



N° 11, Oktober 2019

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

Editorial

Das CSCQ dankt allen Personen, welche sich die Zeit genommen haben unsere Kundenumfrage zu beantworten. Fast ein Viertel der Mitglieder haben uns Ihre Meinung mitgeteilt. Insgesamt ist die Mehrheit der Teilnehmer mit der Arbeit des CSCQs zufrieden, wie auf dem Histogramm aufgezeigt (siehe unten, grüngefärbte Balken). Für die vier gleichen Aussagen der Kundenumfragen im Jahre 2013 und 2019, beobachten wir eine Zunahme der Zufriedenheit der Teilnehmer. Dennoch arbeiten wir an den konstruktiven Bemerkungen, um unsere Leistungen noch zu verbessern. In der Rubrik «Die Stimme der Teilnehmer» listen wir einige Kommentare auf, die wir mehrmals erhalten haben. Dazu finden Sie einige Erklärungen oder Antworten. Ich wünsche Ihnen viel Spass beim Lesen.

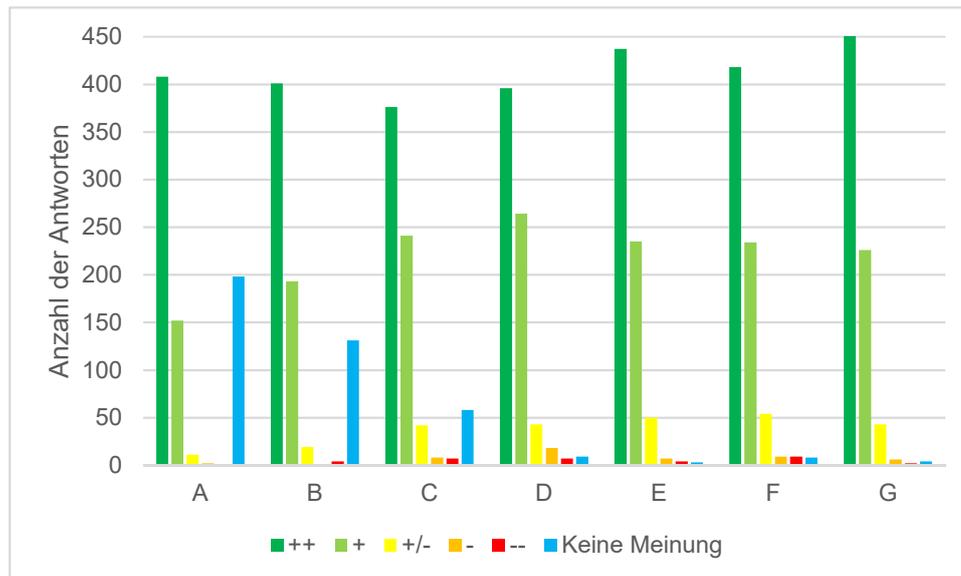
Dagmar Kessler, Direktorin

Kundenumfrage 2019

Aussagen / Fragen

- A. Der Telefonempfang beim CSCQ ist freundlich (gleich wie 2013)
- B. Die Antworten auf meine Fragen entsprechen meinen Erwartungen (Kompetenz und Effizienz) (gleich wie 2013)
- C. Der Ringversuchskatalog des CSCQ's entspricht meinem Bedarf (gleich wie 2013)
- D. Die Einteilung der Probenversendungen im Verlauf des Jahres ist zufriedenstellend
- E. Die mit den Proben übermittelten Informationen für eine gute Durchführung der Analysen sind klar verständlich
- F. Die Ringversuchsberichte helfen mir die Qualität meiner Laborleistungen zu überprüfen (gleich wie 2013)
- G. Das Zertifikat ist umfassend und klar verständlich

Verteilung der Antworten



- Die Umfrage wurde an mehr als 3000 Mitglieder versandt, es wurden Praxislaboratorien wie auch Privat- oder Spitallaboratorien miteinbezogen.
- Entsprechend der Aussage / Frage haben wir zwischen 732 und 772 Antworten erhalten.
- Wenn man alle Aussagen / Fragen beachtet, entsprachen 93 % der Antworten der Wahl ++ oder + (grüne Balken). Dies ist sehr erfreulich und zeigt ein hohes Niveau der Zufriedenheit.

