

# MID-laser Kundtillfredsställelse / Kundnöjdhetsmätning 2009

PRODUKTBEDÖMNING			
Aspekt	Betyg	Värde	Omdömen
1) Användarvänlighet / lätt att använda		4,5 / 5	19/19
2) Produkten motsvarat förväntningar		4,38 / 5	18/19
3) Produktens kvalitet		4,50 / 5	19/19
4) Teknisk service och support		4,66 / 5	16/19
5) Uppfyller vad tillverkare/försäljare utlovat		4,55 / 5	18/19
6) Prisvärd		3,90 / 5	17/19
7) Hur pass nöjd är du med MID-lasern?		4,45 / 5	19/19
8) Hur väl skulle du rekommendera MID-lasern?		4,01 / 5	18/19

TERAPEUTISK PRESTANDA			
Aspekt - smärtlindring	Betyg	Värde	Omdömen
9) Efter 1:a beh av akut smärta		3,03 / 5	15/20
10) Efter 1:a beh av kronisk smärta		4,46 / 5	15/20
11) Efter 1:a beh av postop besvär/smärta		2,93 / 5	7/20
12) Efter 1:a beh tränings-/sportrelaterade besvär		3,71 / 5	12/20
13) Efter avslutad beh. av akut smärta		4,53 / 5	15/20
14) Efter avslutad beh. av kronisk smärta		3,86 / 5	14/20
15) Efter avslutad beh. av postop besvär/smärta		3,83 / 5	6/20
16) Efter avslutad beh. tränings-/sportrelaterade besvär		4,46 / 5	12/20

TERAPEUTISK PRESTANDA			
Aspekt - skadeläkning	Betyg	Värde	Omdömen
17) Behandling av akut skada		3,87 / 5	16/20
18) Behandling av kronisk skada		3,47 / 5	17/20
19) Behandling av postop besvär/skada		3,6 / 5	5/20
20) Behandling av tränings-/sportrelaterade besvär		3,93 / 5	14/20
21) Behandling av sår (ej diabetes)		4,21 / 5	7/20
22) Behandling av kroniska sår (ex diabetes/trycksår)		2,7 / 5	4/20
23) Behandling av brännskada		3,83 / 5	6/20
24) Efter avslutad beh tränings-/sportrelaterade besvär		4,5 / 5	2/20

INSTÄLLNING TILL LASERBEHANDLING			
	Betyg	Värde	Omdömen
27) Patientens inställning vid 1.a beh		3,55 / 5	18/20
28) Patientens inställning efter ett par beh		4,33 / 5	18/20
29) Kollegors inställning till laseranvändning		4,03 / 5	13/20
30) Vänner/bekantas inställning till laseranvändning		4,32 / 5	17/20

## Kundbedömning

	Utmärkt
	Bra
	Medel
	Ganska dålig
	Dålig
	Smärtfri
	Stor lindring
	Lindring
	Liten Lindring
	Ingen effekt
	Halverad läkningstid
	Stor effekt
	Snabbare läkning
	Liten effekt
	Ingen effekt
	Mkt positiv/ efterfrågar
	Positiv
	Skeptisk
	Negativ

# MID-laser Kundtillfredställelse / Kundnöjdhetsmätning 2009

SVARSFREKVENSPÅ LASERBEHANDLING							
25) Andel av pat som svarar på beh i %	100	95	90	80	70	50	0-50%
	12%	18%	29%	23%	6%	12%	-
	82 %			18%			-

## ÖVRIGT

26) MID-laserns betydelse för verksamheten	Vill ej vara utan	Ganska mycket	Medel	Mycket lite	Ingen
	45 %	20 %	20 %	15 %	-

31) MID-laser används för beh av	Människa	Häst/Djur
	86 %	14 %

32) Följande laserprober används	904 nm	808 nm	650 nm	532 nm
	100 %	37 %	21 %	5 %

33) MID-laser används	Enskilt	Komplement	Enskilt/komplement	Används ej
	60 %	85 %	45 %	0 %

34) Behandlingstid	0-5 min	5-10 min	10-15 min	Ca 20 min	Ca 30 min	> 40 min
	-	18 %	50 %	18 %	14 %	-

40) Upptäckt av potentiell risk/fara vid beh	Ja	Nej	Omdömen
	1 st*	19 st	20/20 st
*En pat med whiplashskada fick nackspärr dagen efter behandling, vid 3 tillfällen.			

## Kundbedömning

Irradia ABs kundnöjdhetsmätning har sammanställts från enkätundersökning som omfattat ca 80 st slumpmässigt utvalda MID-laser användare. Undersökningen genomfördes 2009.

Kundbedömning har gjorts i skalan 0,5 till 5,0 med intervall på 0,5 (totalt 10st värderingsalternativ).

Betygen är sammanställning av svaren från enkätundersökningen. Omdömen är antalet kundbedömningar på varje fråga.

Irradia ABs kundnöjdhetsmätning är en utvärdering som mäter prestanda, kvalitet, service och support på såväl produkt som företag.

Undersökningen har administrerats, sammanställts av Irradia AB.

De olika färgerna i skalan är för att ge en visuell bild över vilket värde kunderna angett.

Sammanställningsdatum :

2010-01-13