

Auswertung Kundenzufriedenheit - nach dem Bewertungsbogen Kundenzufriedenheit intern FB-QM-013

Alle Einsender

Anzahl: 46 eingesendete Bögen

Bewertung analog der Vergabe von Schulnoten von 1 (sehr gut) bis 6 (schlecht) oder n.a (nicht anwendbar)

Themen	Noten														Noten- summen	Noten- mittelwert	Einstufung	Notenmittelwert des Punktes	Einstufung	Vorjahr 2018								
	1	2	3	4	5	6	n.a.	Anzahl	Summe aus Note 1	Summe aus Note 2	Summe aus Note 3	Summe aus Note 4	Summe aus Note 5	Summe aus Note 6						Noten- mittelwert	Einstufung	Noten- mittelwert	Einstufung	Notenmittelwert des Punktes	Einstufung			
Allgemeiner Teil																												
1. Leistungsverzeichnis																												
1.1 Das generelle Leistungsangebot																												
KC	29	14	1				2	44	29	28	3	0	0	0	60	1,4	A			1,5	B							
Mikro	20	19	3	2			2	44	20	38	9	8	0	0	75	1,7	B			1,6	B							
BP	13	9					2	22	13	18	0	0	0	0	31	1,4	A			1,5	B							
Sero	26	16					3	42	26	32	0	0	0	0	58	1,4	A			1,5	B							
1.2 Übersichtlichkeit u Informationsgehalt des LV	13	21	8		1			43	13	42	24	0	5	0	84	2,0	B	1,6	B	1,9	B	1,6	B					
2. Qualität der Analysenergebnisse																												
KC	24	15	1				6	40	24	30	3	0	0	0	57	1,4	A			1,6	B							
Mikro	22	17					5	39	22	34	0	0	0	0	56	1,4	A			1,6	B							
BP	12	9					3	21	12	18	0	0	0	0	30	1,4	A			1,5	B							
Sero	22	15	3				7	40	22	30	9	0	0	0	61	1,5	B	1,5	A	1,5	B	1,6	B					
3. Erreichbarkeit																												
3.1 Allgemeine Erreichbarkeit der Laborbereiche																												
	20	20	4	2				46	20	40	12	8	0	0	80	1,7	B	1,7	B	1,7	B	1,7	B					
4. Mitarbeiterkompetenz																												
4.1 Fachliche Kompetenz der Mitarbeiter der Rufannahme																												
	15	25	4	2				46	15	50	12	8	0	0	85	1,8	B			1,7	B							
4.2 Fachliche Kompetenz /Beratung der Laborärzte																												
	24	10	1				11	35	24	20	3	0	0	0	47	1,3	A	1,6	B	1,5	B	1,6	B					
5. Informationsfluss																												
5.1 Mitteilung von Änderungen/Neuerungen																												
	23	19	2				2	44	23	38	6	0	0	0	67	1,5	B			1,8	B							
5.2 Beantwortung von Anfragen																												
	21	20	1	1			4	43	21	40	3	4	0	0	68	1,6	B	1,6	B	1,7	B	1,7	B					
6. Freundlichkeit der Mitarbeiter																												
	25	16	4	1				46	25	32	12	4	0	0	73	1,6	B	1,6	B	1,8	B	1,7	B					
Spezifischer Teil																												
7. Anforderungen																												
Übersichtlichkeit, komfort. Anwendung der Anforderungsmasken im Order Entry (L.I.C.)																												
	13	16	7	1	1		6	38	13	32	21	4	5	0	75	2,0	B	2,0	B	2,1	B	2,1	B					
8. Probentransport (HSK-Service)																												
8.1 Abholung undTransportzeiten von Routinetransporten																												
	11	16	8	3	1		2	39	13	32	21	4	5	0	75	1,9	B			2,2	B							
8.2 Abholung und Transportzeiten bei Notfällen/Sonderfällen am Tag																												
	3	6	12	2	1		1	24	3	12	36	8	5	0	64	2,7	B			2,5	B							
8.3 Abholung und Transportzeiten bei Notfällen/Sonderfällen außerhalb der Routinezeiten (Abend/Nacht/Wochenende/Feiertag)																												
	1	4	11	4		1	2	21	1	8	33	16	0	6	64	3,0	C	2,5	B	2,6	B	2,4	B					
9. Probenkennzeichnung - Etiketten																												
Übersichtlichkeit/Gestaltung																												
	19	20	1				2	40	19	40	3	0	0	0	62	1,6	B	1,6	B	1,9	B	1,9	B					
10. Probenentnahme																												
Verständlichkeit d. Erläuterungen zur Probenentnahme im I.c./Leistungsverzeichnis																												
	14	23	4		1		4	42	14	46	12	0	5	0	77	1,8	B	1,8	B	2,0	B	2,0	B					
11. Probenbearbeitung und Befundmitteilung																												
11.1 Dauer d. Bearbeitung (Tournaround-Zeit) bis Zeitpunkt der ersten Befundübermittlung																												
	12	23	4	3			3	42	12	46	12	12	0	0	82	2,0	B			2,1	B							
11.2 Telefonische Durchgabe von Extrem-/Alarmwerten																												
	23	15	1				5	39	23	30	3	0	0	0	56	1,4	A	1,7	B	1,6	B	1,9	B					
12. Befundlayout (Übersichtlichkeit/Eindeutigkeit/Nachbefunde)																												
12.1 Klinisch-chemische Befunde																												
	18	21	3				2	42	18	42	9	0	0	0	69	1,6	B			1,8	B							
12.2 Mikrobiologische Befunde																												
	17	23	2				4	42	17	46	6	0	0	0	69	1,6	B			1,9	B							
12.3 Blutdepot																												
	18	14	1				8	33	18	28	3	0	0	0	49	1,5	B	1,6	B	1,7	B	1,8	B					
13. Umgang mit Reklamationen																												
13.1 Erfüllung/Dauer der Reklamationsbearbeitung																												
	10	19					16	29	10	38	0	0	0	0	48	1,7	B			1,9	B							
13.2 Rückmeldung (erfolgt eine Rückmeldung und in welcher Form) und Nachhaltigkeit																												
	10	18	1				15	29	10	36	3	0	0	0	49	1,7	B	1,7	B	2,0	B	2,0	B					
Punkte																												
1,0-1,4																												
1,5-2,9																												
3,0-4,4																												
4,5-6,0																												
Bewertung																												
ausgezeichnet																												
geringe Verbesserungspotentiale																												
deutliche Verbesserungspotentiale																												
erhebliche Mängel																												
Einstufung																												
A																												
B																												
C																												
D																												
																Mittelwert aller Noten:	1,7	B	1,7	B	1,8	B	1,9	B				