Kommentare

- A und B: Viele Personen haben geantwortet, dass sie noch nie mit dem CSCQ ein telefonisches Gespräch hatten und auch noch keine Bedürfnisse hatten Fragen zu stellen. Dies erklärt die relativ hohe Anzahl der Antworten «keine Meinung» (blaue Balken).
- C: Es gibt noch kein Gesamtkatalog mit allen, vom CSCQ angebotenen Parametern, aber wir arbeiten daran. Momentan besteht der Katalog aus den verschiedenen Programmdateiblättern, welche unsere Dienstleistungen umfassen (siehe www.cscq.ch > EQK-Programme).

Die Stimme der Teilnehmer

Vom Fragebogen stammende Bemerkungen

<u>Bereich</u>	<u>Bemerkung</u>	<u>Antwort des CSCQ</u>
Frequenz	<i>Es sind zu viele Kontrollen.</i>	Die Frequenz der Kontrollen wird von der QUALAB bestimmt: Für Parameter der Grundversorgung, die gemäss dieser Kommission obligatorisch einer EQK unterstellt sind, muss jährlich an mindestens vier Ringversuchen teilgenommen werden.
Parameter	<i>Das CSCQ bietet nicht alle Parameter an, die ich brauche.</i>	Um eine gute EQK anzubieten, müssen mehrere Kriterien erfüllt werden. Dazu gehören die Teilnehmer-Anzahl und die Expertise. Aus diesem Grund bietet das CSCQ in bestimmten Bereichen auch Ringversuche an, die durch spezialisierte ausländische Zentren organisiert werden.
Stabilität	<i>Auf dem Versandkarton zum Transport der Proben steht +4 °C. Der Postbote hat das Paket aber in den Briefkasten gelegt.</i>	Ein Transport bei Raumtemperatur während drei Tagen ist für die stabilisierten Kontrollproben kein Problem. Nach dem Erhalt, müssen die Proben aber im Kühlschrank gelagert werden.
Versanddaten	<i>Ich erhalte die Proben während meinen Ferien.</i>	In den verschiedenen Schweizer Kantonen gibt es viele Ferienperioden und es ist unmöglich alle Teilnehmer zu befriedigen. Damit Sie die Ringversuche planen können, steht Ihnen ein Kalender mit den Versanddaten zur Verfügung (www.cscq.ch). Dieser wird Ihnen auch mit dem letzten jährlichen Ringversuchsbericht geschickt. In jedem Bericht sind zudem die Daten der nächsten Kontrollen aufgeführt. Falls Sie während dem Versand abwesend sind, können wir gemeinsam eine Lösung suchen. Ausserdem arbeiten wir an einem neuen Kommunikationsmittel zum Versand der Daten.
Prä-Analytik	<i>Es fehlen Informationen zur Vorbereitung der Proben.</i>	Diese Informationen sind auf unseren Lieferscheinen und der Beilage der Programmdateienblätter zu finden. Wir werden Ihre Bemerkungen berücksichtigen, um unsere Dokumente noch zu verbessern.
Bericht	<i>Die Zeitspanne bis zum Erhalt des Berichtes ist etwas lang.</i>	Wir erinnern daran, dass wir einen an Sie personalisierten Bericht versenden, gegebenenfalls mit Kommentaren und Ratschlägen zu den Parametern, deren Kriterien nicht erfüllt wurden. Zusätzlich verbessern wir unsere Tools, um unsere Arbeit noch zu optimieren.
Post-Analytik	<i>Was muss ich machen, wenn eines meiner Resultate als nicht konform bewertet wurde?</i>	Als Erstes können Sie die Check-Liste vom www.cscq.ch hochladen (Abweichungsbericht). Diese soll Ihnen als Hilfsmittel dienen, um den Grund eines ungenügenden Resultates zu finden. Falls erforderlich, können Sie auch eine zusätzliche Probe anfordern, um die Analyse zu wiederholen. In manchen Fällen, können Sie sich für einen zusätzlichen Ringversuch einschreiben, um die eingeführten Massnahmen zu validieren.

Allgemeine Anmerkungen

Unsere Studie über die Strapazierfähigkeit der Mess-Systeme während der Periode 2017-2018, kann über Ihre Mitglieds-Spalte EQAcom abgerufen werden (« Infos » anklicken). Neben der Strapazierfähigkeit, ermöglicht diese Studie – für 12 Parameter – die Popularität eines Gerätes bei den Ringversuchsteilnehmern des CSCQ's zu ermitteln.

95 %

Dies ist der Prozentsatz unserer Mitglieder, die bereits unser EQAcom-System (Internet-Datensystem) anwenden, um Ihre Resultate zu übermitteln und Ihre Ringversuchsberichte einzusehen.

Die Qualität ist jedermanns Sache
William Edwards Deming