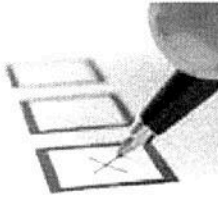


Sehr geehrter Einsender!

Auch im Jahr 2018 haben wir eine Umfrage zur Zufriedenheit mit dem Labor bei unseren Einsendern durchgeführt.

Wir möchten uns bei allen Teilnehmern bedanken. Die Rücksendequote lag bei 23% und ist damit gegenüber der letzten Umfrage leicht rückläufig (2016:28%).

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 2,1 (2016:2,2).

Die besten Bewertungen erhielten wir mit Note 1,6 für die Übermittlung der Befunde. Hier erzielten wir eine enorme Verbesserung (2016:2,1%). Eine fast gleichwertige Benotung mit 1,7 erhielten wir für „Angebotene Parameter“ und „Freundlichkeit am Telefon“ wie auch schon im Jahr zuvor (2016:2,1).

Weitere wichtige Ergebnisse sind:

Telefonische Erreichbarkeit: Note 2,0 (2016:2,1)

Responsezeit Notfallproben (Zeit vom Probeneingang bis zum Befund): Note 2,2 (2016:2,2)

Responsezeit Routineproben (Zeit vom Probeneingang bis zum Befund): Note 2,5 (2016:2,1)

Wir haben kürzlich unseren Arbeitsplatz zur Messung der Troponin-Bestimmung umstrukturiert und hoffen somit zukünftig eine Verkürzung der Untersuchungszeit zu erzielen.

Unsere schlechteste Bewertung erhielten wir in diesem Jahr für die Responsezeit der Routineparameter mit der Note 2,5 (2016:2,1). Seit Ostern haben wir einen zusätzlichen Dienst eingeführt, welcher die Kollegen in den Stoßzeiten über die Mittagszeit bis in die Abendstunden unterstützen soll.

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.

Es wurde angeregt, noch mehr Parameter über Notfall rund um die Uhr zur Analyse anzubieten. Gerade bei den Medikamentenspiegeln ist dies durch die Messmethode, die nicht automatisierbar ist, nicht möglich.

Die Gesamtzufriedenheit POCT wurde von Ihnen mit 2,2 (2016:2,2) bewertet. Insgesamt konnten wir zu einigen Punkten erneut leichte Verbesserungen verbuchen.

Aus der letzten Umfrage haben wir Ihre Anregung aufgenommen, in den E-Mails zur Erinnerung an die Re-Schulungen für POCT gleich den Link zum E-Learning einzufügen. 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.

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. P. Nawroth
Ärztl. Direktor

Dr. M. Zörn
Laborleiter

P. Olbort-Herzog
POCT-Beauftragte

I. Oberst
QM – Beauftragte

C. Brenneisen
QM – Beauftragte

P. Rensch
QM – Beauftragte

T:\ext01\LAB-QMB\Daten\Umfragen\2018 Umfrage auf den Stationen\Antwort\Antwortschreiben 2018.doc