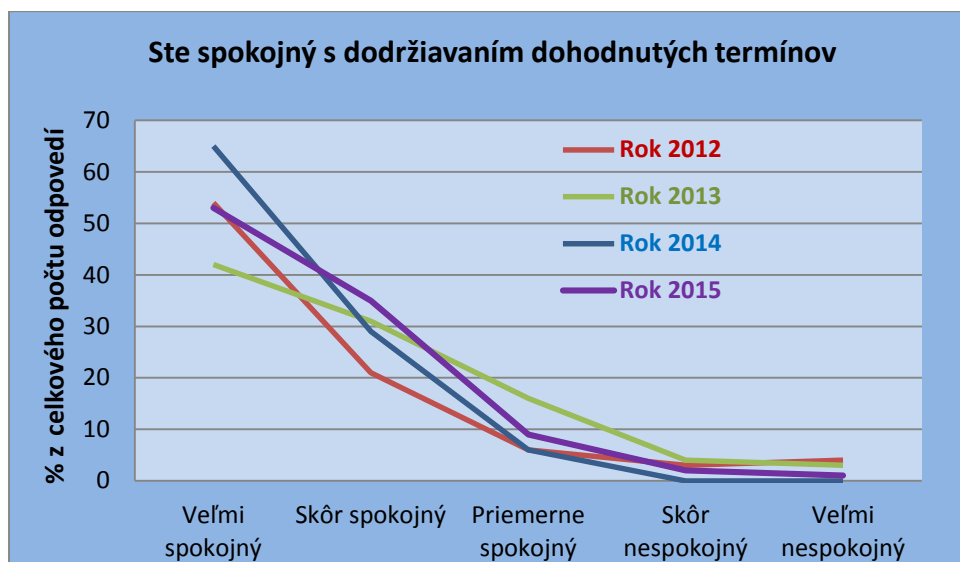
SKSLF sekcia klinického skúšania liekov a farmakovigilancie

