

Sehr geehrter Einsender!



Im Jahr 2008/2009 haben wir zum vierten Mal eine Umfrage bei unseren Einsendern zur Zufriedenheit mit dem Labor durchgeführt. Wir möchten uns bei allen bedanken, die teilgenommen haben. Jeder Bogen wurde sorgfältig gelesen und ausgewertet. Ihre Anregungen sind uns sehr wichtig! In den letzten Jahre konnten wir schon einige Ihrer Anregungen umsetzen.

Wir möchten Ihnen kurz die Ergebnisse der Umfrage vorstellen. In Klammern finden Sie jeweils die Ergebnisse von 2007.

Die Gesamtnote aller Bögen und Fragen betrug in diesem Jahr 2,1 (2007:2,3%). Die besten Bewertungen erhielt wir mit Note 1,7 für fachliche Beratung (2007:2,1%) und Freundlichkeit am Telefon (2007:2,0%).

Erfreulich war für uns, dass es im Bereich der telefonischen Erreichbarkeit eine deutliche Verbesserung gegeben hat.

telefonische Erreichbarkeit:	Note 2,1 (2007:2,6)
Response Notfall im Labor:	Note 2,5 (2007:2,7)
Response Routine im Labor:	Note 2,3 (2007:2,5)

Im vergangenen Jahr wurde besonders die Fragen zu den Responsezeiten am schlechtesten bewertet.

Bei den Responsezeiten hat es sowohl im Bereich der Notfälle als auch im Bereich der Routinediagnostik eine Verbesserung gegeben. Wir sind stets bemüht, die Responsezeiten so niedrig wie möglich zu halten. Leider kommt es bei der Übertragung unserer Laborwerte zu zusätzlichen Verzögerungen, wenn diese nicht über Lauris abgerufen werden. Bei Fragen zu Lauris wenden Sie sich bitte an die EDV-Betreuer der jeweiligen Kliniken.

Besonders schlecht ist in diesem Jahr die Bewertung für den Transport mit der Note 2,9 (2007:3,1) ausgefallen. Herr Göbel der Planungsgruppe Medizin ist bestrebt diesbezüglich eine zeitnahe Verbesserung zu erreichen.

Der Punkt Befundlayout in unseren Fragebogen wurde von Ihnen mit 2,0 bewertet (2007:2,4).

Die Gesamtzufriedenheit POCT wurde von Ihnen mit 2,5 (2007:2,6) bewertet. Hier haben wir vor allem bei der Ausstattung der Blutgasgeräte eine deutlich bessere Bewertung von Ihnen mit Note 2,0 (2007:2,9) erhalten.

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

Mit freundlichen Grüßen,