



# Umfrage Kundenzufriedenheit

**3. Schweizerische Fachtage  
über die Sterilisation**

**Regensdorf, 5.-6. Juni 2007**

---

# INHALT

---

- **Grundlagen**
- **Kommunikationsregelung**
- **Beschwerdemanagement**
- **Kundenumfrage im USB**
- **Zusammenfassung**

# Was ist Qualität ?

Einhaltung der Normen ?

Arbeiten nach der guten Praxis ‚Aufbereitung steriler Medizinprodukte‘ ?

Beachtung der MepV ?

# Qualität = zufriedene Kunden

---

## Kommunikationsregelung

---

Die EN ISO 13485:2003 stellt diverse Forderungen an eine gute **Kundenbetreuung. Dies beginnt mit einer wirksamen Kommunikation, welche folgende Punkte beinhaltet:**

- **Produkteinformationen**
- **Anfragen**
- **Änderungen**
- **Auftragsbearbeitung**
- **Rückmeldungen von Kunden**
- **Kundenbeschwerden**
- **Massnahmeempfehlungen**

---

# Beschwerdemanagement

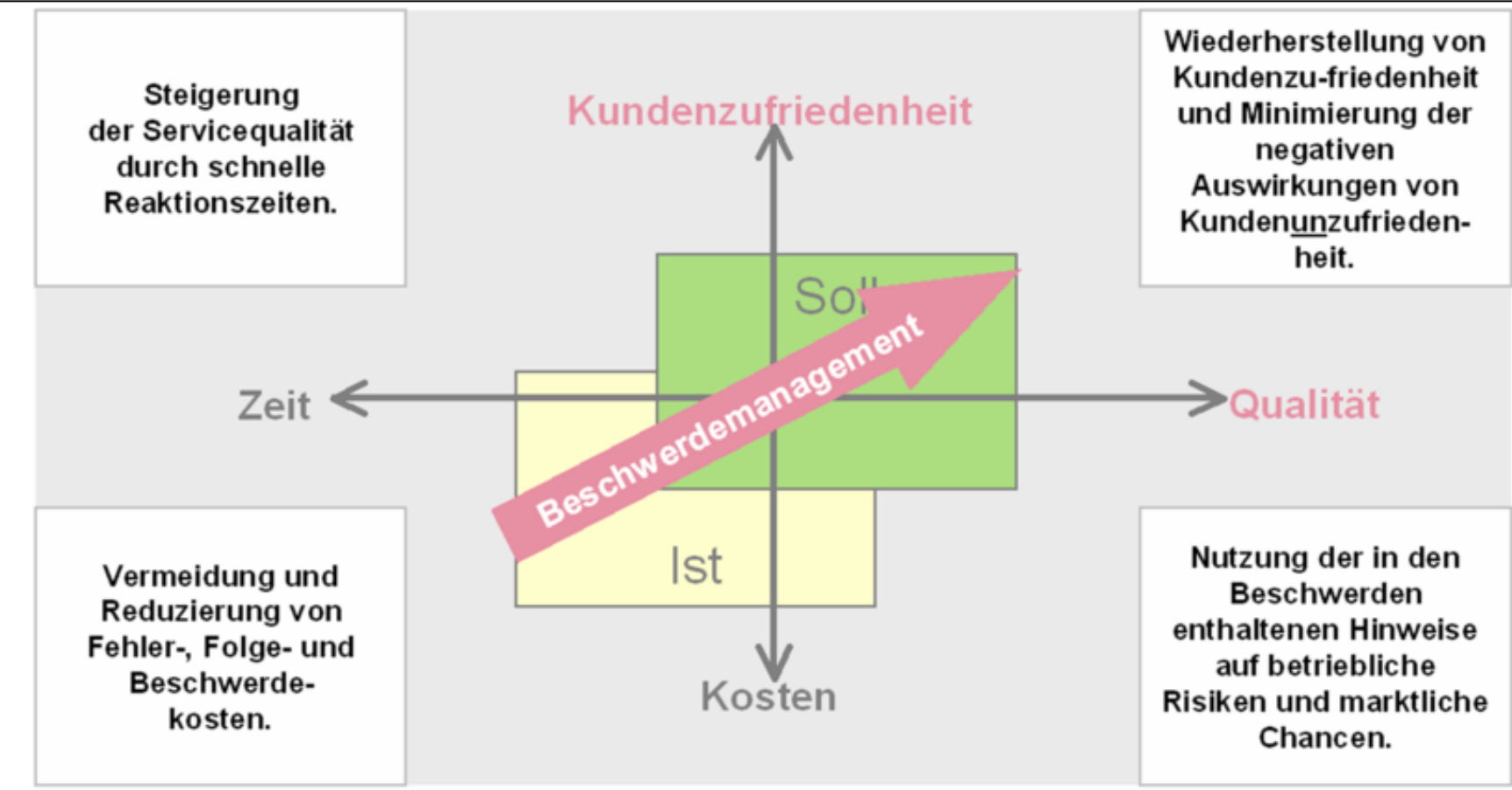
---




### Das Team muss von Anfang an miteinbezogen sein

- Konzept erarbeiten
- Meinungen einholen
- Verantwortlichkeiten zuteilen
- **Formulare entwickeln**
- Beginn mit dem Beschwerdemanagement
- Ablauf kontrollieren
- Verbesserungen einfließen lassen

# Beschwerdemanagement



# Beschwerdemanagement

	<b>Formular</b>	Dokument Nr. 7.1.06-V1.00	Seite 1/1
	Beschwerdeeingabe-Formular	Dokumentname 7.1.06-V1.00- Beschwerdeeingabe.doc	
Verantwortlicher: Leiter ZSVA		Erstellt: Marcel Wenk	Datum: 29. April 2007
		Freigegeben:	Datum:

## Beschwerdeeingabe-Formular

Datum der Beschwerdeeingabe:	Beschwerde eingereicht von:
Weitere Informationen	
Beschreibung der Beschwerde	
Erstmalige Eingabe der Beschwerde?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
Ort, Datum	Unterschrift des Beschwerers

## Beschwerdeannahme-Formular

Datum der Beschwerdeannahme:	Beschwerde eingereicht von: <input type="checkbox"/> Externer Kunde <input type="checkbox"/> Interner Kunde <input type="checkbox"/> Mitarbeiter	Art der Eingabe: <input type="checkbox"/> Telefonisch <input type="checkbox"/> Schriftlich <input type="checkbox"/> Mündlich	Beschwerdeannahme durch (Name):