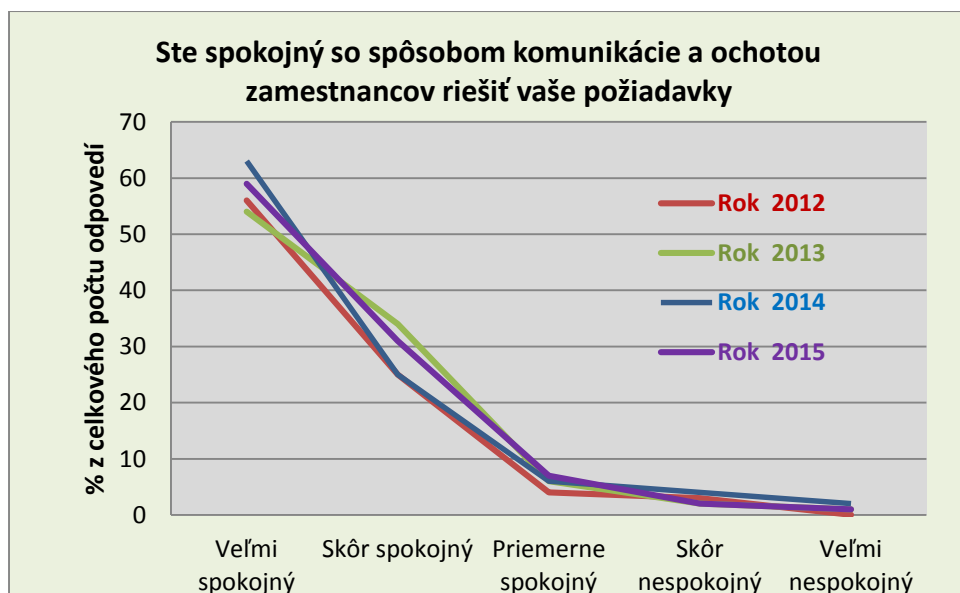
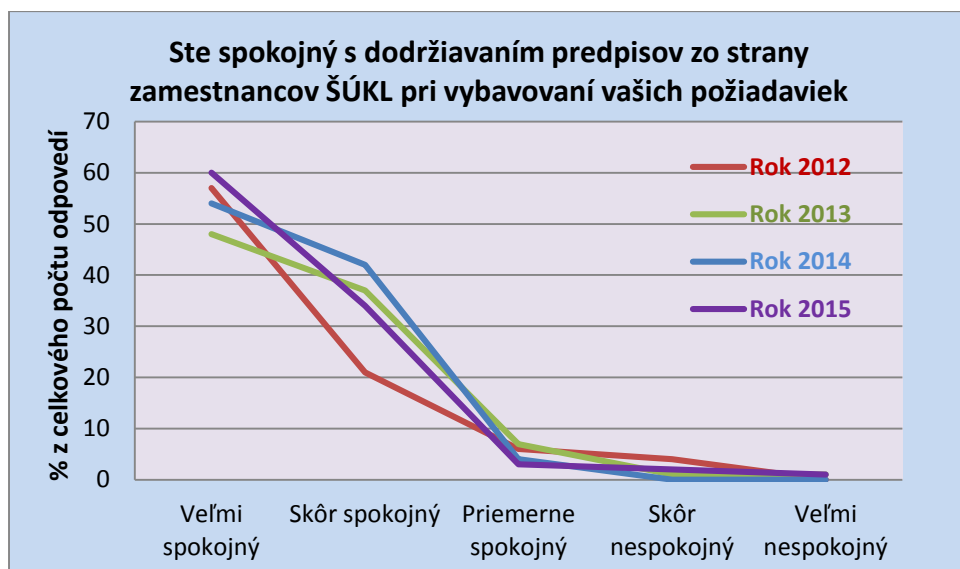
OKVLaKLT oddelenie kontroly výroby liekov a kvality liekov na trhu (sekcia inšpekcie)
 OPKL oddelenie posudzovania kvality liekov (sekcia vedeckých a regulačných procesov registrácie liekov)
 KL kontrolné laboratórium (sekcia inšpekcie)



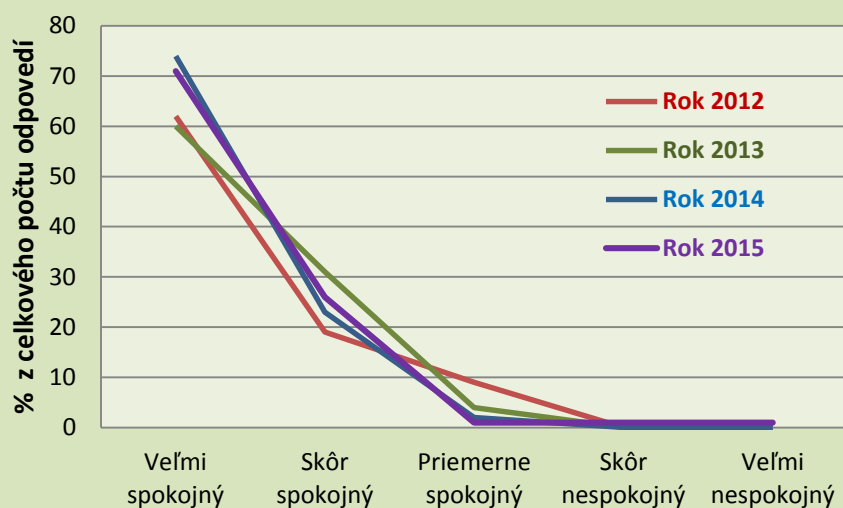








Ste spokojný s etickým prístupom zamestnancov



Ako hodnotíte proces odstraňovania chýb pri vybavovaní vašich požiadaviek z časového, kvalitatívneho a kvantitatívneho pohľadu

