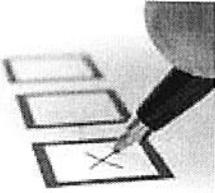


Sehr geehrter Einsender!



Im Jahr 2011 haben wir zum sechsten 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 2010.

Die Gesamtnote aller Bögen und Fragen betrug in diesem Jahr 2,2.
Die besten Bewertungen erhielt wir mit Note 1,8 für Angebotene Parameter (2010:1,7%).

telefonische Erreichbarkeit:	Note 2,3 (2010:2,2)
Response Notfall im Labor:	Note 2,5 (2010:2,4)
Response Routine im Labor:	Note 2,2 (2010:2,3)

Unsere schlechteste Bewertung haben wir auch in diesem Jahr für die Ausstattung der Blutzucker-Geräte mit der Note 2,7 (2010:2,6) erhalten. Hier sind wir dabei, neue Geräte zu installieren, die auch in der Messqualität Vorteile besitzen.

Die Gesamtzufriedenheit POCT wurde von Ihnen mit 2,5 (2010:2,4) bewertet. Uns ist bewusst, dass die Identifikation der Anwender und Patienten für Sie mehr Arbeit bedeutet, aber dies ist eine Forderung der RiliBÄK 2008, über die wir uns nicht hinwegsetzen können. Ebenso die Intervalle der Kontrollmessungen sind eine Vorgabe der RiliBÄK.

Bei einigen Teilnehmern konnten wir uns Dank der Angabe des Namens auf unserem Umfragebogen, zu einer individuellen Lösung Ihrer Anliegen zurückmelden. Und die Anliegen wenn möglich umgehend umsetzen.

Dank einiger Anregungen Ihrerseits wurde unser Leistungsverzeichnis im Intranet überarbeitet.

Besonders bedanken möchte sich das ganze Labor-Team für die oft gelobte Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft am Telefon.

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

Mit freundlichen Grüßen,


Prof. Dr. P. Nawroth
Ärztl. Direktor


M. Zorn
Laborleiter


P. Olbert-Herzog
POCT-Beauftragte


I. Ellwanger
QM - Beauftragte