



Labordiagnostik – Ergebnisse Kundenumfrage 2025

Im Herbst 2025 haben wir eine Umfrage zur Kundenzufriedenheit unserer Dienstleistungen durchgeführt. Wir möchten uns herzlich für die Teilnahme und das positive Feedback bedanken. Gerne stellen wir Ihnen die Ergebnisse unserer Kundenumfrage vor:

Rund 95 % der Teilnehmenden schätzen unsere Mitarbeitenden als freundlich und kompetent ein, welche bei Anfragen rasche Unterstützung anbieten.

Das breite Leistungsangebot sowie die Vertrauenswürdigkeit der Ergebnisse wird von den Kunden mit einer Zustimmungsrate von 98% - 100% sehr geschätzt. 92 % der Teilnehmenden sind mit den Leistungen der Labordiagnostik der Interregionalen Blutspende SRK zufrieden. Bei der Unité de Médecine Transfusionnelle (UMT) in Lausanne geben 99 % an, dass ihre Erwartungen an ein Kompetenzzentrum für Labordiagnostik und Transfusionsmedizin erfüllt werden.

Zur Zuständigkeit innerhalb der Labordiagnostik gaben 83 % an, dass Ihnen klar ist, an wen sie sich bei der Interregionalen Blutspende SRK mit ihrem Anliegen wenden können. Optimierungen werden spezifisch angesprochen.

Die sehr positiven Resultate freuen uns ausserordentlich. Sie zeigen, dass unser Einsatz gesehen wird. Auch wir schätzen die stets angenehme und konstruktive Zusammenarbeit mit Ihnen sehr. Wir sind stolz auf unsere gemeinsame Arbeit und freuen uns, Ihre Bedürfnisse weiterhin in hoher Qualität zu erfüllen.

Die Ergebnisse im Detail:

Frage	Antworten "trifft zu" und "trifft eher zu"
Die Mitarbeitenden der IRB sind... freundlich.	94%
Die Mitarbeitenden der IRB sind... rasch und unkompliziert erreichbar.	94%
Die Mitarbeitenden der IRB sind... kompetent.	96%
Mir ist klar, an wen ich mich bei der IRB mit meinen Anliegen wenden kann.	83%
Die IRB stellt für immunhämatische Fragen ausserhalb der üblichen Geschäftszeiten eine ausreichende Erreichbarkeit für den Notfall sicher. *	98%
Die Labordiagnostik IRB... arbeitet kundenorientiert.	90%
Die Labordiagnostik IRB... geht flexibel auf spezielle Anfragen ein.	87%
Die Labordiagnostik IRB... bietet bei Anfragen rasche Unterstützung an.	97%
Die Formulare (z.B. Untersuchungsanträge) sind klar und verständlich.	97%
Es ist klar, in welcher Form die Proben eingesandt werden müssen (Menge, Material, Verpackung).	92%
Die Untersuchungsergebnisse liegen termingerecht vor.	94%
Die Laborberichte sind klar und verständlich formuliert.	94%
Ich vertraue den Ergebnissen der Labordiagnostik.	100%
Die Informationen auf unserer Webseite sind leicht auffindbar und verständlich. *	91%
nur Immunhämologie Bern & UMT: Notfälle werden ausserhalb der regulären Arbeitszeit zu meiner Zufriedenheit erledigt. *	100%
Das Leistungsspektrum in der Diagnostik ist genügend breit. (Ja/Nein)	98%
Insgesamt bin ich mit den Leistungen der Labordiagnostik der IRB zufrieden.	92%
Die IRB erfüllt meine Erwartungen an ein Kompetenzzentrum für Labordiagnostik und Transfusionsmedizin (nur UMT).	99%
Mittelwert	94%
* ohne Antworten "weiss nicht"	

Die Rücklaufquote der Umfrage betrug 25%.