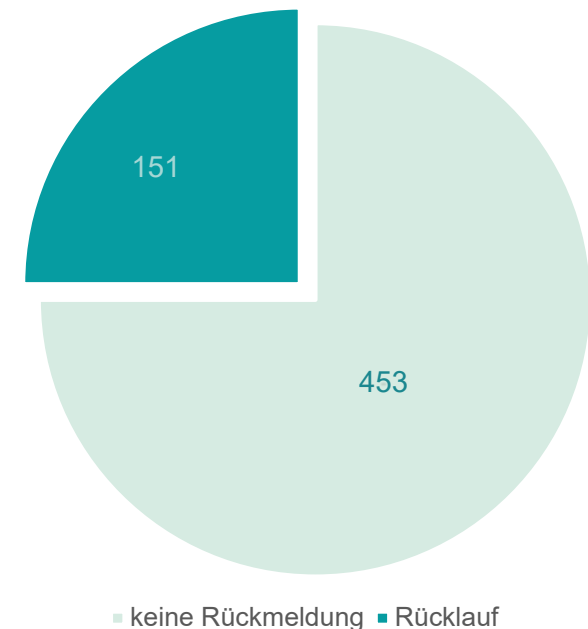


Kundenbefragung 2023

Im November **2023** baten wir
Ärzt:innen, Schwestern und
Pflegekräfte aus insgesamt **604**
niedergelassenen Praxen und
Einrichtungen aus dem gesamten
Einzugsgebiet des IMD Greifswald
um die Teilnahme an unserer
Kundenbefragung.

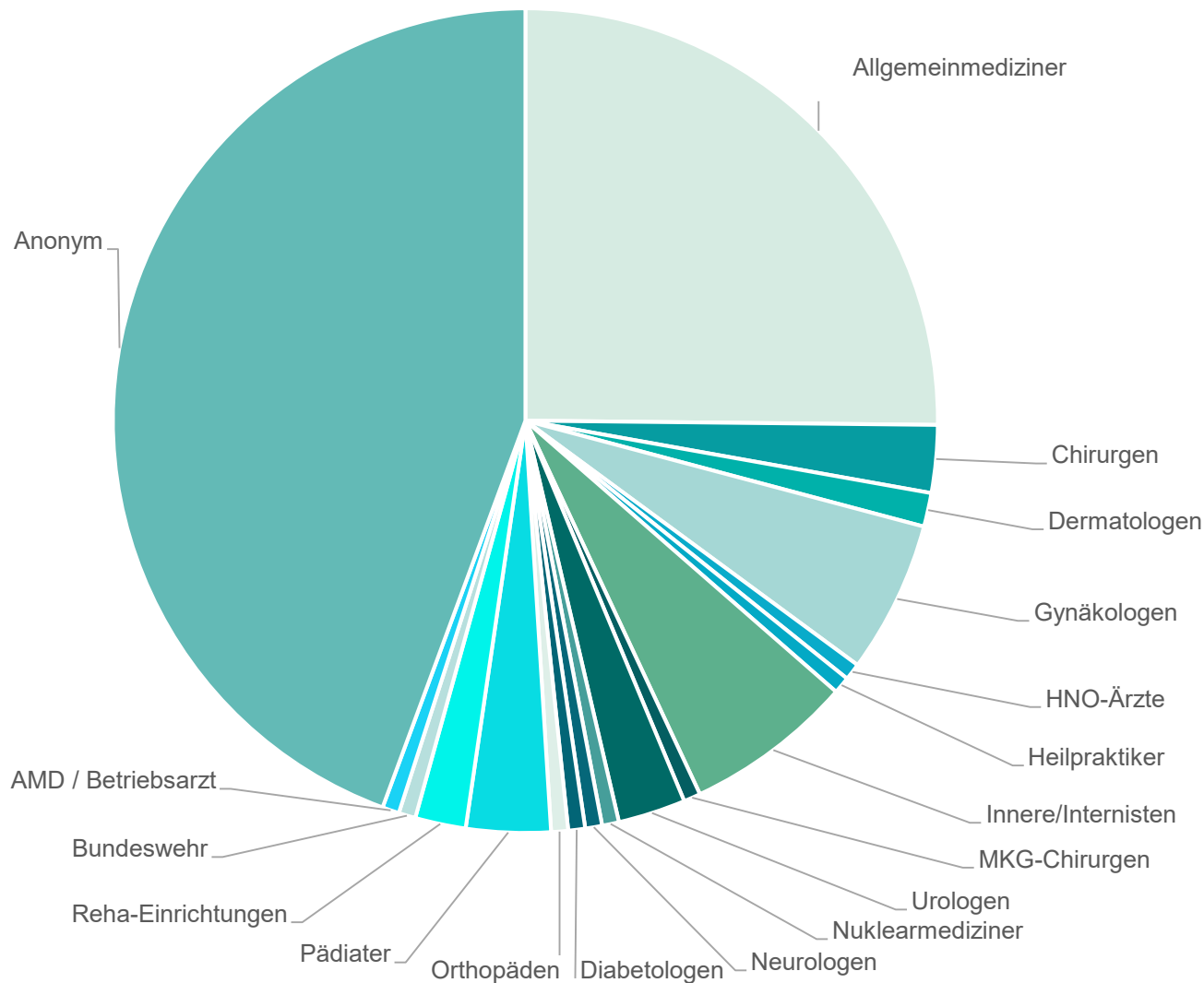
151 davon teilten uns ihre
Meinungen mit.



