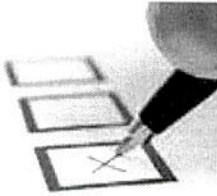


Sehr geehrter Einsender!

Auch im Jahr 2015/2016 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 28% und ist damit gegenüber dem letzten Jahr leicht gestiegen (2014:26%).

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 der vorherigen Umfrage.

Die Gesamtnote aller Bögen und Fragen betrug in diesem Jahr 2,2 (2014:2,3).

Die besten Bewertungen erhielten wir mit Note 1,8 zu den Frage „Angebotene Parameter“ und „Freundlichkeit am Telefon“ wie auch schon im Jahr zuvor (2014:1,8%).

Weitere wichtige Ergebnisse sind:

Telefonische Erreichbarkeit: Note 2,1 (2014:2,6)

Responsezeit Notfallproben (Zeit vom Probeneingang bis zum Befund): Note 2,2 (2014:2,5)

Responsezeit Routineproben (Zeit vom Probeneingang bis zum Befund): Note 2,1 (2014:2,3)

Wir sind bestrebt zeitnah ein verbessertes Handling zu etablieren, so dass sich die Untersuchungszeiten für Troponin verkürzen.

Unsere schlechteste Bewertung erhielten wir in diesem Jahr für den Transport mit der Note 2,7 (2014:2,6). Die Organisation des Fahrdienstes bei einem Rohrpostausfall liegt nicht in unseren Händen, sondern in denen des Fuhrparks. Wir werden allerdings künftig bei geplanten Rohrpostausfällen die Fahrer im Vorfeld schulen.

Unsere größte Verbesserung erhielten wir von den externen Einsendern für unsere telefonische Erreichbarkeit. Hier haben wir uns auf Note 2,1 (2014:2,6) verbessert.

Die Gesamtzufriedenheit POCT wurde von Ihnen mit 2,2 (2014:2,9) bewertet. Insgesamt konnten wir in diesem Bereich eine enorme Verbesserung verbuchen.

Gerne nehmen wir die Anregung auf, dass künftig in der E-Mail zur Erinnerung an die Re-Schulungen für POCT gleich der Link zum E-Learning eingefügt ist. Bei den Re-Schulungen handelt es sich um gesetzliche Vorgaben, welche für uns verpflichtend sind. Ab der 2. Re-Schulung müssen Sie nicht mehr den ganzen Kurs machen, sondern müssen nur noch die Fragen beantworten.

Wir haben in diesem Jahr vermehrt Kritiken im Handling mit Lauris erhalten. Gerne können wir Ihnen hierfür nochmals Schulungen anbieten. Nehmen Sie diesbezüglich bitte Kontakt mit uns auf.

Wir können in dieser Umfrage leider nur auf Anregungen und Kritiken eingehen, welche das Zentrallabor betreffen. Die Bereiche Mikrobiologie und Blutbank gehören nicht zu Zentrallabor.

Das ganze Labor-Team möchte sich an dieser Stelle für Ihre Geduld während unserer Umbauphase im letzten Jahr und während der Ausfallzeit unseres Kühlarchivs im Januar 2016 bedanken. Uns ist bewusst, dass es in dieser Zeit zu vielen Verzögerungen und Unannehmlichkeiten für Sie kam.

Gerne haben wir Ihr Lob und Ihre Anregungen angenommen, Dies bestärkt uns darin, weiterhin den Service zu verbessern und Sie mit unserer täglichen Arbeit 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