

KUNDENUMFRAGE WICHTIGSTE ERGEBNISSE



Die Ergebnisse der Dr. Risch-Kunden-umfrage 2022/23 liegen vor und wir bieten einen Einblick. Beleuchtet wurden Fragen zu den Bereichen Kundenzufriedenheit, Image, Werte, Mitarbeitende, Erreichbarkeit und Kompetenz, Complaint Management, Dienstleistungsspektrum sowie zum Bereich Information und Kommunikation. Die umfassende Umfrage wurde erstmals mit einer unabhängigen externen Partnerin, der Empiricon AG, Bern, durchgeführt.

ZU DEN TEILNEHMENDEN

Insgesamt haben 321 Kundinnen und Kunden (64% Frauen/36% Männer) an der Umfrage teilgenommen, was einem soliden Rücklauf von 11.8% entspricht. Die Teilnehmenden-Struktur bestand mit 49% vorwiegend aus Ärztinnen und Ärzten, gefolgt von MPAs mit 24%, medizinischem Fachpersonal mit 14% und aus «anderen Funktionen» mit 13%. Die schwerpunktmässige Altersstruktur lag mit 32% bei den +50-Jährigen, gefolgt von den +60-Jährigen mit 24% sowie den +40-Jährigen mit 21%.

Kundinnen und Kunden schätzen den persönlichen Dialog. So wünschten 90 Personen, also 28% der Teilnehmenden, eine Kontaktaufnahme durch ihre persönliche Kundenberaterin/ihren persönlichen Kundenberater. Diesem erfreulichen Wunsch wurde in weiten Teilen bereits Folge geleistet.

GUTES ZEUGNIS FÜR DR. RISCH

Die Kundinnen und Kunden stellen der Dr. Risch-Gruppe ein gutes Zeugnis aus: Auf dem Fundament eines Kundenzufriedenheitsindex von 89 Punkten auf einer 100er Skala lässt sich bauen.

Der Kundenzufriedenheitsindex setzt sich aus dem Vertrauensattest mit einem Wert von 92 Punkten und 87 Punkten bei der Zufriedenheit mit den Dienstleistungen zusammen.

DIENSTLEISTUNGSSPEKTRUM UNTER DER LUPE

Nimmt man die verschiedenen Dienstleistungen von Dr. Risch unter die Lupe, so werden die Labordienstleistungen mit einer Zufriedenheit von 89 Punkten beurteilt, die digitalen Lösungen (**RiPortal**) mit 90 – und der Kurierdienst LabExpress mit bemerkenswerten 92 Punkten. Der Online-Shop von Disposan schneidet mit 84 und das Dr. Risch-Fortbildungsangebot mit 85 Punkten ab.

Somit konnte im Vergleich zur letzten Kundenumfrage (2020) die Zufriedenheit sowohl mit den Labordienstleistungen als auch mit dem **RiPortal** gesteigert werden. Dies zeigt, dass die Umsetzung der kontinuierlichen Verbesserungsmaßnahmen greift. Mit 54% nutzen deutlich mehr Personen (+17%) das Fortbildungsangebot der Dr. Risch-Gruppe, was auf die regionale Ausweitung desselben zurückzuführen ist.