Rücklaufquote:
25 %

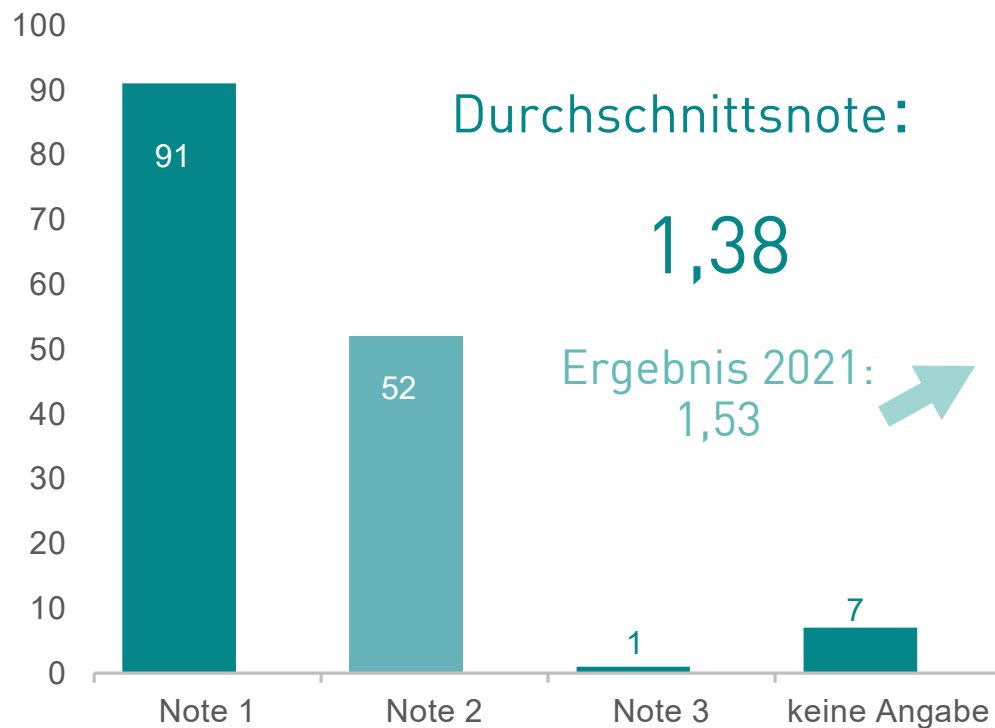
Wer hat uns geantwortet?

151 Antworten aus insgesamt 17 Fachgebieten:

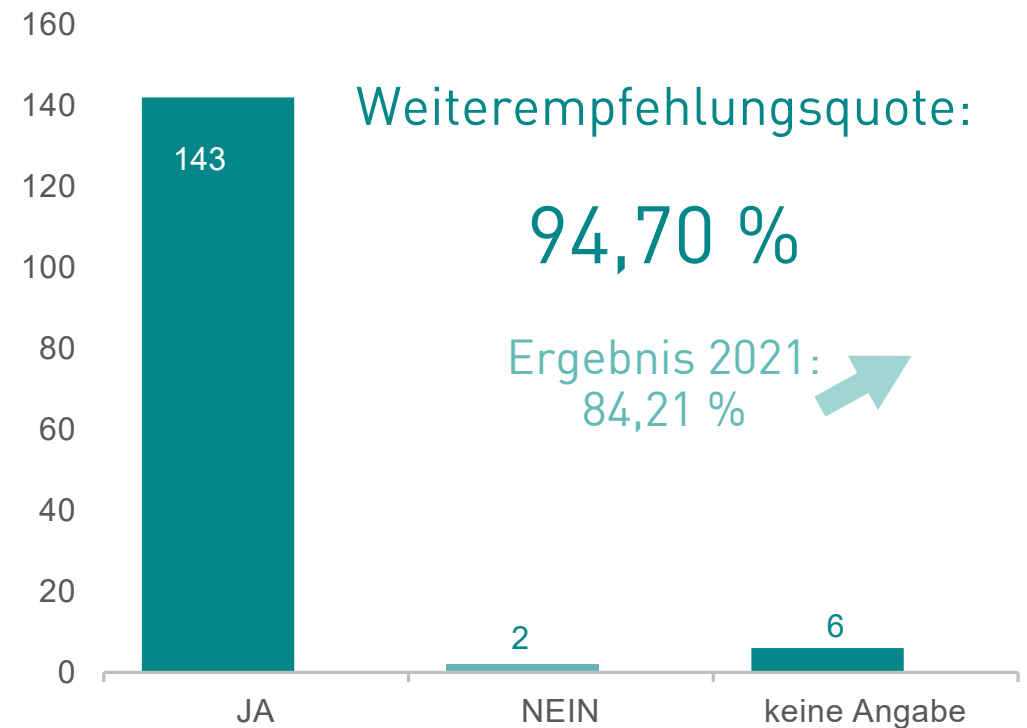


Allgemeinmediziner	38
Chirurgen	4
Dermatologen	2
Gynäkologen	9
HNO-Ärzte	1
Heilpraktiker	1
Innere/Internisten	10
MKG-Chirurgen	1
Urologen	4
Nuklearmediziner	1
Neurologen	1
Diabetologen	1
Orthopäden	1
Pädiater	5
Reha-Einrichtungen	3
Bundeswehr	1
AMD / Betriebsarzt	1
Anonym	67