Weitere Informationen			
Beschwerer (Komplette Adresse bei externen Kunden)			
Beschreibung der Beschwerde			
Sofortige Kontaktaufnahme nötig?		<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	
Wenn ja, wann:			
Beschwerdeprüfung			
Beschwerde: <input type="checkbox"/> Berechtigt <input type="checkbox"/> Abgelehnt		Datum des Entscheides:	
Kurze Begründung des Entscheides:			
Sofortmassnahmen nötig?: <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein		Beschwerdebearbeitung durch (Name):	
Wenn ja, welche (Massnahmen-Nr.): (Beschreibung der Massnahmen auf der <u>Massnahmenliste</u> )			
Beschwerdereaktion:			
Schriftliche Antwort auf Beschwerde (Datum):		Unterschrift des Beschwerdebearbeiters	



---

## Kundenumfrage USB

---

Die periodische Kundenumfrage gehört zu den wichtigsten **Qualitätsindikatoren** einer Zentralsterilisation

Die Umfragebögen zur Einholung der Kundenzufriedenheit sollen jährlich neu zusammengestellt werden

Durch das **jährlich „neue“ Formular** wird das Ausfüllen des Fragebogens für die Kunden weniger einseitig

Die zurückerhaltenen, ausgefüllten Fragebogen werden **ausgewertet**

Werden aus den Kundenrückmeldungen **Schwachstellen identifiziert**, sind diesen durch Massnahmen im Sinne des Beschwerdeprozesses zu entgegen zu treten.

---

# Kundenumfrage USB

## Aufbau

---

**Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde!**

Sie beziehen eine oder mehrere Leistungen von der **Zentralsterilisation**. Wir überprüfen im Rahmen unseres Qualitätsmanagements systematisch den Grad der Zufriedenheit der Kunden über unsere Produkte- und Dienstleistungserbringung. Deshalb möchten wir gerne von Ihnen erfahren, wie Sie uns beurteilen und was Sie von unseren Angeboten halten. Wenn Sie sich eine Meinung gebildet haben, würden wir uns über die Zusendung des Fragebogens sehr freuen.

Herzlichen Dank für Ihre Mithilfe!

