

## Sehr geehrter Einsender!



Auch im Jahr 2012 haben wir eine Umfrage zur Zufriedenheit mit dem Labor bei unseren Einsendern durchgeführt.

Wir möchten uns bei allen bedanken, die teilgenommen haben, auch wenn die Anzahl der zurückgesendeten Bögen von Jahr zu Jahr abnimmt. 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 2011.

Die Gesamtnote aller Bögen und Fragen betrug in diesem Jahr 2,3.

Die besten Bewertungen erhielt wir mit Note 1,8 für Freundlichkeit am Telefon (2011:2,0%).

telefonische Erreichbarkeit: Note 2,4 (2010:2,3)

Response Notfall im Labor: Note 2,6 (2010:2,5)

Response Routine im Labor: Note 2,4 (2010:2,2)

Unsere schlechteste Bewertung haben wir auch in diesem Jahr für den Probentransport mit der Note 2,9 (2011:2,5) und POCT QC-Messung mit der Note 2,9 (2011:2,6) erhalten. Leider haben wir auf den Probentransport keinen direkten Einfluss.

Die Gesamtzufriedenheit POCT wurde von Ihnen mit 2,6 (2011:2,5) 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 sind die Intervalle der Kontrollmessungen 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.

Besonders bedanken möchte sich das ganze Labor-Team für das Lob der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft am Telefon.

Unser Büro-Telefon ist unter der Woche in der Zeit von 8:00 bis 19:00 Uhr von einer Person besetzt, außerhalb dieser Zeit wird das Telefon von den MTAs des Analysezentrum im Routinebetrieb mitbetreut. Daher bitten wir, in der Zeit nach 19:00 Uhr nur wirklich dringende Nachforderungen und Anfragen zu telefonieren.

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