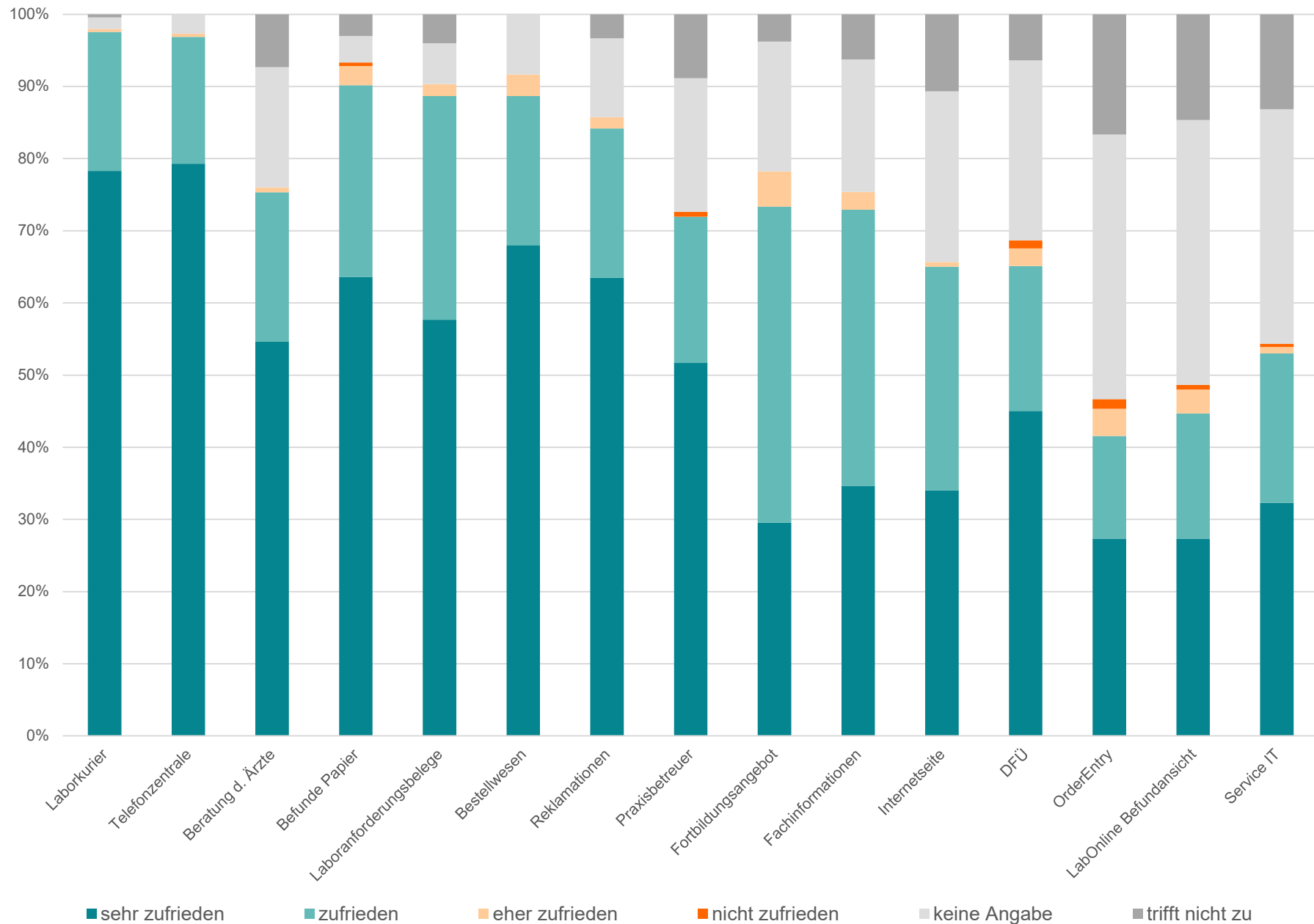
Gesamtzufriedenheit in Schulnoten



Würden Sie uns weiterempfehlen?

