



Kundenbefragung 2021

Im November 2021 baten wir insgesamt

440

Ärzte, Schwestern und Pflegekräfte aus
niedergelassenen Praxen und Einrichtungen aus dem

gesamten Einzugsgebiet

des IMD Greifswald um die Teilnahme an unserer
Kundenbefragung.

114

davon teilten uns ihre Meinungen mit.

Was haben wir gefragt?

Wie zufrieden sind Sie mit uns?

- Laborkurier: Pünktlichkeit, Auftreten
- Telefonzentrale: Erreichbarkeit, Auftreten
- Verbindlichkeit
- Beratung durch unsere Ärzte
- Befunde (Papier): Schnelle Übermittlung, Übersichtliche Gestaltung (Layout)
- Datenfernübertragung (DFÜ)
- IMD WebApp
- Elektronische Laboranforderung
- (Order Entry)
- Bestellwesen für Labor- / Praxisbedarf: Schnelligkeit der Lieferung, Korrekt / Vollständigkeit

Wie beurteilen Sie unsere Qualitätsmerkmale?

- Fachliche Kompetenz der Sie betreuenden Ärzte
- Regionalität/Befundlaufzeiten
- Bearbeitung Ihrer Reklamationen und Anfragen
- Fachinformationen
- Fortbildungsangebot
- Unsere Internetseite: Inhalt, Übersichtlichkeit
- Anforderungsbelege: Inhalt, Übersichtlichkeit

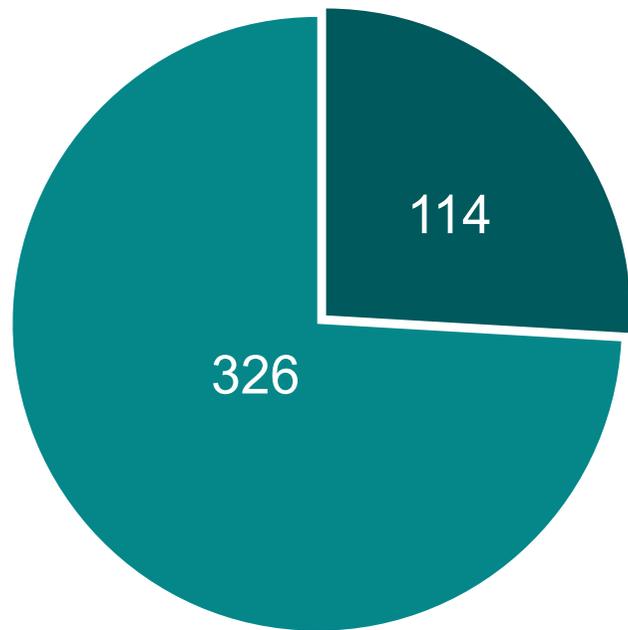
Würden Sie unser Labor einer Kollegin / einem Kollegen weiterempfehlen?

Bitte bewerten Sie abschließend die Qualität unserer Leistungen mit einer Schulnote von 1 bis 6.

Was müssten wir noch verbessern, damit Sie unser Labor mit „1“ bewerten?

Wer hat uns geantwortet?

