



Formblatt zur Erhebung der Kundenzufriedenheit

Unser Immundiagnostisches Labor ist nach ISO 9001:2015 zertifiziert. Zwei erklärte Ziele unseres QM-Systems sind gute Kundenbeziehungen und eine hohe Kundenzufriedenheit. Damit wir noch besser auf Ihre Bedürfnisse und Wünsche eingehen können, bitten wir Sie höflichst um ein paar Minuten Ihrer Zeit für das Ausfüllen unseres Fragebogens.

Bitte kreuzen Sie für den Grad Ihrer Zufriedenheit einen der untenstehenden Kreise an.

1. Wie beurteilen Sie das Angebot an immundiagnostischen Analysen?

	Sehr gut	gut	ausreichend	unzureichend	weiß nicht
Leistungsspektrum	o-----o-----o-----o				o

a. Werden **zusätzliche Parameter** gewünscht?

Ja Nein

b. **Wenn ja, welche?** (bitte gegebenfalls auch Angabe von Name und Telefonnummer zwecks Rückfragen unter dem Punkt "Persönliche Daten")

.....

2. Haben Sie bereits gesehen, dass wir zwei neue Parameter anbieten?

- **Funktionelle Lymphozyten-Analyse SARS-CoV-2** (zu finden unter Zell - Analysen - „Funktionstestung von Abwehrzellen“)

Ja Nein

- **SARS-CoV-2 spezifische T-Zellen im Vollblut** (zu finden unter Zell - Analysen - „Funktionstestung von Abwehrzellen“)

Ja Nein

3. Wie zufrieden sind Sie mit unserem Befundlayout?

	Sehr gut	gut	ausreichend	unzureichend-	weiß nicht
Übersichtlichkeit	o-----o-----o-----o				o
Referenzwerte	o-----o-----o-----o				o
Beurteilungen	o-----o-----o-----o				o



4. Wie beurteilen Sie die Durchführung der immundiagnostischen Analysen?

	Sehr gut	gut	ausreichend	unzureichend	weiß nicht
Qualität der Untersuchungsergebnisse	○-----○-----○-----○-----○				○
Dauer der Analysen	○-----○-----○-----○-----○				○

5. Wie bewerten Sie die Interaktion mit unseren Mitarbeiter*innen?

	Sehr gut	gut	ausreichend	unzureichend	weiß nicht
Freundlichkeit	○-----○-----○-----○-----○				○
Entgegenkommen	○-----○-----○-----○-----○				○
Beratungskompetenz	○-----○-----○-----○-----○				○
Dauer bei Rückfragen	○-----○-----○-----○-----○				○
Erreichbarkeit	○-----○-----○-----○-----○				○
Flexibilität in dringenden Fällen	○-----○-----○-----○-----○				○

6. Würden Sie unser Labor weiterempfehlen? Ja Nein

a. Wenn nein, warum nicht?

.....

7. Raum für persönliche Mitteilungen:

.....

.....

Vielen herzlichen Dank für Ihr geschätztes Feedback!

Bitte senden Sie das ausgefüllte Formular an: - Fax: 01-40160-933201 oder
 - E-Mail: petra.schenk@meduniwien.ac.at

Persönliche Daten Kunde/Kundin:

Institut:

Name:

Adresse:

Mail:

<http://www.immunologie.at> Register:Immundiagnostik oder <http://immunologie.meduniwien.ac.at/immundiagnostik/>