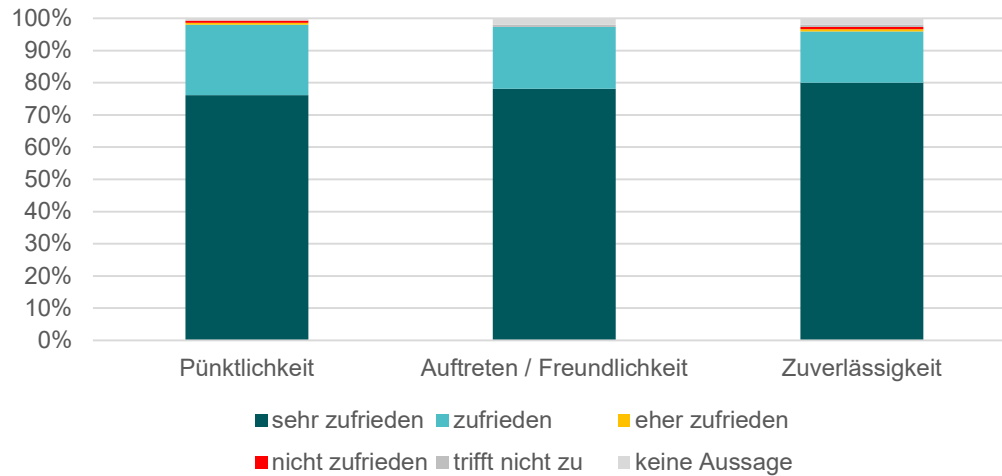


Auf einen Blick

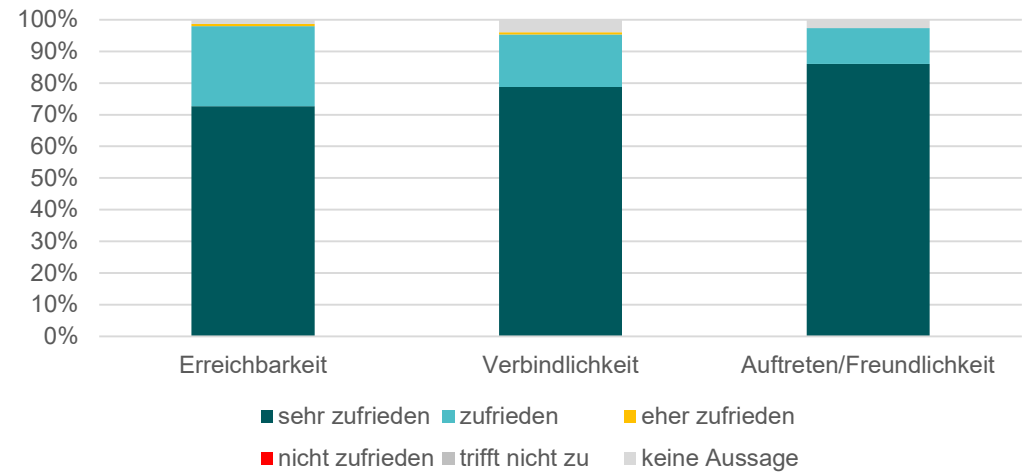


Im Einzelnen

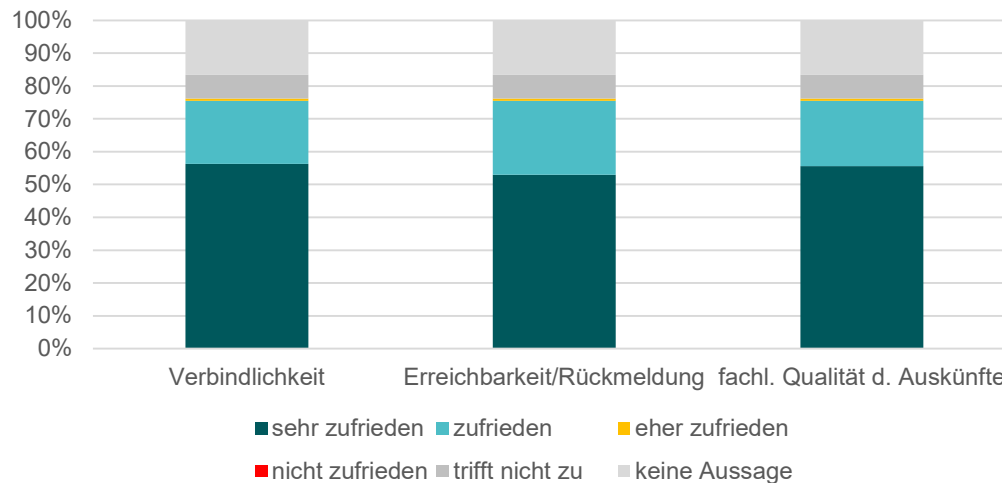
Laborkurier



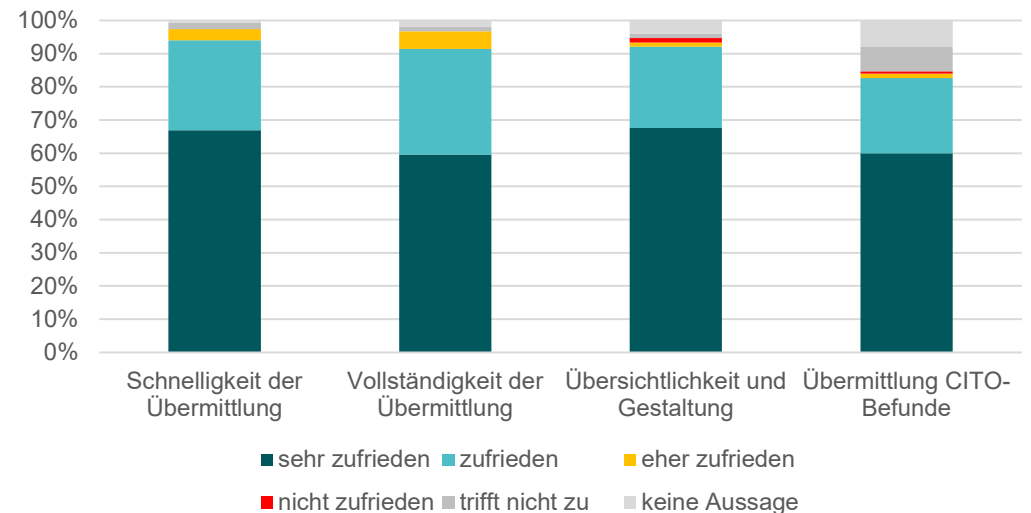
Telefonzentrale des Labors



Beratung durch Ärzte / Akademiker

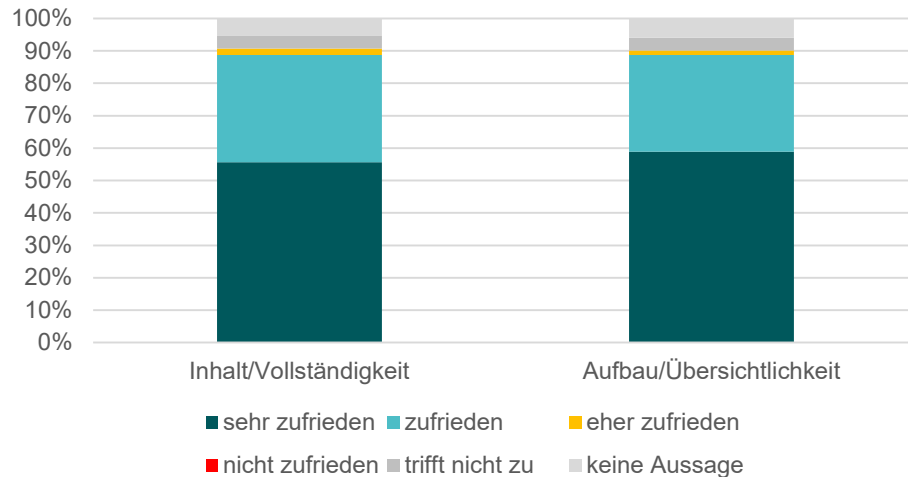


Befunde

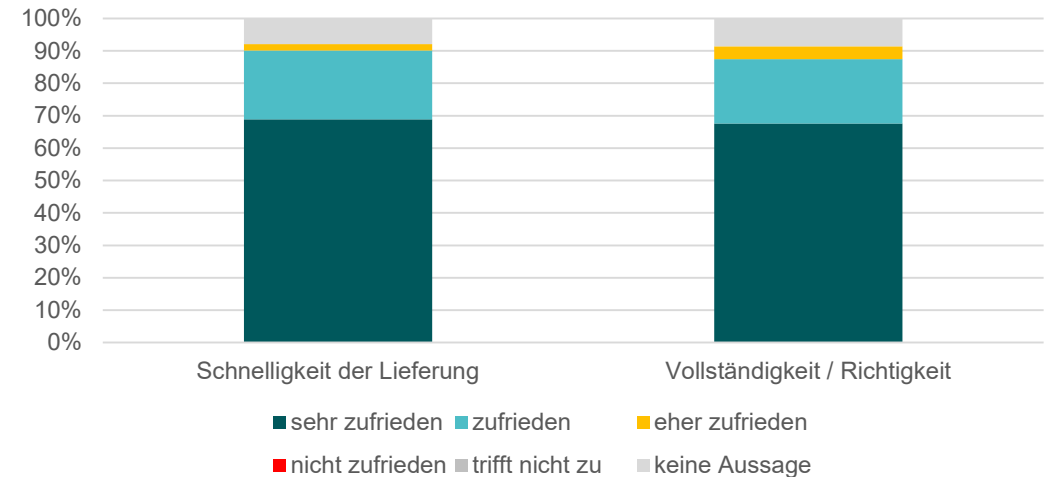


Im Einzelnen

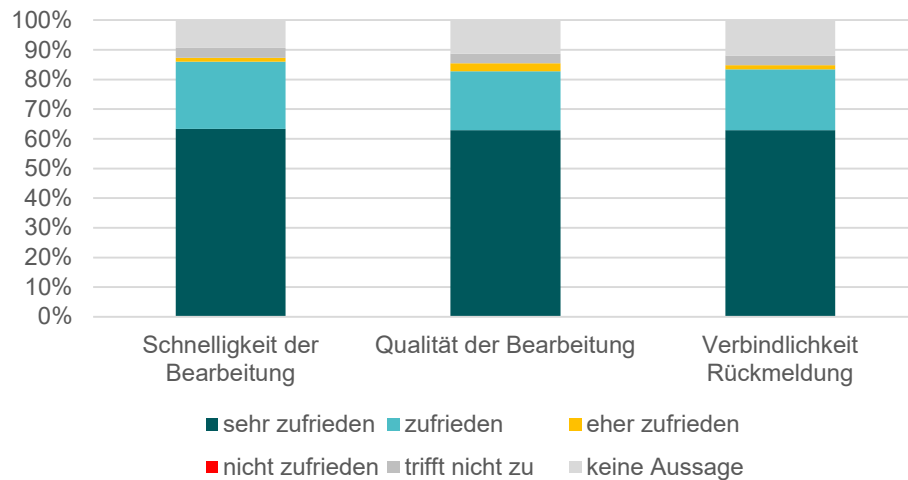
Laboranforderungsbelege



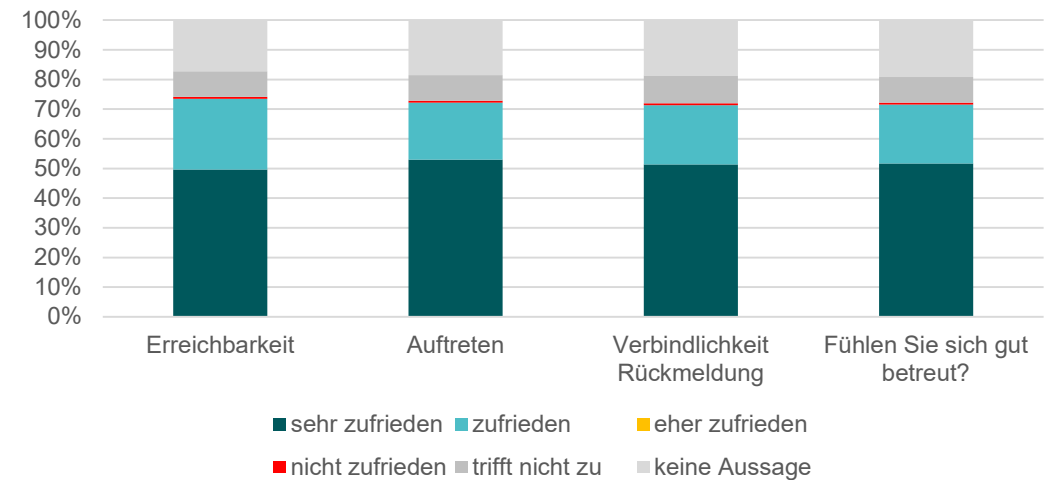
Bestellwesen



Reklamationen / Anfragen

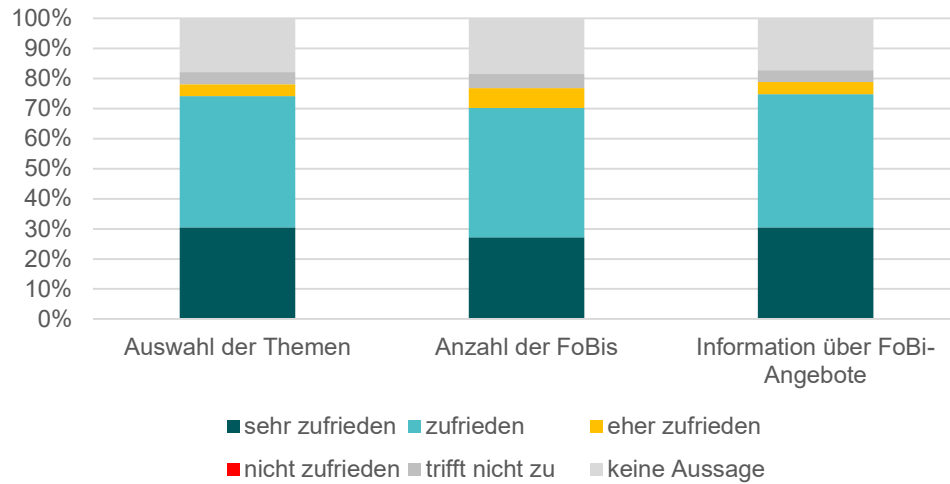


Praxisbetreuer in Aussendienst

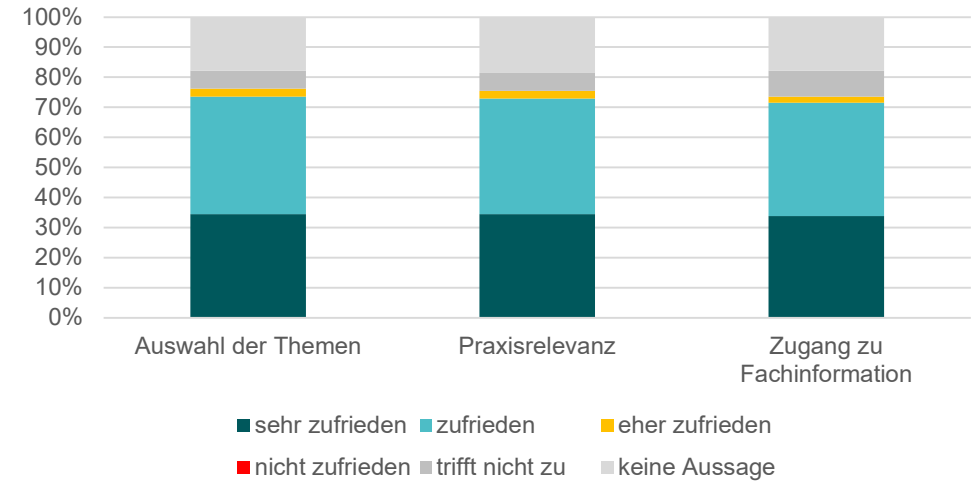


Im Einzelnen

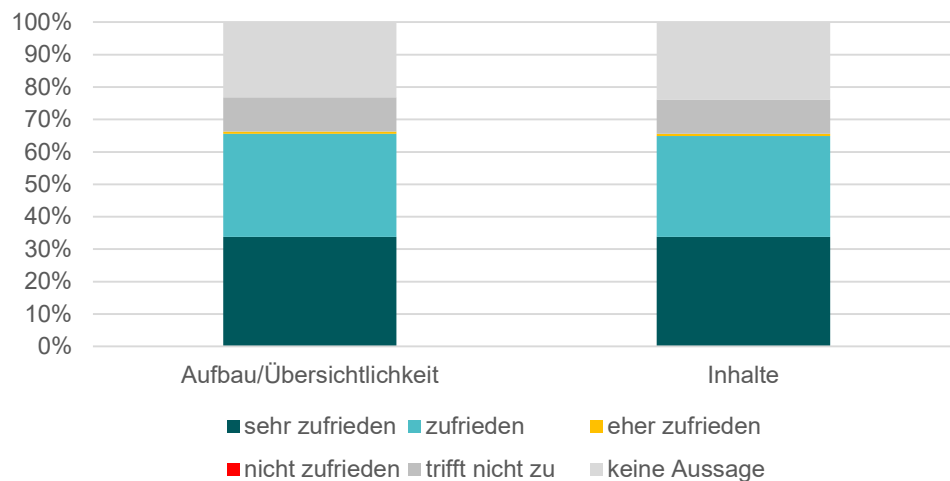
Fortbildungsangebot



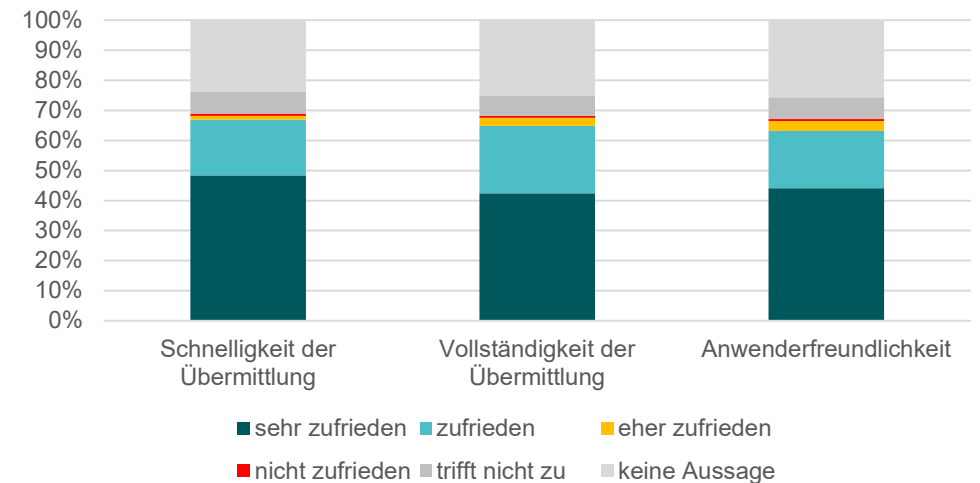
Fachinformationen / LabInfos



Internetseite

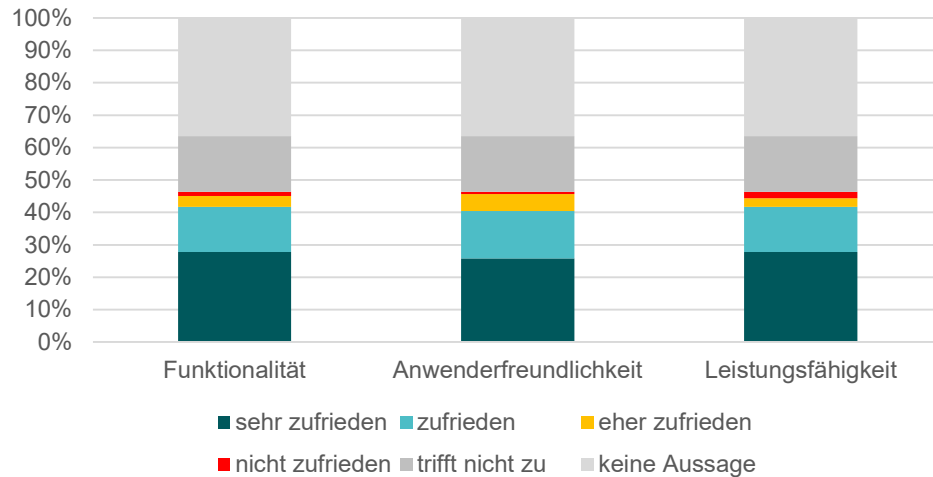


Datenfernübertragung

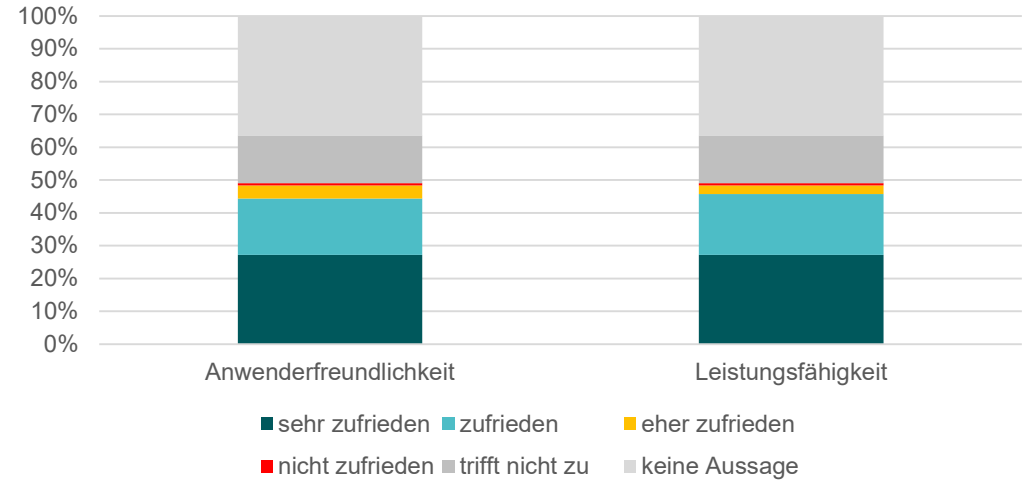


Im Einzelnen

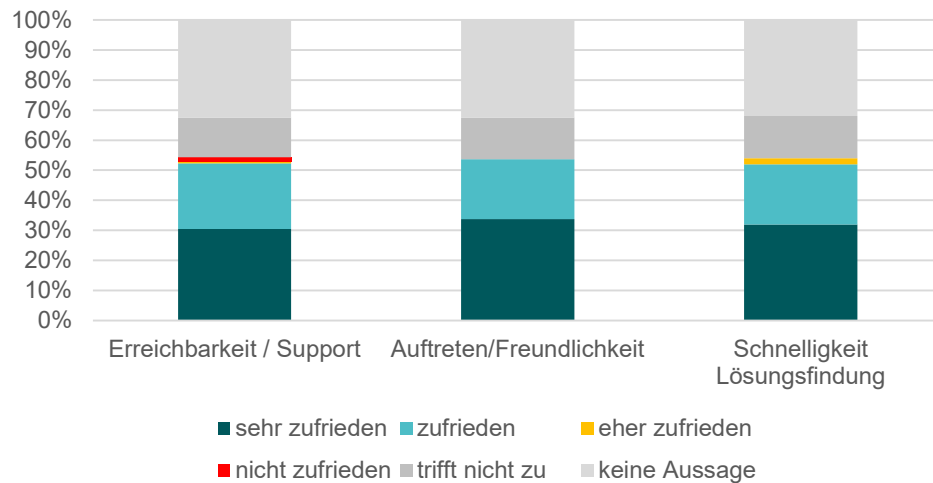