Rücklaufquote: 25,91 %



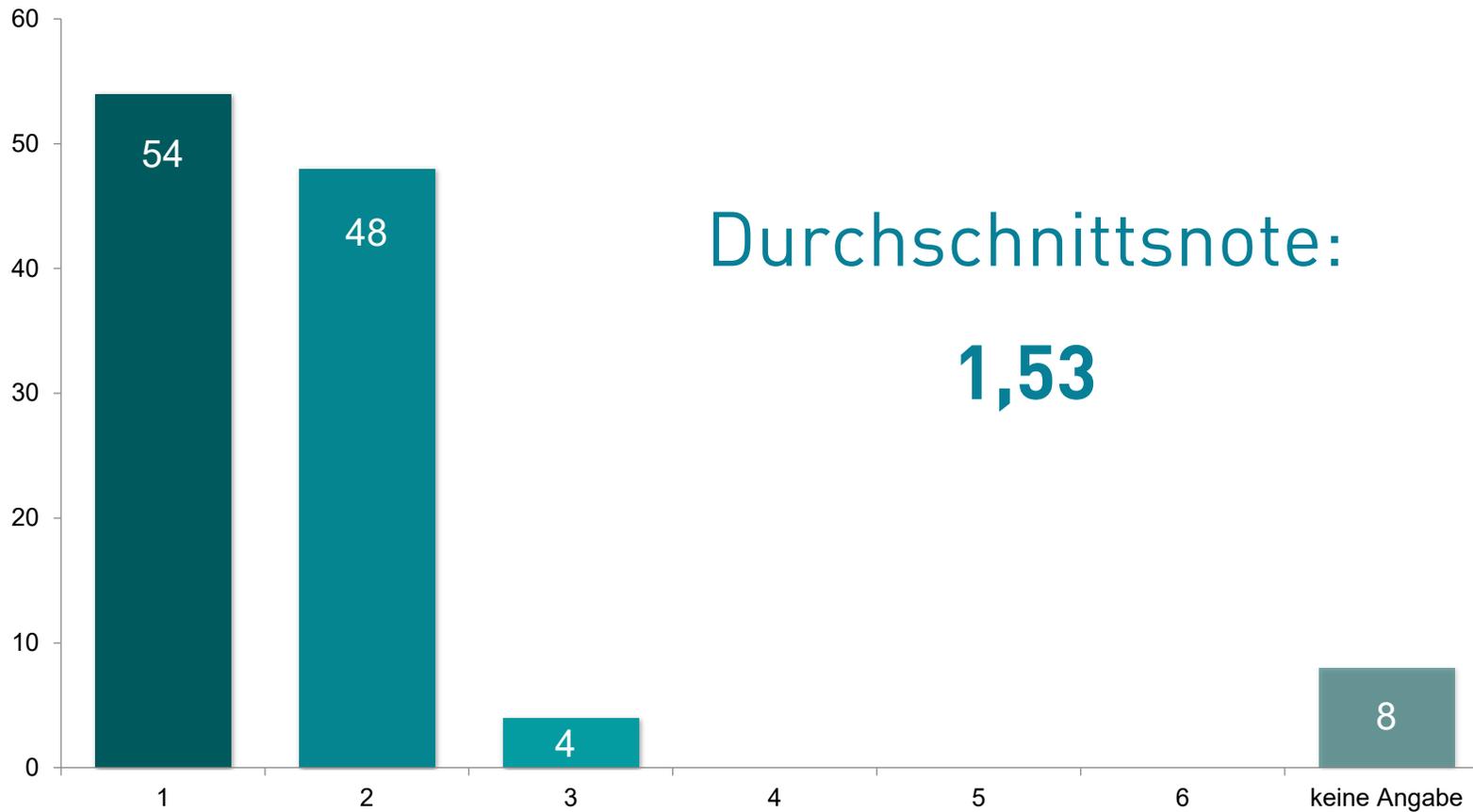
■ Rücklauf
■ nicht zurückgekommen

114 Antworten aus insgesamt 14 Fachgebieten:

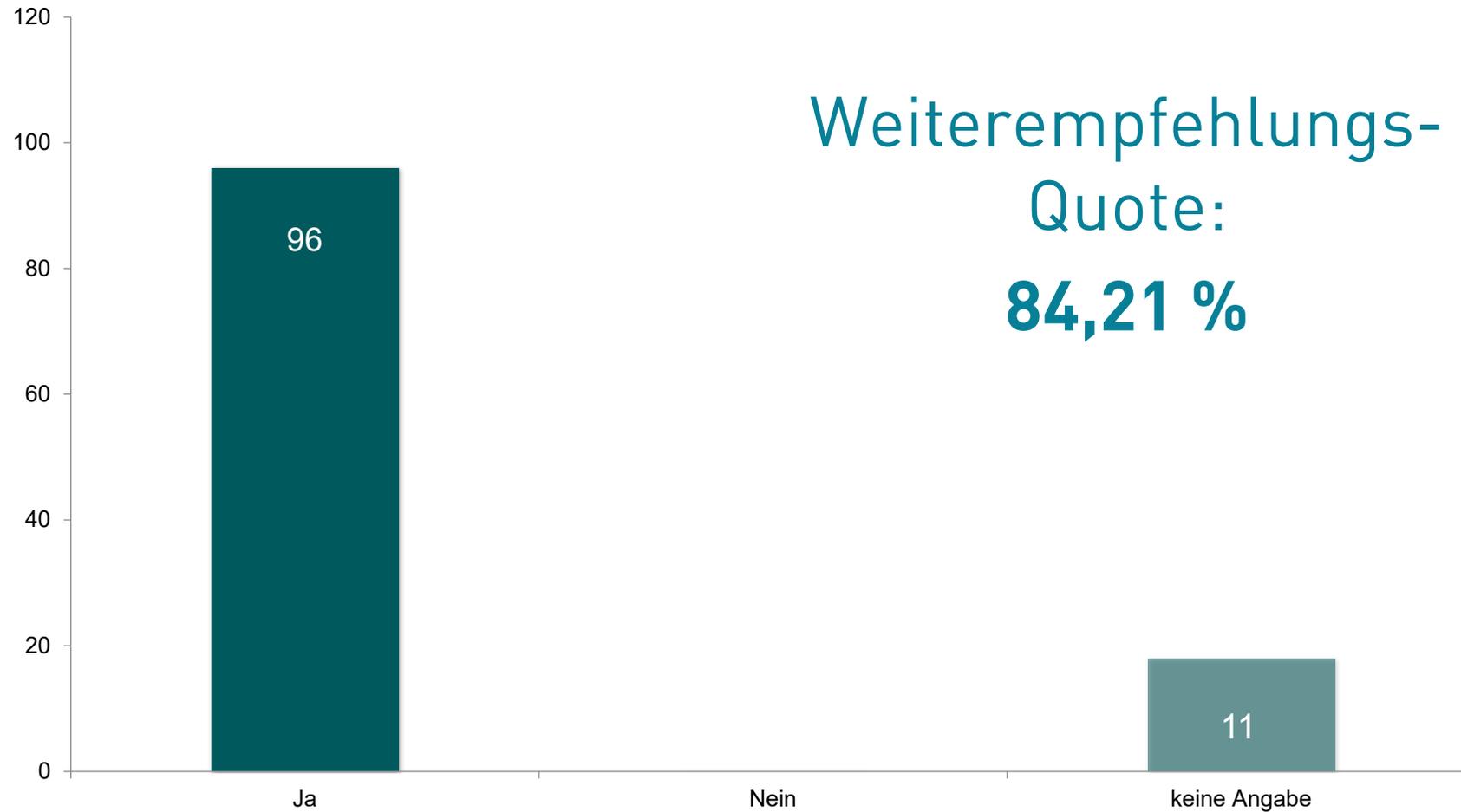
Allgemeinmediziner	26
Chirurgen	2
Diabetologen	1
Gynäkologen	8
HNO-Ärzte	1
Innere/Internisten	17
Urologen	2
Neurologen	4
Oralchirurgen	1
Orthopäden	1
Pädiater	3
Reha-Einrichtungen	2
KH (Poliklinik)	1
AMD / Betriebsarzt	1
Anonym	44

