



Nr. 7, Oktober 2013

CSCQ 2, ch. du Petit-Bel-Air, 1225 Chêne-Bourg
+41(0)22 305 52 36

Editorial

Das CSCQ, ein gemeinnütziger Verein, möchte eine, den Bedürfnissen seiner Teilnehmer angepasste Hilfe anbieten. Aus diesem Grunde haben wir Anfang 2013 eine Umfrage zur Kundenzufriedenheit bei unseren Mitgliedern gestartet. Die Rücklaufquote war für eine solche Übung sehr gut. 562 Teilnehmer haben uns ihre Meinung mitgeteilt. Davon sind ungefähr 90 % mit unseren Dienstleistungen hinsichtlich der Ringversuche zufrieden bis sehr zufrieden. Manche haben die Gelegenheit genutzt, uns für unsere Arbeit zu danken. Andere haben uns Ihre Verbesserungsvorschläge mitgeteilt und einige verstehen die Notwendigkeit der externen Qualitätskontrolle nicht.

Die Nr. 7 und 8 des Vision^{CSCQ} werden besonders diesem Fragebogen gewidmet. Wir möchten mit Ihnen, einige aus unserer Sicht interessante Kommentare teilen, und mehrere Fragen beantworten. Drei davon betrafen die Nützlichkeit der externen Qualitätskontrolle für die Schnelltests in Mikrobiologie, insbesondere der Nachweis des Streptokokken-Antigens der Gruppe A und der Urin-Slide. Die Antwort darauf fordert weitere Erklärungen und wird das Hauptthema unseres Vision^{CSCQ} Nr. 8 sein.

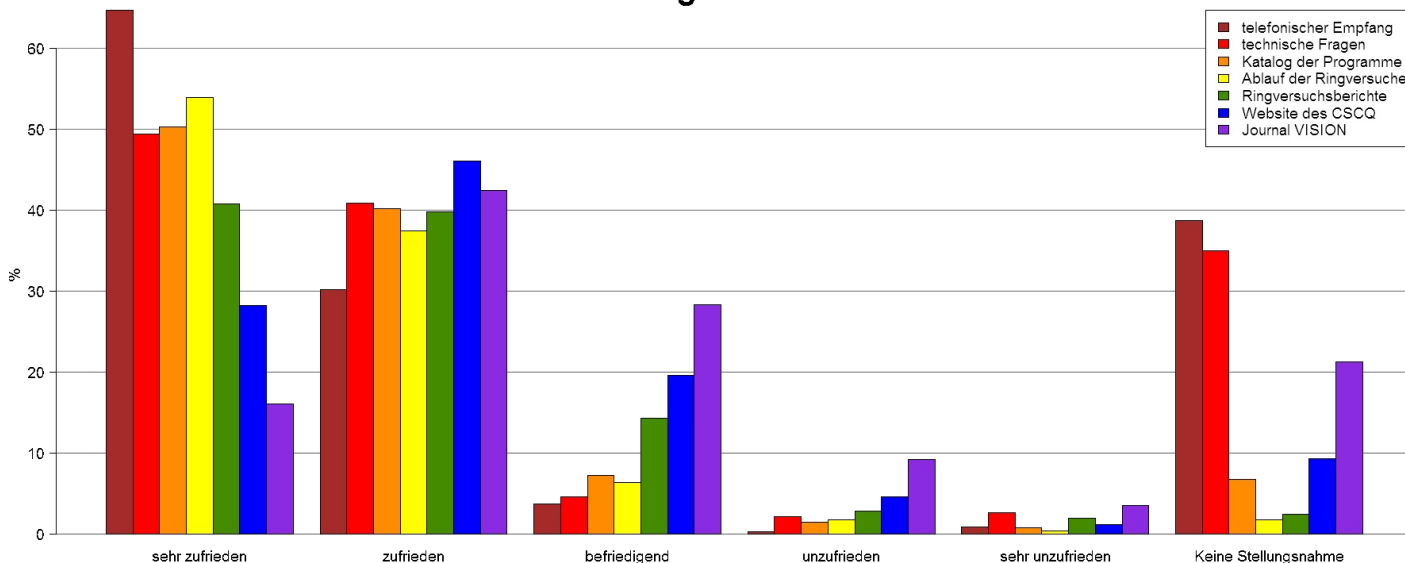
Nochmals besten Dank für Ihre Teilnahme.

Dagmar Kessler, Direktorin

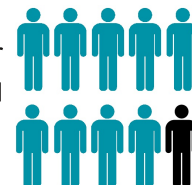
Kundenumfrage

Das CSCQ hat seine Kundenumfrage an mehr als 3000 Mitglieder aus der ganzen Schweiz versendet. Unter den Adressaten befanden sich unter anderem Privat-, Spital- und Praxislabors. Der Fragebogen wurde in einer E-Mail mit eingefügtem Link präsentiert. Die Teilnehmer wurden um 5 Minuten ihrer Zeit gebeten, um durch die Beantwortung von 7 Fragen ihren Zufriedenheitsgrad auf einer Skala von 1 bis 5 auszudrücken. Weiter bestand die Möglichkeit, einen auf Wunsch anonymen Kommentar zu verfassen. Dank einer Beteiligung von 20 % konnte eine robuste Statistik erstellt werden. Einige sinnvolle und machbare Verbesserungsmassnahmen unserer Dienstleistungen wurden eingeleitet.