*ZSVA Qualitätsmanagement*

---

# Kundenumfrage USB

## Aufbau

---

Beurteilen Sie bitte wie folgt:

0: Keine Erfahrung    1: Sehr schlecht    2: Ungenügend    3: Genügend    4: Gut    5: Sehr gut

---

### Allgemeine Fragen

	0	1	2	3	4	5
Wie ist der generelle Eindruck unserer Produkte und Dienstleistungen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie beurteilen Sie die Qualität unserer Produkte und Dienstleistungen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie beurteilen Sie die Dokumentation unserer Produkte und Dienstleistungen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie beurteilen Sie die Kommunikation mit der Zentralsterilisation?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie beurteilen Sie unsere Bearbeitungszeit?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

---

---

# Kundenumfrage USB

## Aufbau

---

### Bearbeitung von Anfragen

0 1 2 3 4 5

Wie bewerten Sie die Beratungskompetenz unserer Mitarbeiter?

Wie beurteilen Sie unsere Bearbeitungszeit?

Konnten wir Ihre Anfrage beantworten

Wie beurteilen Sie unsere Konditionen?

---

### Beschwerdewesen

0 1 2 3 4 5

Falls es Probleme bei der Produkte- und Dienstleistungserstellung gab, wurden diese zu Ihrer vollständigen Zufriedenheit behoben?

Wie beurteilen Sie unsere Bearbeitungszeit?

Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit unserer Mitarbeiter? Wurden Ihre Anliegen ernst genommen?

---

---

# Kundenumfrage USB

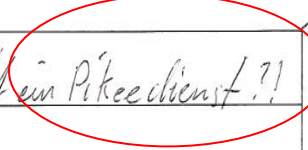
## Aufbau

---

Ändern sollte die Zentralsterilisation:

Sind immer hilfsbereit, sehr freundlich ein
aufgestelltes Team.
Keine Veränderung

Ändern sollte die Zentralsterilisation:

Eine gute Feiertagsregelung, vielleicht ein Pickeldienst?! 

---

# Kundenumfrage USB

## Aufbau

---

Sie haben sonstige Anmerkungen:

Vielleicht Preisliste über Dienstleistungen

Sie haben sonstige Anmerkungen:

Toll dass wir jederzeit bei euch <sup>unser</sup> <del>etw</del> Material
anschweissen können. Danke!

---

# Kundenumfrage USB

## Aufbau

---

Dieser Fragebogen wurde ausgefüllt und übermittelt von:

Abteilung/Kunde extern: Mikrobiologielabor  
Kontaktperson: K. Ull  
Telefon: 54210

### Interne Kunden

Bitte den ausgefüllten Bogen auf STA 715 oder STA 824 zurücksenden

### Externe Kunden

Bitte den ausgefüllten Bogen bei der nächsten Anlieferung beilegen oder per Post an:

Universitätsspital  
Marcel Wenk  
Zentralsterilisation Ost  
Petersgraben 4  
4031 Basel

