

Kurzfassung des Referates



Umfrage Kundenzufriedenheit

von Marcel Wenk

Die EN ISO 13485:2003 (Medizinprodukte, *Qualitätsmanagementsysteme*, Anforderung für regulatorische Zwecke) stellt diverse Forderungen an eine gute Kundenbetreuung. Dies beginnt mit einer wirksamen Kommunikationsregelung (7.2.3). Die folgenden Punkte gehören zwingend dazu: Produktinformationen, Anfragen, Änderungen, Auftragsbearbeitung, Rückmeldungen von Kunden, *einschliesslich Kundenbeschwerden*, Massnahmeempfehlungen

Die Norm verlangt eine Leistungsmessung, welche aufzeigt, ob die Kundenanforderungen erfüllt werden (8.2). Die Methoden zur Erlangung und zum Gebrauch dieser Informationen müssen festgelegt werden. Es benötigt ein dokumentiertes Verfahren für ein Rückmeldungssystem (7.2.3c), welches frühzeitig Warnungen zu Qualitätsproblemen angibt. Diese Rückmeldungen sind der Input für Korrektur- und Vorbeugungsmassnahmen und ein wichtiger Teil unserer Qualitätsverbesserung.

Die Verbesserungsmassnahmen (8.5.1) müssen genau analysiert und dokumentiert werden (4.2). Anschliessend werden sie in Prozess implementiert und dem Kunden kommuniziert. Ziel ist immer eine fortdauernde Eignung und Wirksamkeit einer Verbesserungsmassnahme.

Die Zentralsterilisation muss Verbesserungen jederzeit implementieren können. Bei Kundenbeschwerden müssen über alle Untersuchungen Aufzeichnungen gemacht werden. Wenn einer Kundenbeschwerde keine Korrekturmassnahmen folgten, ist die Begründung dafür zu genehmigen (5.5.1) und aufzuzeichnen.

Diese unterschiedlichen Teilprozesse sind in einem Beschwerdemanagement zusammengefasst.

Beschwerdemanagement

Die ZSVA führt ein Beschwerdemanagement, um bei Unzufriedenheit des Kunden systematisch Massnahmen zu ergreifen, welche die Zufriedenheit des Kunden wieder herstellen und somit gefährdete Kundenbeziehungen stabilisiert.

Neben den Kundenreklamationen sollen im Beschwerdemanagement auch *die Auswertungen der jährlich durchgeführten Kunden- und Mitarbeiterbefragungen bearbeitet werden*.

Der Kern des Beschwerdemanagements stellen somit die Kundenreklamation und die Mitarbeiterbefragungen dar, welche als

hilfreiche Inputs angesehen werden müssen. Aus den Massnahmen werden Verbesserungen im Betrieb der ZSVA erzielt, welche positive Auswirkungen auf die Qualität der Dienstleistungserbringung haben.

Ziele des Beschwerdemanagements

Das Beschwerdemanagement liefert wichtige Hinweise auf Stärken und Schwächen eines Unternehmens aus Kundensicht. Da sich unzufriedene Kunden häufig vom Unternehmen abwenden, müssen Beschwerden als wichtige Inputs betrachtet werden, mithilfe dessen das Unternehmen eine zweite Chance zur Befriedigung des Kunden erhält. Durch den aktiven Einsatz eines Beschwerdemanagements wird das Feedback der Kunden und der Mitarbeiter erfasst