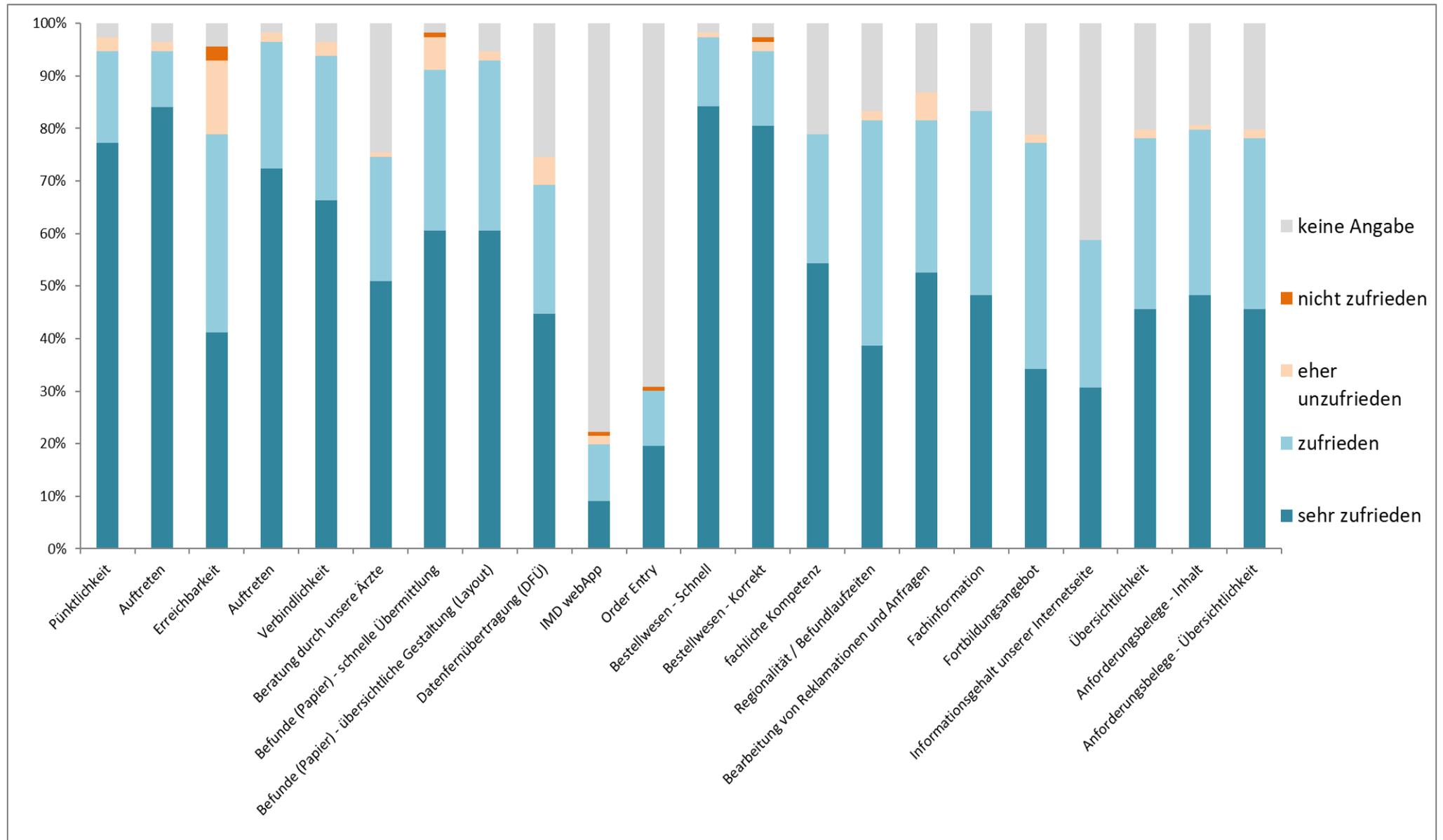


Gesamtzufriedenheit in Schulnoten



Würden Sie uns weiterempfehlen?





Was müssen wir tun, damit Sie uns mit „1“ bewerten?

- „unserem Wunsch, wenn wir mal einen Papierbefund benötigen, ohne telefonische Nachfrage nachgehen“
- „freundlichere Kurierfahrer“
- „bessere telefonische Erreichbarkeit“
- „Erreichbarkeit, DFÜ (..verbessern)“
- „Fahrer kommt nachmittags oft deutlich zu früh, keine aktuellen Bestellscheine, keine Preisangaben, Anforderungsbelege: Neuerungen müssen schneller eingepflegt werden“
- „Eine Glühweinparty zum Kennenlernen“
- „telefonische Erreichbarkeit“
- „nicht zufrieden mit Übermittlung von LG-Aufträgen, und Privat-Versicherten, Bestellwesen: oft falsche Lieferungen bzw. nicht vollständige Lieferungen“
- „vollständige Übertragung aller Laborwerte in das Praxisprogramm klappt nicht immer“
- „Internetauftritt sollte für Ärzte übersichtlicher und fachlich tiefgründiger gestaltet werden“
- „Datenübermittlung sollte besser werden“
- „insbesondere bei Kindern werden zu große Mengen Blut benötigt, für stat. Diagnostik oft sehr lange Untersuchungszeiten“
- „spätere Abholzeit *, Textbausteine in Befunden entfernen“
- „Möglichkeit zur Nachforderung von Werten“
- „Erreichbarkeit per Telefon“
- „Zugang zu einem Kundenkonto für Bestellungen, aber auch - soweit Datenschutz dies erlaubt zu laufenden Befunden inkl. MA-Zugang für Bestellungen etc. Menüführung Webseite könnte verbessert werden, Nachmittagstour auf Bestellung wäre super, flexiblere Abholzeiten“
- „Befunde: nachmittags häufig unvollständige Befunde“
- „Befunde kommen oftmals doppelt tagesversetzt“

→ Es wurde Kontakt mit den Praxen aufgenommen, um individuelle Probleme zu lösen.

Stärken

- fachliche Kompetenz / Beratung durch unsere Ärzte
- Kuriere (Pünktlichkeit und Auftreten)
- Schnelligkeit unseres Bestellwesens / technisches Personal

Schwächen

- telefonische Erreichbarkeit
- elektronische Befundübermittlung (webApp, OE, DFÜ)
- Übermittlung Befunde (Papier) – dauert zu lange

Potential

- Einführung LabGate
- „Service“-Bereich auf Webseite
- schnellere, umfängliche Reaktion auf Reklamationen (immer Rückinfo)
- telefonische Erreichbarkeit

Den
„WIR“-Gedanken
immer mit in die
Praxen nehmen –
egal, ob am Telefon,
persönlich oder auf
jedem Befund!



Danke für Ihr Lob!



Kurier: bisher sind alle lieb und nett

Kurier: immer nett, freundlich und pünktlich

Danke für die sehr gute Betreuung

Wir sind immer sehr zufrieden!
Die Zusammenarbeit u.
Kompetenzen sind hervorragend.
Vielen Dank und lassen Sie uns diese furchtbare Zeit gemeinsam durchstehen.

Kurier: TOP!!!

Ihr seid sehr gut, Kurier:
erstklassig-super; BM: Sehr gut;
Beratung durch Ärzte selten nötig

Alles bestens.
Vielen lieben Dank
und eine schöne
Weihnachtszeit.
Bleiben Sie gesund

Laborkurier sehr nett

So bleiben, wie ihr seid

Danke für die sehr gute
Betreuung

Alles gut

Wir arbeiten sehr gern mit Ihnen
zusammen, 1000 Dank an alle!