**Besten Dank nochmals für Ihre Unterstützung!**

---

---

# Kundenumfrage USB

## Auswertung

---

Verteilte Bogen an OP, Abteilungen und externe Kunden 45

**Retournierte, ausgefüllte Bogen : 29**

Dies ergibt einen Prozentsatz von

**64.4 %**



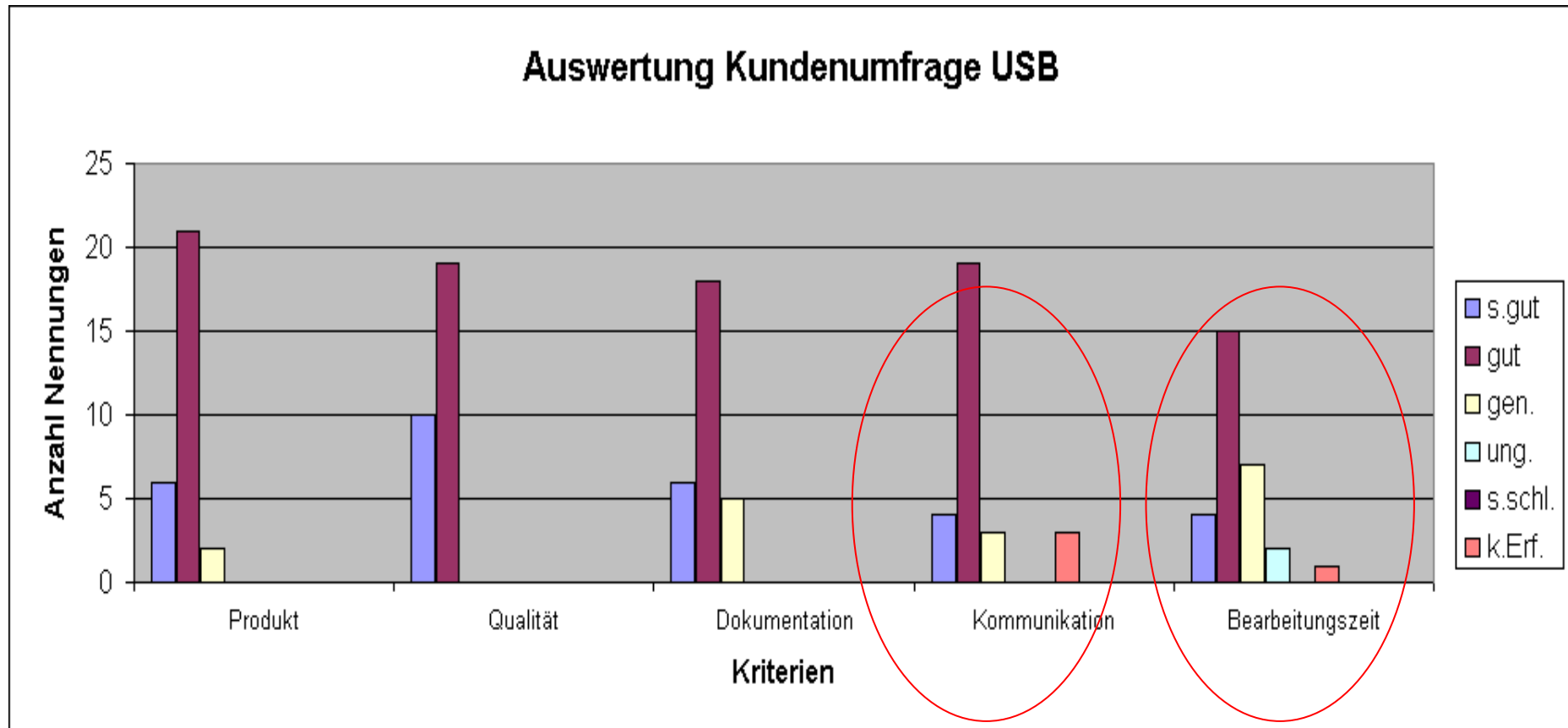
# Kundenumfrage USB

## Auswertung Allgemeine Fragen

		s.gut	gut	gen.	ung.	s.schl.	k.Erf.
<b>Allgemeine Fragen</b>							
<b>Wie ist der Eindruck unserer Produkte und Dienstleistungen ?</b>	<b>Produkt</b>	6	21	2	0	0	0
<b>Wie beurteilen Sie die Qualität davon ?</b>	<b>Qualität</b>	10	19	0	0	0	0
<b>Wie beurteilen Sie die Dokumentation davon ?</b>	<b>Dokumentation</b>	6	18	5	0	0	0
<b>Wie beurteilen Sie die Kommunikation mit der ZSVA ?</b>	<b>Kommunikation</b>	4	19	3	0	0	3
<b>Wie beurteilen Sie unsere Bearbeitungszeit ?</b>	<b>Bearbeitungszeit</b>	4	15	7	2	0	1