Verteilung der Antworten



90 % der Teilnehmer äussern sich positiv zum Telefonempfang, sind zufrieden mit dem Ablauf der Ringversuche, finden, dass die Beantwortung technischer Fragen ihren Erwartungen entspricht und dass das Ringversuchsprogramm des CSCQ ihre Bedürfnisse abdeckt.



80 % denken, dass die Berichte dazu beitragen, die Leistungen ihres Labors zu verbessern. Dazu ist zu bemerken, dass die Umfrage vor der Einführung des neuen Formats der Berichte stattfand.

74 % finden die neue Website des CSCQ benutzerfreundlich. Es scheint jedoch, dass eine gewisse Anzahl Teilnehmer diese Frage auf die EQAcom-Anwendung bezog.



60 % der Teilnehmer lesen den Vision^{CSCQ} mit Interesse.

Die Stimme der Teilnehmer

Vom Fragebogen stammende Bemerkungen

Frist für den Versand der Berichte

Die statistische Bearbeitung und die Analyse der Resultate, sowie und die Verfassung der Berichte mit den persönlichen Anmerkungen benötigt eine gewisse Zeit. Eine hohe Anzahl auszuwertender Resultate führt zu einem höheren Zeitaufwand bei der Analyse. So kann es vorkommen, dass Labors, die jeden Monat an der EQK teilnehmen, eine neue Ringversuchsprobe bekommen, bevor sie den Bericht des vorigen Ringversuchs erhalten haben. Wir möchten daran erinnern, dass die EQK eine rückblickende Kontrolle ist, die einen Vergleich zwischen den Labors und die Überprüfung der Genauigkeit der Resultate ermöglicht. Die IQK hingegen ist eine Selbstkontrolle, mit der die Präzision des Resultates überprüft wird und dank der, bei bestehenden Problemen, sofortige Korrekturmassnahmen vorgenommen werden können.

Gesetzliche Bestimmungen

In den Ringversuchsberichten werden die Teilnehmer unter anderem über neue gesetzliche Bestimmungen informiert. In der Regel erfolgen diese Informationen im Voraus, so dass den Teilnehmern genügend Zeit bleibt, um sich zu organisieren und einzuschreiben. Die EQK gehört zur Guten Laborpraxis und ermöglicht die Qualitätsüberprüfung biologischer Analysen. Sie sollte nicht als administrative Belastung angesehen werden. Falls aus technischen oder personellen Gründen keine EQK durchgeführt werden kann, wird um umgehende Kontaktaufnahme mit dem CSCQ gebeten.

Ringversuchskalender

Den Kalender unserer Ringversuche zu erstellen, ist immer eine heikle Übung. Die Schweizer Kantone haben nicht zur gleichen Zeit ihren offiziellen Urlaub und wir versuchen die bestmögliche Lösung für die Organisation unserer Ringversuche zu finden.

Erfassung der Resultate mit EQAcom

Einzelne Benutzer finden die Erfassung mit EQAcom schwierig. Um die Anwendung so einfach wie möglich zu gestalten, wurde dieses Übermittlungssystem mit einer reduzierten Zahl von Menüs geschaffen. Bitte kontaktieren Sie uns, falls Schwierigkeiten und Fragen bei der Eingabe der Resultate ins EQAcom-System auftauchen, sind ihnen gerne dabei behilflich.

Weiterbildung und Ringversuche über die Prä- und Postanalytik

Die externe Qualitätskontrolle berücksichtigt nicht die Präanalytik (z.B. Vorbereitung des Patienten vor der Analyse). Um sein Angebot für das Labor zu ergänzen, bietet das CSCQ einen Multiple-Choice-Fragebogen über die prä- und postanalytischen Phasen an. 520 Labors sehen mit Ihrer Teilnahme (kostenlos) eine Möglichkeit der Weiterbildung. Einige Fragen können für manche Teilnehmer zu spezifisch sein. Deshalb beinhaltet der Fragebogen zwei Teile. Die ersten Fragen betreffen Grundanalysen, der zweite Teil spezifischere Gebiete. Ein Fehler oder eine nicht beantwortete Frage, zieht keine legalen Folgen nach sich. Eine andere Möglichkeit zur Weiterbildung, bieten unsere technischen Datenblätter, die auf unserer Website unter der Rubrik "Publikationen" erhältlich sind.

Telefonischer Empfang

Der telefonische Empfang wird als sehr gut bezeichnet. Bitte zögern Sie nicht, nachzufragen, falls eine Antwort Sie nicht zufriedenstellt. Es ist unser Ziel, Sie so umfassend und klar wie möglich zu informieren.

Versand der Proben

Die EQK-Proben sind so angefertigt, dass sie während des Postversands 3 Tage stabil bleiben. Um einen optimalen Empfang des Pakets mit Ihren Proben zu gewährleisten, sollten Sie die Versanddaten Ihrer Ringversuche, welche nun in jedem Bericht stehen, nachsehen. Sollte der Versand der Proben auf eine Ferienabwesenheit fallen, kann er um ein bis zwei Wochen verschoben werden. Sie müssen dies jedoch so bald wie möglich mitteilen (s. Vision^{CSCQ} Nr.4).

Nach der Zufriedenheit keinen Fehler begangen zu haben, ist die grösste Freude, einen zu beheben.

Germaine Blondin