

Fragestellung	ø 2019	ø 2020	ø 2021	ø 2022	ø 2023	ø 2024
Umfang des Labor-Leistungsangebotes	1,5	1,3	1,1	1,3	1,3	1,2
Information und Beratung zu Laborleistungen.	1,5	1,4	1,1	1,1	1,2	1,2
Erreichbarkeit des Labors bei Nachforderungen und Befundabfragen	1,3	1,3	1,0	1,1	1,1	1,0
Erreichbarkeit des Labors bei medizinischen Rückfragen und Beratungen	1,3	1,2	1,1	1,1	1,2	1,0
Zufriedenheit mit den Abholzeiten der Laborproben	1,5	1,2	1,1	1,0	1,2	-
Laborkurier: Pünktlichkeit	-	-	-	-	-	1,0
Freundlichkeit und Zuverlässigkeit des Fahrdienstes.	1,1	1,1	1,1	1,0	1,0	1,0
Bearbeitungszeit im Labor für eilige Proben.	1,4	1,2	1,3	1,2	1,1	1,1
Bearbeitungszeit im Labor für Routineproben.	1,6	1,3	1,3	1,4	1,1	1,1
Laborbefundungs- und -beurteilungstexte	1,5	1,5	1,7	1,4	1,4	1,4
Übermittlung von medizinisch wichtigen/hochpathologischen Befunden.	1,2	1,3	1,5	1,1	1,0	1,2
Zuverlässigkeit der Datenfernübertragung (DFÜ).	1,9	1,7	1,1	1,3	1,4	1,4
Bearbeitung von Problemen in der DFÜ.	1,5	1,6	1,4	1,7	1,0	1,4
Zuverlässigkeit des Laborprogramms star.net®	-	-	1,7	1,4	1,4	1,8
Bearbeitung von Problemen mit star.net®	-	-	1,6	1,3	1,3	1,7
Zuverlässigkeit der Zusammenarbeit.	-	-	1,3	1,1	1,1	1,1
Freundlichkeit am Telefon.	1,2	1,3	1,1	1,0	1,0	1,0
Versorgung mit Entnahmematerial.	1,1	1,1	1,1	1,0	1,1	1,2
Gesamtqualität der labordiagnostischen Arbeit.	1,4	1,3	1,2	1,2	1,1	1,2
Ärztliche Ansprechpartner	-	-	-	1,2	1,2	1,1
Außendienstmitarbeiter/Fachberatung	-	-	-	1,3	1,1	1,2
Angebot Fortbildungen/Laborinformationen	-	-	-	-	1,3	1,4
Mitteilung von unvorhergesehen Schwierigkeiten	-	-	-	-	-	1,1
Geschwindigkeit der Bearbeitung von Reklamationen	-	-	-	-	-	1,7
Vertretung der Kundeninteressen	-	-	-	-	-	1,2
Informationsgehalt der Homepage	-	-	-	-	-	1,5
Verständlichkeit der Homepage	-	-	-	-	-	1,8
Gesamtzusammenarbeit	-	-	-	-	-	1,1
Teilnahme der Befragung in %	68	61	73	85	78	84