# Kundenumfrage USB

## Auswertung allgemeine Fragen



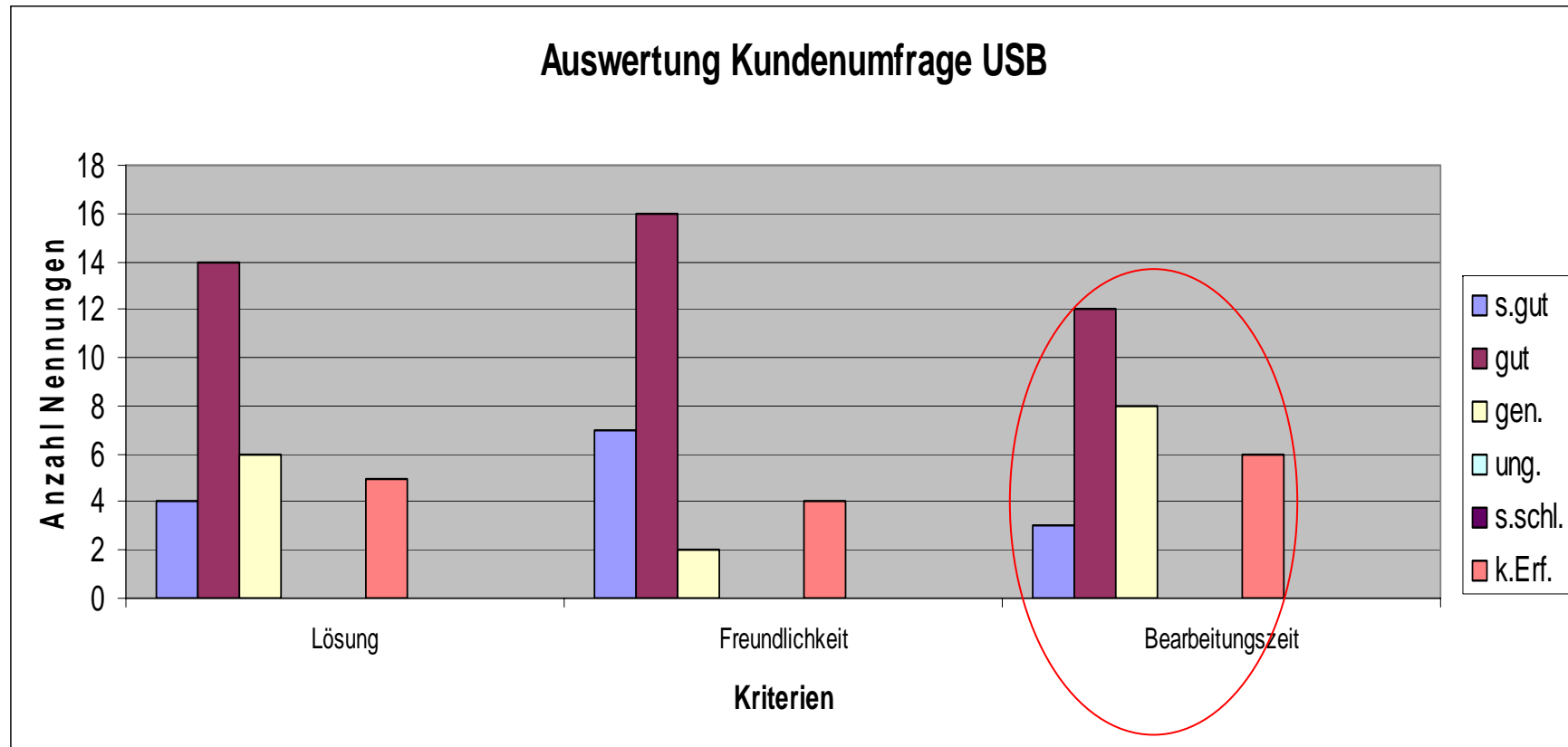
# Kundenumfrage USB

## Auswertung Beschwerden

Beschwerden		s.gut	gut	gen.	ung.	s.schl.	K.Erf.
Wurden Probleme zu Ihrer Zufriedenheit gelöst ?	Lösung	4	14	6	0	0	5
Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit unserer MA ?	Freundlichkeit	7	16	2	0	0	4
Wie beurteilen Sie unsere Bearbeitungszeit ?	Bearbeitungszeit	3	12	8	0	0	6

