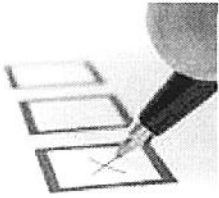


Sehr geehrter Einsender!

Auch im Jahr 2013 haben wir wieder eine Umfrage zur Zufriedenheit mit dem Labor bei unseren Einsendern durchgeführt.

Wir möchten uns bei allen Teilnehmern bedanken, Die Rücksendequote lag bei 24% und ist damit gegenüber dem letzten Jahr leicht gestiegen (2012:21%).

Jeder Bogen wurde von uns sorgfältig gelesen und ausgewertet. Ihre Anregungen sind uns sehr wichtig! In der Vergangenheit konnten wir einige bereits umsetzen.

Wir möchten Ihnen nun die Ergebnisse der Umfrage vorstellen. In Klammern finden Sie jeweils die Ergebnisse von 2012.

Die Gesamtnote aller Bögen und Fragen betrug in diesem Jahr 2,2 (2012:2,3).

Die besten Bewertungen erhielt wir mit Note 1,7 (2012:1,9) zur Frage „Angebotene Parameter“ und zur „Freundlichkeit am Telefon“ mit Note 1,8 (2012:1,8%).

Weiter wichtige Ergebnisse sind:

Telefonische Erreichbarkeit:	Note 2,2 (2012:2,4)
Responsezeit Notfallproben (Zeit vom Probeneingang bis zum Befund):	Note 2,5 (2012:2,6)
Responsezeit Routineproben (Zeit vom Probeneingang bis zum Befund):	Note 2,2 (2012:2,4)

Unsere schlechteste Bewertung erhielten wir in diesem Jahr für die Befundübermittlung mit der Note 3,3 (2012:2,7). Hierbei fällt besonders die Kritik der externen Einsender auf. Wir werden versuchen, diesen Punkt zeitnah zu verbessern.

Beim Probentransport, der in den letzten Jahren immer Anlass zu Beschwerden gab, konnten wir eine Verbesserung von Note 2,9 auf 2,4 erreichen. Trotzdem ist hier sicher noch Verbesserungspotential vorhanden.

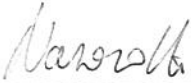
Die Gesamtzufriedenheit POCT wurde von Ihnen mit 2,5 (2012:2,9) bewertet. Insgesamt konnte dieser Bereich Verbesserungen verbuchen, insbesondere bei der Betreuung, was uns zeigt, dass wir auf dem richtigen Weg sind.


Angenehm ist für uns, wenn wir uns aufgrund der Angabe des Namens auf dem Bogen direkt mit Ihnen in Verbindung setzen können. So lassen sich am einfachsten und auf dem kurzen Dienstweg Ihre Anliegen klären. Vielen Dank.

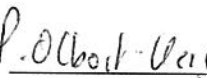
Besonders bedanken möchte sich das ganze Labor-Team für Lob und gute Wünsche! Dies bestärkt uns darin, weiterhin den Service zu verbessern und in unserer täglichen Arbeit Sie bei der bestmöglichen Versorgung der Patienten zu unterstützen.

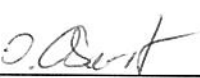
Unser Wunsch ist es, die Qualität unserer Laborarbeit weiter zu verbessern. Wir freuen uns weiterhin auf Ihre Anregungen.

Mit freundlichen Grüßen,


Prof. Dr. P. Nawroth
Ärztl. Direktor


M. Zorn
Laborleiter


P. Olbort-Herzog
POCT-Beauftragte


I. Oberst
QM – Beauftragte


C. Brenneisen
QM - Beauftragte