

Fragebogen zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit

Institut für Dermatohistologie Pathologie Molekularpathologie Dr. Helmut Laaff

Zur kontinuierlichen Verbesserung unserer Kundenbeziehungen möchten wir Sie über Ihre Meinung zu unserem Dienstleistungsangebot befragen. Nur das umfassende Wissen um Ihre persönliche Erfahrung bildet die Voraussetzung zur Verbesserung unserer Leistungen. Wir bitten Sie deshalb herzlich um Ihre Unterstützung und die Beantwortung dieses Fragebogens. Herzlichen Dank für Ihre Unterstützung im Voraus!

Bitte schicken Sie die Auswertung an unser Qualitätsmanagement QM@labor-laaff.de oder gerne auch per Post.

Name der Praxis (wenn keine Anonymität gewünscht) _____

1) Wodurch sind Sie auf unser Institut aufmerksam geworden?

- durch Empfehlung
- durch das Internet
- durch ein Branchenbuch. Wenn ja, welches: _____
- durch Zufall
- Sonstiges: _____

UNTERNEHMERISCHE LEISTUNG

2) Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden allgemeinen Qualitätsmerkmalen unserer unternehmerischen Leistung? (1 = sehr zufrieden | 6 = sehr unzufrieden)

	1	2	3	4	5	6
Umfang unseres Dienstleistungsspektrums	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erreichbarkeit für den Einsender	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Freundlichkeit der Mitarbeiter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Individuelles Eingehen auf die Anforderungen des Einsenders	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Abwicklungszeit der Befundungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zuverlässigkeit im Umgang mit Probenmaterial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualität der Befundungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reaktionszeit bei Rückfragen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reklamationsbehandlung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Abholservice der Gewebeproben (falls in Anspruch genommen wird)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3) Wie stark treffen folgende Aussagen auf die Mitarbeiter zu, bei denen Sie sich Ihre Auskunft holen? (1 = trifft voll zu | 6 = trifft überhaupt nicht zu)

	1	2	3	4	5	6
Der Mitarbeiter verfügte über ausgezeichnete Fachkenntnisse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Mitarbeiter hinterließ einen sympathischen Eindruck	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Mitarbeiter nahm sich genügend Zeit für das Gespräch	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Mitarbeiter zeigte großes Interesse, mein Problem zu lösen/ meinen Wunsch zu erfüllen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Mitarbeiter informierte mich umfassend	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



DIENSTLEISTUNG

4) Für welche Diagnostik haben Sie unser Institut zuletzt in Anspruch genommen?

- Konventionelle Histologie
- Immunhistochemie (IHC)
- Direkte Immunfluoreszenz (DIF)
- Indirekte Immunfluoreszenz (IIF)
- Fluoreszenz-in-situ-hybridisierung (FISH)
- Enzyme-linked immunosorbent assay (ELISA)
- Polymerase-Kettenreaktion (PCR)
- Schnellschnittuntersuchung
- Sonstiges: _____

5) Welche diagnostischen Dienstleistungen fehlen Ihnen in unserem Leistungsspektrum?

- _____
- _____
- _____

6) Welches waren die ausschlaggebenden Gründe, weshalb Sie sich für die Zusammenarbeit mit dem Institut für Dermatohistologie Pathologie Molekularpathologie Dr. Helmut Laaff entschieden haben?

- das individuelle Angebot
- die bessere Qualität der Diagnostik
- die Erfahrung des Instituts
- die Reputation
- aufgrund eines Teammitglieds
- das Image des Instituts
- Sonstiges, und zwar: _____

ALLGEMEINE LEISTUNG

7) Wenn Sie die Qualität unserer Dienstleistung insgesamt beurteilen – wie zufrieden sind Sie? (1 = sehr zufrieden | 6 = sehr unzufrieden)

Prozess von Versand der Proben bis zur Befundübermittlung
Qualität der Befundungen

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8) Bitte begründen Sie Ihre Einschätzung. Wo liegen Ihrer Meinung nach die größten Stärken oder die größten Schwächen bei uns im Institut?

Stärken

- _____
- _____
- _____

Schwächen

- _____
- _____
- _____