LabGate



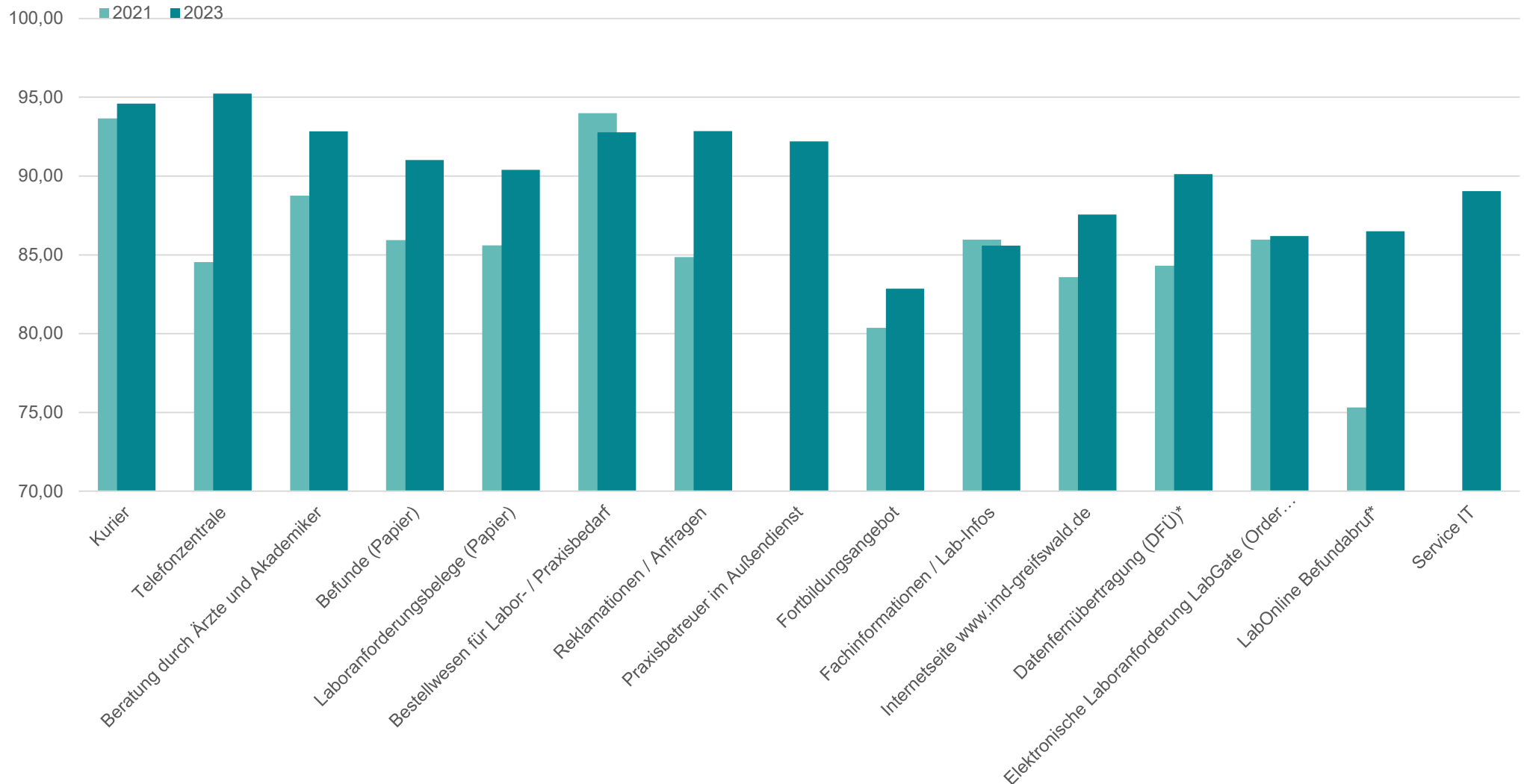
LabOnline



Service IT



2023 im Vergleich zu 2021



11 Kategorien mit Verbesserungen

2 Kategorien mit Verschlechterungen

2 neue Kategorien ohne Vergleich

Verschlechterungen:

- Bestellwesen für Labor- / Praxisbedarf

- Fachinformationen / Lab-Infos

Positives Feedback

Wir schätzen die Zusammenarbeit sehr, vielen Dank.

Wir haben keine Vorschläge, bitte weiter so

Danke, dass Sie uns in diesen unruhigen und stressvollen Zeiten bei unserer Arbeit so gut unterstützen

Weiter so!

Service sehr zufriedenstellend

Herzliche
Grüße

Alles prima :-)

Wir sind
sehr
zufrieden
mit dem
Service
und der
Zusammen
arbeit :-)

Reklamationen:
TOP
Aussendienst:
TOP
IT:
TOP, alles super

Die Leistungen, Angebote,
Betreuung sind in allen
Qualitäten sehr
zufriedenstellend, danke

alles läuft gut

Bestellwesen
gern digital,
Reklamationen
nicht
gebraucht

Negatives Feedback