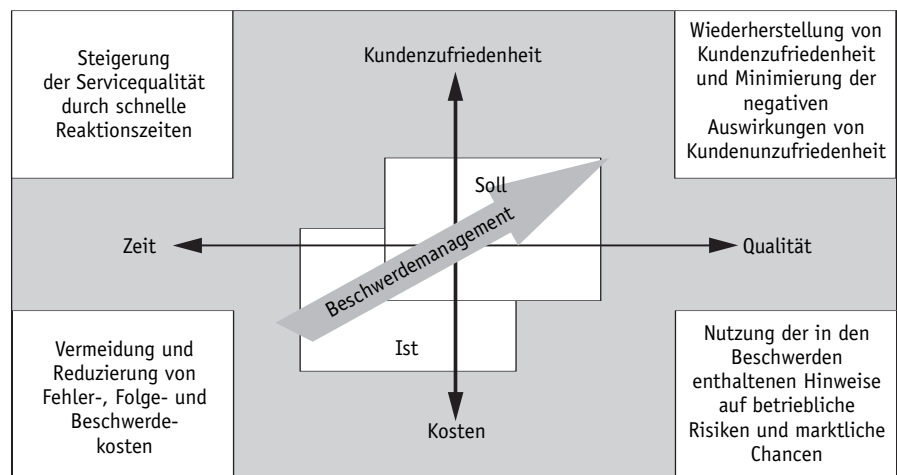


Abbildung 1 Ziele des Beschwerdemanagements. (Quelle: <http://de.wikipedia.org/wiki/Beschwerdemanagement>).

und kann für den Lernprozess des Unternehmens nutzbar gemacht werden.

Vorrangige Ziele eines professionellen Beschwerdemanagements sind

- die Steigerung der Servicequalität, indem Anliegen des Kunden zügig gelöst werden,
- die Wiederherstellung von Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit, während gleichzeitig die negativen Auswirkungen durch Unzufriedenheit des Kunden und der Mitarbeiter minimiert werden,
- die Vermeidung und Reduzierung von Fehler-, Folge- und Beschwerdekosten sowie
- die Nutzung der Beschwerdeinformationen im Hinblick auf betriebliche Risiken und Chancen im Markt.

Beschwerdemanagementkonzept

Für die effektive Bearbeitung und Nutzung von Beschwerden müssen alle Aufgabenbereiche abgedeckt sein: von der Bereitstellung leicht zugänglicher Kanäle bis hin zur Beschwerdeinformationsnutzung. Der Auf-

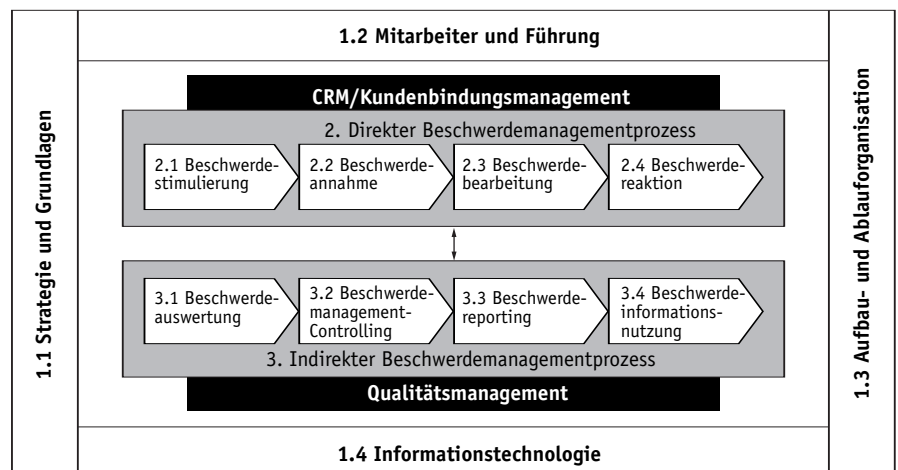


Abbildung 2 Beschwerdemanagementkonzept.

bau des Beschwerdemanagements wird in Anlehnung an das Beschwerdemanagementkonzept vorgenommen.

Tätigkeiten und Verantwortlichkeiten

Der Beschwerdemanagement-Prozess läuft gemäss der obenstehenden Abbildung ab,

wobei für das einfache Beschwerdemanagement der ZSVA nur die wichtigsten Teilprozesse betrachtet werden. Den einzelnen Prozessen werden Verantwortliche zugeteilt, welche die beschriebenen Tätigkeiten abzuarbeiten haben.