# Kundenumfrage USB

## Auswertung Beschwerdewesen



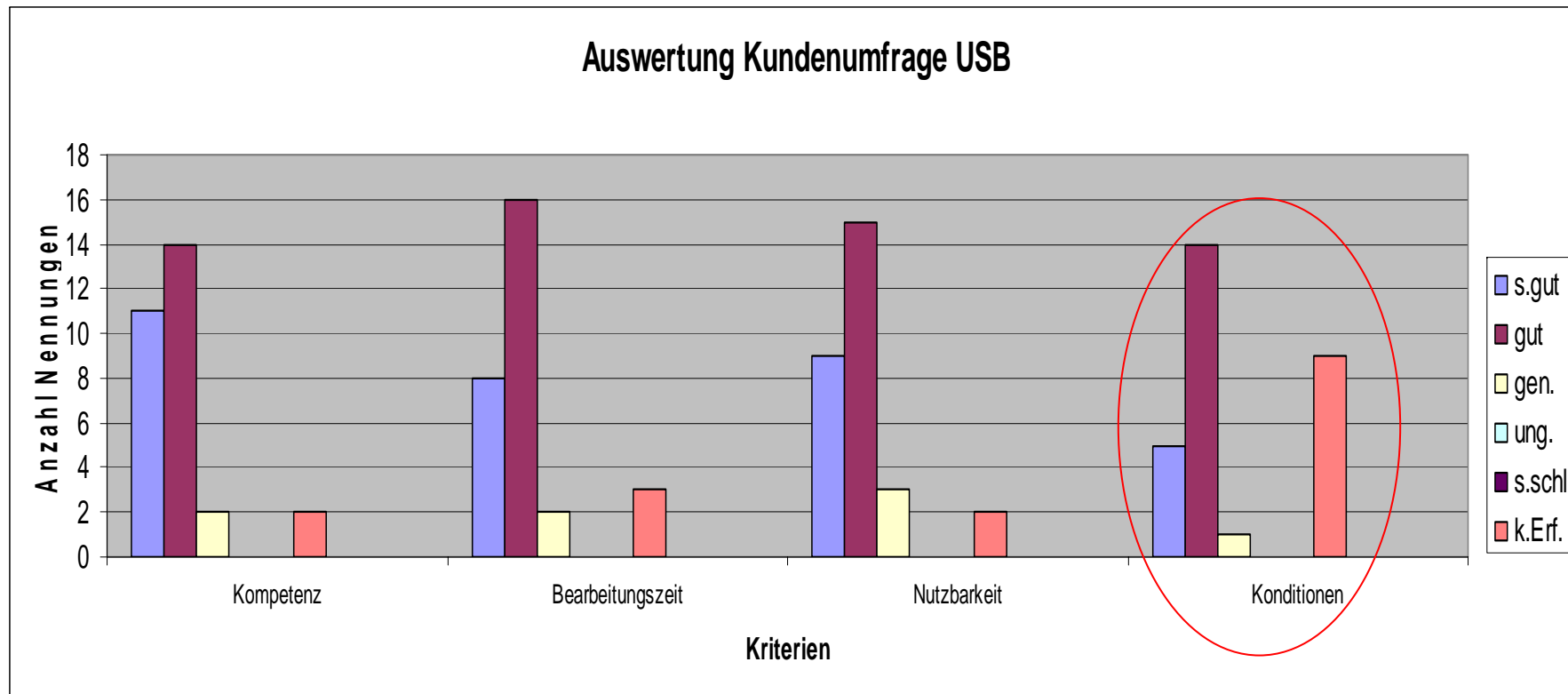
# Kundenumfrage USB

## Auswertung Service

		s.gut	gut	gen.	ung.	s.schl.	K.Erf.
<b>Service</b>							
Wie beurteilen Sie die Beratungskompetenz unserer Mitarbeiter ?	<b>Kompetenz</b>	11	14	2	0	0	2
Wie beurteilen Sie unsere Bearbeitungszeit ?	<b>Bearbeitungszeit</b>	8	16	2	0	0	3
Konnten wir Ihre Anfrage beantworten ?	<b>Nutzbarkeit</b>	9	15	3	0	0	2
Wie beurteilen Sie unsere Konditionen ?	<b>Konditionen</b>	5	14	1	0	0	9

# Kundenumfrage USB

## Auswertung Service



---

# Kundenumfrage USB

## Zusammenfassung

---

Die Resultate der Umfrage sind gut und weisen einen hohen Kundenzufriedenheitsgrad auf

Verbesserungspotential haben wir vor allem in der Kommunikation nach Aussen

Die Fragebogen müssen differenzierter nach Produkt und Dienstleistungen aufgebaut werden.

Der OP hat oft unrealistische Erwartungen an unsere ZSVA, welcher wir nur mit guter Kommunikation begegnen können.

---

# Kundenumfrage USB

## Zusammenfassung

---



Den wichtigsten Punkt hat die Umfrage klar aufgezeigt:  
Eine gute, klare, rasche, verständnisvolle, freundliche, zuvorkommende, ausführliche, usw. **Kommunikation**  
**Ist die Grundlage einer guten Kundenzufriedenheit !**





---

# Kundenumfrage USB

## Zusammenfassung

**Mensch = Kommunikation**



**Vielen Dank für ihre Aufmerksamkeit**

