

Pressemitteilung

Kompetenz und Freundlichkeit: infas bestätigt hohe Zufriedenheit von Patienten mit Linde Healthcare Deutschland

Oberschleißheim, xx.xx.2015. Die Zufriedenheit von Patienten mit der Arbeit von Linde Healthcare in Deutschland wächst weiter. So lautet zusammengefasst das erfreuliche Ergebnis der diesjährigen Zufriedenheitsbefragung von Patienten, die Linde Healthcare Deutschland beim unabhängigen infas Institut für angewandte Sozialwissenschaften in Auftrag gegeben hatte. Linde Healthcare Deutschland lässt die Patienten-Zufriedenheitsbefragungen regelmäßig durchführen, um die Bedürfnisse seiner Kunden noch besser zu verstehen und sie bei deren Therapie bestmöglich zu unterstützen.

Bestnoten in puncto Lebensqualität und Service

Besonders positiv sind die Befragungsergebnisse zur Verbesserung der Lebensqualität: Gaben in der letzten Befragung 2013 zur Schlafapnoetherapie noch 80 Prozent der Patienten an, eine Verbesserung der Lebensqualität zu erfahren, waren es 2015 bereits 96 Prozent. Ähnlich gut schneidet Linde Healthcare Deutschland bei der Sauerstofftherapie ab: 97 Prozent der befragten Patienten gaben an, dass die Sauerstofftherapie ihre Lebensqualität verbessert.

„Die Antworten sind sehr motivierend. Es ist beeindruckend, dass die überwältigende Mehrheit der Befragten mit unserer Arbeit sehr zufrieden ist. Ich freue mich über das große Engagement der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Linde Healthcare, das wesentlich zu diesen beachtlichen Ergebnissen beigetragen hat“, so Dr. Kai Michels, Geschäftsführer Linde Healthcare, Region Zentraleuropa. Sehr gut schnitt Linde auch im Hinblick auf die hohe Qualität der Geräte sowie die Freundlichkeit und Kompetenz seiner Mitarbeiter ab: 92 Prozent der Schlafapnoe-Patienten fühlen sich durch Linde gut versorgt und 95 Prozent würden Linde weiterempfehlen.

„Sehr gut“ geht noch besser – Wertvolle Impulse zur Produkt- und Serviceentwicklung

Offene Fragen ergaben auch wichtige Erkenntnisse darüber, welche Verbesserungen sich die Kunden von Linde Healthcare wünschen. Die Antworten liefern dem Unternehmen wertvolle Impulse zur Weiterentwicklung von Produkten und Dienstleistungen, die nun sukzessive umgesetzt werden – oder bereits wurden.

So waren die Ergebnisse bei der telefonischen Erreichbarkeit etwas schlechter. Linde Healthcare reagierte sofort und erhöhte diesbezüglich seine Kapazitäten, um die Servicesituation weiter zu verbessern.

„Der vielfach geäußerte Wunsch nach einem Online-Shop für unsere Produkte zeigt die steigende Internetnutzung unserer Kunden, der wir Rechnung tragen“, erläutert Sabine Schreiner-Polster, Leiterin Marketing und Business Development bei Linde Healthcare in der Region Zentraleuropa, und ergänzt: „Mittlerweile ist unser Webshop (www.linde-healthcare-elementar.de) online und erfreut sich wachsender Beliebtheit. Aber wir haben noch viel vor: Zurzeit arbeitet mein Team am Relaunch unserer Website, auf der wir zukünftig über personalisierte Zugänge zusätzliche kostenlose Serviceleistungen für unsere Kunden anbieten werden. Welche das sind, verrate ich noch nicht. Lassen Sie sich überraschen, in Kürze gehen wir online.“

Hintergründe zur Befragung

Zur Wahrung größtmöglicher Neutralität hat das unabhängige infas Institut für angewandte Sozialwissenschaften die Befragung für Linde Healthcare durchgeführt. Die Forscher untersuchten drei Patientengruppen (Heimbeatmung, Sauerstofftherapie und Schlafapnoe) und befragten insgesamt 13.260 Patienten schriftlich. Der überwiegende Teil der Befragten ist seit über einem Jahr Linde Kunde und konnte dementsprechend fundiertes Feedback geben. Mit 4.441 Antworten ergab sich eine überdurchschnittliche Rücklaufquote von 34 Prozent. „Wir sind von der regen Teilnahme ohne Erinnerungsschreiben und den überdurchschnittlichen Ergebnissen selbst ein wenig überrascht gewesen. Eine solche Rücklaufquote zeigt, wie wichtig den Patienten eine optimale Versorgung durch Linde ist, so Thorsten Brand, Projektleiter infas.“

Über Linde Healthcare Deutschland

Linde Healthcare Deutschland ist einer der führenden Anbieter für die Arzneimittelversorgung mit Gasen, dazugehörigen Medizinprodukten und für die Versorgung von Patienten zu Hause sowie in spezialisierten Beatmungspflege-Centern. Linde Healthcare vereint die Bereiche Homecare und Hospital Care der Linde Gas Therapeutics GmbH sowie das Beatmungspflegekonzept REMEO® der Linde Remeo Deutschland GmbH. In allen Bereichen stehen Sicherheit, Qualität und Innovation der Therapien und Dienstleistungen im Vordergrund. Linde Healthcare Deutschland umfasst rund 700 Mitarbeiter und ist Teil der globalen Geschäftseinheit Healthcare der Linde Group.

Linde Gas Therapeutics GmbH und Linde Remeo Deutschland GmbH sind Konzerngesellschaften der Linde Group.

Weitere Informationen unter www.linde-healthcare.de.

Über The Linde Group

The Linde Group hat im Geschäftsjahr 2014 einen Umsatz von 17,047 Mrd. EUR erzielt und ist damit das größte Gase- und Engineeringunternehmen der Welt. Mit rund 65.600 Mitarbeitern ist Linde in mehr als 100 Ländern vertreten. Die Strategie des Unternehmens ist auf ertragsorientiertes und nachhaltiges Wachstum ausgerichtet. Der gezielte Ausbau des internationalen Geschäfts mit zukunftsweisenden Produkten und Dienstleistungen steht dabei im Mittelpunkt. Linde handelt verantwortlich gegenüber Aktionären, Geschäftspartnern, Mitarbeitern, der Gesellschaft und der Umwelt – weltweit, in jedem Geschäftsbereich, jeder Region und an jedem Standort. Linde entwickelt Technologien und Produkte, die Kundennutzen mit einem Beitrag zur nachhaltigen Entwicklung verbinden.

Weitere Informationen über The Linde Group finden Sie online unter www.linde.com

Für Fragen stehen Ihnen zur Verfügung:

Andreas Katrakis
Leiter Marketing Communications
Linde Gas Therapeutics GmbH
Linde Healthcare
Telefon 089.37000-265
andreas.katrakis@de.linde-gas.com