Prozess	Beschreibung der Tätigkeiten
Beschwerdestimulierung	Dem Beschwerdeführer (unzufriedener Kunde oder unzufriedener Mitarbeiter) sollen Möglichkeiten angeboten werden, seine Beschwerden aufzugeben. Die ZSVA bietet konkret folgende Möglichkeiten an: <ul style="list-style-type: none"> • Telefonisch • Elektronisch (E-Mail) • Schriftlich (Post) • Gespräch Für das Verfassen einer Kundenbeschwerde und der Umfrage für die Mitarbeiterzufriedenheit stellt die ZSVA eine Vorlage bereit, welche sowohl elektronisch wie auch in Papierform vorliegt.
	Dokumente: Vorlage Beschwerdeeingabe Vorlage Mitarbeiterzufriedenheit
Beschwerdeannahme	Um bereits im Erstkontakt angemessen zu reagieren, muss die ZSVA den Beschwerdeeingang effizient organisieren. Durch Zuhören und Erfragen wird das Feedback des Kunden erfasst und dokumentiert. Der QM-Administrator nimmt Beschwerden aller Art wenn möglich persönlich entgegen oder sammelt die eingetroffenen Beschwerden. Gespräche mit dem Kunden oder mit den Mitarbeitern werden von der Leitung der ZSVA oder der Gruppenleitung durchgeführt.
	Dokumente: Beschwerdeannahmeformular
Beschwerdebearbeitung	Die Beschwerden werden nach der Annahme vom QM-Administrator auf dessen Inhalt und Richtigkeit und geprüft. Es werden Möglichkeiten zum Lösen des Kundenanliegens aufgezeigt. Es wird entschieden, ob die Beschwerde berechtigt ist, oder nicht. Der definitive Entscheid wird durch den Leiter der ZSVA gefällt.
	Dokumente: Beschwerdeannahmeformular

Prozess	Beschreibung der Tätigkeiten	
Beschwerde-reaktion	In der Beschwerdereaktion reagiert die ZSVA auf die Beschwerde und meldet sich beim Kunden: Als Ergebnis der Bearbeitung der Beschwerde bietet das Unternehmen dem Beschwerdeführer eine Lösung für sein Anliegen an.	
	Dokumente: Antwortschreiben Beschwerde	Verantwortliche/r: QM-Administrator
Beschwerde-informations-nutzung	Die Beschwerden werden nicht nur geprüft und eine Lösung mit dem Kunden vereinbart, sondern sollen die Fehler im Sinne des Beschwerdeprozesses analysiert und daraus mögliche Massnahme abgeleitet werden. Die getroffenen Massnahmen werden in einem Katalog erfasst, um eine Übersicht über die Umsetzungen aus dem Beschwerdemanagement zu erhalten.	
	Dokumente: Beschwerde-Massnahmenkatalog	Verantwortliche/r: QM-Administrator
Beschwerde-reporting	Die Beschwerden sowie die daraus resultierenden Massnahmen werden archiviert und halbjährlich in einem Bericht ausgewertet. Dieser Bericht wird vom QM-Administrator verfasst und wird der Leitung der ZSVA zur Kenntnisnahme und Unterschrift vorgelegt.	
	Dokumente: Bericht Beschwerdemanagement	Verantwortliche/r: QM-Administrator Leitung ZSVA

Richtlinie zur Erfassung der Kundenzufriedenheit

Beschreibung und Zweck

Diese Richtlinie beinhaltet eine Auswahl an möglichen Fragen, welche im Rahmen der Erfassung der Kundenzufriedenheit eingesetzt werden können. Die Umfragebögen zur Einholung der Kundenzufriedenheit sollen jährlich neu zusammengestellt werden. Einleitende, allgemein gehaltene Fragen, können jedoch problemlos alljährlich verwendet werden. Durch gezielte Fragestellungen können auch Informationen in bestimmten Themengebieten gesammelt werden. Durch das jährlich „neue“ Formular wird das Ausfüllen des Fragebogens für die Kunden weniger einseitig.

