



Umfrage im schweizerischen Gesundheitswesen über den Stellenwert von Dienstleistungen akkreditierter medizinischer Laboratorien

1. Zu welcher der folgenden **Gruppen** zählt Ihre Organisation?

- | | | | | |
|---|---|--------------------------------|-------------------------------|---|
| 1.1 | 1.2 | 1.3 | 1.4 | 1.5 |
| Arztpraxis
(alleinige Verantwortung) | Gemeinschafts-
praxis (Verant-
wortung geteilt) | Spital (privat,
öffentlich) | Medizinisches
Laboratorium | Andere Gruppe
(bitte spezifizie-
ren) |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

2. Welche Anzahl Mitarbeitende hat Ihre **Organisation**?

- 2.1 weniger als 10
2.2 10 bis 50
2.4 mehr als 50

3. Welches ist Ihre Funktion in der Organi- sation? (mehrere Antworten möglich)

- 3.1 Arzt / Ärztin / AkademikerIn /
EntscheidungsträgerIn
3.2 Technische / Administrative
Mitarbeitende
3.4 Qualitätsmanagement-
Funktion
3.5 Andere (bitte spezifizieren):

4. Wie bewerten Sie die folgenden Aussagen / Stichworte im Vergleich von **akkreditierten zu nichtakkreditierten Laboratorien**?

- | | Akkreditiert
besser | gleich | Nicht-
akkreditiert
besser | weiss
nicht |
|--|--------------------------|--------------------------|----------------------------------|--------------------------|
| 4.1 Kompetente Auskunft / Hilfestellung zur Interpretation der Resultate. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.2 Aussagekräftige und übersichtliche Befunde. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.3 Kann durch das Laboratorium Fachwissen erwerben (Seminare, Gesprächen mit Laborpersonal). | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.4 Erkenne einen flexiblen Umgang mit speziellen Kundenwünschen. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.5 Erhalte ein Analysenangebot auf dem neusten Stand von Wissenschaft und Technik. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.6 Erhalte Hilfe bei der Bewältigung der eigenen Präanalytik (Probenahme und -versand). | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.7 Die erhaltenen Resultate sind auch im Ausland für weitere Abklärungen anerkannt. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.8 Technisches und medizinisches Wissen für die Durchführung der Analysen ist im Laboratorium garantiert. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

5. Welches sind Ihre Hauptkriterien für die Wahl eines akkreditierten Laboratoriums?
(bis zu 3 Antworten möglich)

- 5.1 Angebotenes Analysenspektrum
- 5.2 Bestätigung einer Akkreditierung durch die Schweizerische Akkreditierungsstelle
- 5.3 Bekanntheitsgrad
- 5.4 Fachliches Wissen des Laborpersonals
- 5.5 Flexibilität bei Kundenwünschen
- 5.6 Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Laborpersonals
- 5.7 Geografische Nähe
- 5.8 Geschwindigkeit bei der Auftragsabwicklung
- 5.9 Preispolitik des Laboratoriums
- 5.10 Unterstützung durch Aussendienst
- 5.12 Vorgegeben durch interne Strukturen
- 5.13 Keine Alternativen bekannt und möglich (Auswahl ist mir vorgegeben)
- 5.14 Andere Kriterien (bitte spezifizieren):

.....

.....

6. Welche Kriterien sollte die Schweizerische Akkreditierungsstelle SAS bei der periodischen Begutachtung eingehender hinterfragen, damit Sie als Kunde von den Dienstleistungen der Laboratorien vermehrt profitieren können? (bis zu 3 Antworten möglich)

- 6.1 Analysenspektrum stets den neusten Entwicklungen angepasst.
- 6.2 Effizienz der Auftragsbearbeitung (Rückantwortzeit).
- 6.3 Bedarfsgerechte Zustellung der Resultate (Telefon, Fax, Post, elektronisch).
- 6.4 Abgabe von Informationen über das Analysenangebot.
- 6.5 Abgabe von Informationen über die Präanalytik (Anweisungen zur Probengewinnung, Verwendung der Probengefässe, Informationen für Patienten, etc.).
- 6.6 Bearbeitung von Kundenwünschen, Verbesserungsvorschlägen, Beschwerden.
- 6.7 Kontrollierter Probentransport durch das Laboratorium.
- 6.8 Ergebnisinterpretation und medizinische Auskunft zur Analytik.
- 6.9 Personalschulung im Umgang mit Kunden (Korrespondenz, Telefon, etc.).
- 6.10 Angebot an Lehrveranstaltungen und Seminare für das Personal der Kunden.
- 6.11 Übersichtlichkeit und Vollständigkeit der Befunde.
- 6.12 Klarere Hinweise auf die Akkreditierung (z.B. Befund, Homepage, Vademecum)
- 6.13 Andere Vorschläge (bitte spezifizieren):

.....

.....

.....

Besten Dank für Ihre Mitarbeit!