die Interpretationen nerven, kosten viel unnötige Zeit, das dem Patienten zu erklären; Was sind cito-Befunde?; Darstellung der Mibi-Texte per DFÜ schlecht; Abstellen der sinnfreien Befundtexte zu Niere und Chol, bessere Darstellung der Mibi-Texte im elekt. Laborblatt

seit Fahrerwechsel mehr Probleme mit Abholzeiten

auf dem Handy schlechte Darstellung (=LabOnline)

Namen bei DFÜ oft falsch geschrieben, daher Zuordnung oft nicht möglich

bessere Erreichbarkeit des AD-Mitarbeiters, bessere Zuverlässigkeit des AD

Befunde müssen an die richtige Praxis verteilt werden. Wir haben fast täglich Befunde aus einer anderen Praxis, was nicht unter Datenschutz läuft

Bei Bestellungen wäre die Rückmeldung der Lieferbarkeit wünschenswert

erhebliche Beschleunigung der Bearbeitung der PCR / Multiplex-PCR

AD bisher nicht benötigt, Fachinfos noch nicht in Anspruch genommen

Kurier manchmal zu früh, tagesstressabhängig, Papierbefunde: nicht immer gegeben

in Abhängigkeit von Fahrer (ein Fahrer sehr unfreundlich)

Kurier: Manchmal werden Absprachen nicht eingehalten