Die zurückerhaltenen, ausgefüllten Fragebogen werden mit dem Auswertungstool ausgewertet. Werden aus den Kundenrückmeldungen Schwachstellen identifiziert, sind diesen durch Massnahmen im Sinne des Beschwerdeprozesses zu entgegen zu treten.

Die periodische Kundenumfrage gehört zu den wichtigsten Qualitätsindikatoren einer Zentralsterilisation.

Beispiel: Fragenkatalog

Allgemeine Fragen

- Wie ist der generelle Eindruck unserer Produkte und Dienstleistungen?
- Wie beurteilen Sie die Qualität unserer Produkte und Dienstleistungen?
- Wie beurteilen Sie die Preise unserer Produkte und Dienstleistungen?

- Wie beurteilen Sie das Verhältnis der Arbeitsqualität zu den Kosten (Kosten/Nutzen-Verhältnis)?
- Würden Sie unsere Produkt- und Dienstleistungsangebot weiterempfehlen?

Bearbeitung von Anfragen

- Wie ordnen Sie die Erreichbarkeit unserer Mitarbeiter ein?
- Wie beurteilen Sie unsere Bearbeitungszeit?
- Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit unserer Mitarbeiter?
- Wie bewerten Sie die Beratungskompetenz unserer Mitarbeiter?

Auftragsabwicklung

- Wie ordnen Sie die Fehlerhäufigkeit unsere Produkte und Dienstleistung ein?
- Wie gut wurden Ihre Vorgaben und Ziele betr. Auftragserteilung im Durchschnitt erreicht?
- Wie beurteilen Sie unsere Lieferfähigkeit und Liefertreue (Lieferzeiten, Lieferungen vollständig und korrekt)?

Beschwerdewesen

- 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?

Administration

- Wie gut sind Sie mit der Rapportierung und Fakturierung zufrieden? Erhalten Sie alle nötigen Informationen, können Sie die Kosten nachvollziehen?

Gerne präsentiere ich ihnen an den Schweizerischen Fachtagen das Resultat unserer ersten Kundenumfrage. ■

Berufsausbildung

Mechaniker Gewerbeschule Basel
Chemikant Sandoz

Berufliche Tätigkeiten

Seit Dezember 2000 Leitung der ZSVA Kantonsspital Basel
1994-1999 Vorarbeiter in der Firma Hoffmann la Roche (Sterilproduktion)
1983-1994 Einrichter bei der Firma Sauter
1975 Einrichter bei der Firma Saute
1970-1974 Mechanikerlehre bei der Firma Hecoba

Weiterbildung

2001/2000 Steri 1 und Steri 2 Kurs
Managementzertifikat NKS
Limania Schule
1997 Meisterkurs der Hoffmann La Roche
1993 Vorarbeiterkurs der Hoffmann La Roche

Umfrage Kundenzufriedenheit der ZSVA des Universitätsspitals Basel – 2007

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

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 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 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 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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie beurteilen Sie unsere Bearbeitungszeit?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bearbeitung von Anfragen

	0	1	2	3	4	5
Wie bewerten Sie die Beratungskompetenz unserer Mitarbeiter?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie beurteilen Sie unsere Bearbeitungszeit?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Konnten wir Ihre Anfrage beantworten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie beurteilen Sie unsere Konditionen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Beschwerdewesen

	0	1	2	3	4	5
Falls es Probleme bei der Produkte- und Dienstleistungserstellung gab, wurden diese zu Ihrer vollständigen Zufriedenheit behoben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie beurteilen Sie unsere Bearbeitungszeit?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit unserer Mitarbeiter?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wurden Ihre Anliegen ernst genommen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ändern sollte die Zentralsterilisation:

Sie haben sonstige Anmerkungen:

Dieser Fragebogen wurde ausgefüllt und übermittelt von:

Abteilung/Kunde extern: _____

Kontaktperson: _____

Telefon: _____

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!