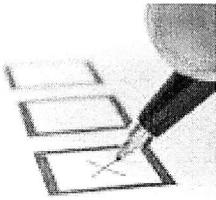


Sehr geehrter Einsender!

Nach einer längeren Pause und einem Komplettumbau des Labors an allen Standorten haben wir 2024 eine Umfrage zur Zufriedenheit mit dem Labor bei unseren Einsendern durchgeführt.

Wir möchten uns bei allen Teilnehmern bedanken. Die Rücksendequote lag bei 17% und ist damit gegenüber der letzten Umfrage leicht rückläufig (2018:23%).

Jeder Bogen wurde von uns sorgfältig gelesen und ausgewertet. Ihre Anregungen sind uns sehr wichtig! In der Vergangenheit konnten wir einige Ihrer Anregungen schon 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 2,0 (2018:2,1).

Die besten Bewertungen erhielten wir mit Note 1,7 für die Freundlichkeit am Telefon. Unverändert zu 2018. Eine fast gleichwertige Benotung mit 1,8 erhielten wir für „Angebotene Parameter“ und „fachliche Beratung“ (2018:1,7).

Weitere wichtige Ergebnisse sind:

Telefonische Erreichbarkeit: Note 1,9 (2018:2,0)

Responsezeit Notfallproben (Zeit vom Probeneingang bis zum Befund): Note 2,4 (2018:2,2)

Responsezeit Routineproben (Zeit vom Probeneingang bis zum Befund): Note 2,3 (2018:2,5)

Mit dem inzwischen abgeschlossenen Umbau werden nun auch die Troponin-Proben direkt über die Automation mitgemessen.

Unsere schlechteste Bewertung erhielten wir in diesem Jahr für die Responsezeit der Notfallparameter mit der Note 2,4 (2018:2,5).

Auch wenn Lauris in fast allen Laborbereichen des Klinikums zu Verfügung steht, kann immer nur ein Bereich abgebildet werden. Bei Befunden des Zentrallabors können somit keine Ergebnisse der Mikrobiologie und Blutbank eingesehen werden.

Auch bei dieser Umfrage, haben wir wie schon bei der vorherigen, vermehrt Kritiken zum Handling mit Lauris erhalten. Wir hatten ihnen damals angeboten, diesbezüglich gerne mit uns persönlich Kontakt aufzunehmen, um Termine für Schulungen zu vereinbaren. Leider hat dieses niemand Angebot niemand wahrgenommen.

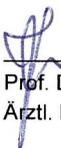
Die Gesamtzufriedenheit POCT wurde von Ihnen mit 2,0 (2018:2,2) bewertet. Insgesamt konnten wir zu einigen Punkten erneut leichte Verbesserungen verbuchen.

Bei den Re-Schulungen handelt es sich um gesetzliche Vorgaben, welche für uns verpflichtend sind.

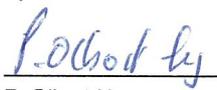
Gerne haben wir Ihr Lob und Ihre Anregungen angenommen. Dies bestärkt uns darin, weiterhin den Service zu verbessern und Sie mit unserer täglichen Arbeit bei der bestmöglichen Versorgung der Patienten zu unterstützen.

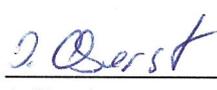
Bei Fragen, Anregungen und Kritik könne Sie uns gerne jeder Zeit auch direkt ansprechen.

Mit freundlichen Grüßen,


Prof. Dr. J. Szendrödi
Äztl. Direktorin


Dr. M. Zorn
Laborleiter


P. Olbort-Herzog
POCT-Beauftragte


I. Oberst
QM – Beauftragte


C. Brenneisen
QM – Beauftragte


P. Rensch
QM – Beauftragte