Kurier: Fahrer XY sehr unfreundlich, diskutiert, manchmal aggressiv, Bestellwesen: leider keine Rückmeldung, wenn Artikel nicht lieferbar sind

AD nie genutzt

AD: Haben wir einen?

Laborwerte sind in Apple-PC's bzw. bei Tomedo nicht immer gut lesbar; Mibi-Befunde werden im PC schlecht dargestellt und lassen sich nicht gut archivieren

ich würde mir auf den webseiten mehr praxisnahe Informationen wünschen, Einfache HowTo-Anleitungen für bestimmte Krankheitsbilder aus Laborsicht, Detailliertere Infos zu Parametern

bitte zuverlässigeren Kurierfahrer einsetzen, alle anderen sind top

Lästig: mehrfaches Versenden von Fax- und Papierbefunden - Einsparpotential von Papier und Zeit; bei ausgefallenen Laboranforderungen kommt es leider immer wieder vor, dass nicht der gewünschte Laborwert sondern ein ähnlich klingender Wert bestimmt wird - sehr ärgerlich

auffällige Befunde (z.B. sehr hohe CRP) nicht nur faxen - besser tel. Info!

wiederholte Probleme bei DFÜ verbessern, es muss jederzeit sichergestellt sein, dass Laborscheine angefordert u. online ausgefüllt werden können

Bei Schwangerschaftsfeststellung: bitte bei Chlamydien auch schon den Adressaufkleber der Patientin mitschicken

oftmals funktioniert bei uns der Drucker bzw. die Übertragung für die Klebchen nicht

Verbesserung der digitalen Übermittlung (häufig fehlen Befunde)

→ Aufgaben aus negativem Feedback sind direkt bei Ankunft der Fragebögen aufgenommen und bearbeitet worden

Stärken

- Telefonzentrale
- Kuriere
- Reklamationen / Anfragen

Potentiale

- Fortbildungsangebot
- Fachinformationen / Lab-Infos
- Elektronische Laboranforderung LabGate
- Bestellwesen
- IT / Digitalisierung
- Außendienst

Maßnahmen

- Fortbildungsangebot im Jahr 2024 ausgebaut
- Beständigkeit im Außendienstteam
- Stetige Verbesserung durch Feedbackweitergabe an das Order-Entry-Team sowie weiteres Ausrollen der Order-Entry-Software LabGate
- Bestellwesen-Digitalisierung in Planung

Vielen Dank
für das
Feedback!