LABORDIAGNOSTIK	DIGITALE DIENST- LEISTUNGEN RiPORTAL	LOGISTIK LABEXPRESS	DISPOSAN- WEBSHOP	FORTBILDUNGS- ANGEBOT
89	90	92	84	85
Beurteilt wurden: - Qualität (91) - Analysespektrum (93) - Auftragserfassung (87) - Dauer (Auftrags- erteilung zur Befund- übermittlung) (90) - Informationsgehalt Befunde (89) - Nachbestellung von Analysen (88)	Beurteilt wurden: - Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit (93) - Bedienungs- freundlichkeit (90) - Struktur (89) - Nutzen im beruflichen Alltag (89) - Befunddarstellung (LabResult) (89)	Beurteilt wurden: - Zuverlässigkeit (93) - Pünktlichkeit (91) - Freundlichkeit (94) - Flexibilität (91) - Auftreten der Mitarbeitenden (91)	Beurteilt wurden: - Struktur/Übersicht- lichkeit (79) - Nutzerfreundlichkeit (81) - Produktequalität (89) - Fristgerechte Lieferung (86)	Beurteilt wurden: - Praxisrelevanz (88) - Angebot in der Region (81)
29% der Teilnehmenden würden eine ausführliche- re Kommentierung der Befunde begrüßen.	66% der Teilnehmenden nutzen das RiPortal . (Vergleich 2020: 48%)		66% der Teilnehmenden nutzen den Disposan- Webshop.	60% der Teilnehmenden kennen das Fortbildungsangebot von Dr. Risch, 54% nutzen es. (Vergleich 2020: 37%) 46% wünschen sich mehr Fortbildungen: 53% in Form von Webinaren 82% in Form von Präsenz- veranstaltungen

FÜR SIE IM EINSATZ

Mitarbeitende

Über alle Bereiche hinweg sind die Kundinnen und Kunden mit den Mitarbeitenden von Dr. Risch sehr zufrieden, was der Wert von 91 Punkten belegt.

Erreichbarkeit und Kompetenz

Die Erreichbarkeit und Kompetenz der verschiedenen Bereiche Sekretariat (89 Punkte), Kundenberatung (90 Punkte), Konsiliarteam (90 Punkte), Service Desk (87 Punkte) und Kurierdienst (91 Punkte) wurde mit total 89 Punkten gewürdigt.

Complaint Management

Bezüglich des Complaint Managements, also des Umganges mit Beschwerden, gaben 22% der Teilnehmenden an, in den letzten zwei Jahren Beanstandungen gehabt zu haben. Die jeweiligen Lösungsfindungen wurden meist als befriedigend beurteilt. Hier besteht Handlungsbedarf; als erste Massnahme soll vor allem die Dauer bis zur Lösungsfindung verkürzt werden.

Information und Kommunikation

Die Kundschaft fühlt sich gut informiert durch die Dr. Risch-Gruppe, was ein Wert von 87 Punkten bestätigt. Auch die Dr. Risch-Website wird mit 84 Punkten geschätzt.

Der neue Markenauftritt von Dr. Risch wird mit 87 Punkten von den Teilnehmenden als frisch und modern beurteilt.

POTENZIALE UND MASSNAHMEN

In erster Linie liegen die Potenziale der Dr. Risch-Gruppe in der Optimierung und Weiterentwicklung sämtlicher Dienstleistungen und Services. Im Fokus stehen dabei die digitalen Dienstleistungen, das Fortbildungsangebot sowie das Complaint Management. Die Erkenntnisse aus der Kundenumfrage 2022/23 fliessen gezielt in ein Massnahmenpaket ein, welches im Rahmen des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP) umgesetzt wird. Direkt am Puls haben Sie als Kundin/Kunde im Frühjahr 2025 erneut die Möglichkeit, die jeweiligen Bereiche persönlich zu beurteilen.

EIN GROSSES DANKESCHÖN AN SIE!

Die Dr. Risch-Gruppe wird dank Ihnen als führende medizinisch-diagnostische Plattform wahrgenommen, welche sich in partnerschaftlicher Zusammenarbeit für eine bestmögliche Patientenversorgung engagiert (Zustimmung von 87 Punkten bei den Teilnehmenden). Zudem bekräftigen Sie uns in unseren Werten und nennen uns zuverlässig, offen und kreativ. Ebenso schätzen Sie das integrierte Leistungsspektrum, die hohe Qualität sowie den persönlichen Austausch (87 Punkte). Mit einem exzellenten NPS-Wert (Net Promoter Score) von 60 würden Sie uns als Laborpartnerin weiterempfehlen. Dafür danken wir Ihnen herzlich und freuen uns auf eine weiterhin vertrauensvolle Zusammenarbeit.