UNIKLINIK
KÖLN

Labor für molekulare Hämatologie und Onkologie
Klinik I für Innere Medizin

Primärprobenhandbuch

Primärprobenhandbuch

Erstellt: Barbara Schätz-Döring Unterschrift:	Datum: 03.12.2024
Geprüft: Karl-Anton Kreuzer Unterschrift:	Datum: 03.12.2024
Freigegeben: Petra Rattay-Steinhaus Unterschrift:	Datum: 03.12.2024
Versionsnr.: 7	VA_17_ZQM_Primärprobenhandbuch

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung 4
1.1. Kontaktdaten und Öffnungszeiten 4
1.2. Lageplan 4

2. Materialien und Antikoagulanzien 5
2.1. Bestellung Material 5

3. Probenentnahme 6
3.1. Allgemeines 6
3.2. Blutentnahme 6
3.3. Knochenmarkpunktion 6
3.4. Ausstriche 6
3.5. Liquorpunktion 6
3.6. Punktate von Körperflüssigkeiten aus serösen Höhlen 6
3.7. Bronchoalveoläre Lavage (BAL) 6
3.8. Kälteantikörper 6

4. Beschriftung der Proben 7

5. Ausfüllen des Anforderungsformular 7
5.1. Anforderungsformular (externer Einsender) 7
5.2. Anforderungsformular (Einsendungen aus der UK-Köln) 7
5.3. Angaben auf den Anforderungsformularen 7
5.4. Stufendiagnostik 7

6. Verpackung, Kennzeichnung und Versand des Probenmaterials 8
6.1. Verpackung von Probenmaterial (Zustellung über den Postweg) 8
6.2. Kennzeichnung von Untersuchungsmaterial 8
6.3. Transport und Versand 8
6.4. Verpackung von Probenmaterial (Einsendungen aus der UK-Köln) 8

7. Information für die Durchführung valider Untersuchungen 8
7.1. Zytologie 8
7.2. Durchflusszytometrie 8
7.3. Molekulargenetik 8
7.4. Tumorzytogenetik (Chromosomenanalyse/Fluoreszenz-in-situ-Hybridisierung) 9

8. Ergebnisübermittlung 9

9. Qualitätsmanagement und Ringversuche 9
9.1. Ringversuche 9
9.2. Messunsicherheit und verbleibende unvermeidliche Risiken im Zusammenhang mit der analytischen Tätigkeit 9
9.3. Dauer der angebotenen Untersuchungen 10
9.4. Rückmeldungen: Lob und Tadel 11

1. Einleitung

1.1. Kontaktdaten und Öffnungszeiten

Adresse:
Labor für molekulare Hämatologie und Onkologie/
MVZ SYNLAB Hämatologisches Labor Köln GmbH
Gebäude 13 (LFI), Ebene 4, Raum 410
Kerpener Straße 62, 50937 Köln

LMHO: Telefon: +49 (0221) 478-97382 FAX: +49 (0221) 478-97383
HLK: Telefon: +49 (0221) 478-98650 FAX: +49 (0221) 478-98651

Öffnungszeiten und Probenannahme:
Montag–Freitag: 08:00–18:00 Uhr
Samstag: 08:00–16:00Uhr
Sonn- und Feiertage: 10:00–16:00 Uhr Rufbereitschaft

Sollte die Probenlieferung außerhalb unserer Öffnungszeiten erfolgen, besteht die Möglichkeit, das Material in unserem Nachtbriefkasten zugriffssicher zu hinterlegen. Bei Probenlieferungen an Sonn- und Feiertagen bitten wir um telefonische Ankündigung (0221-478-97382).

1.2. Lageplan

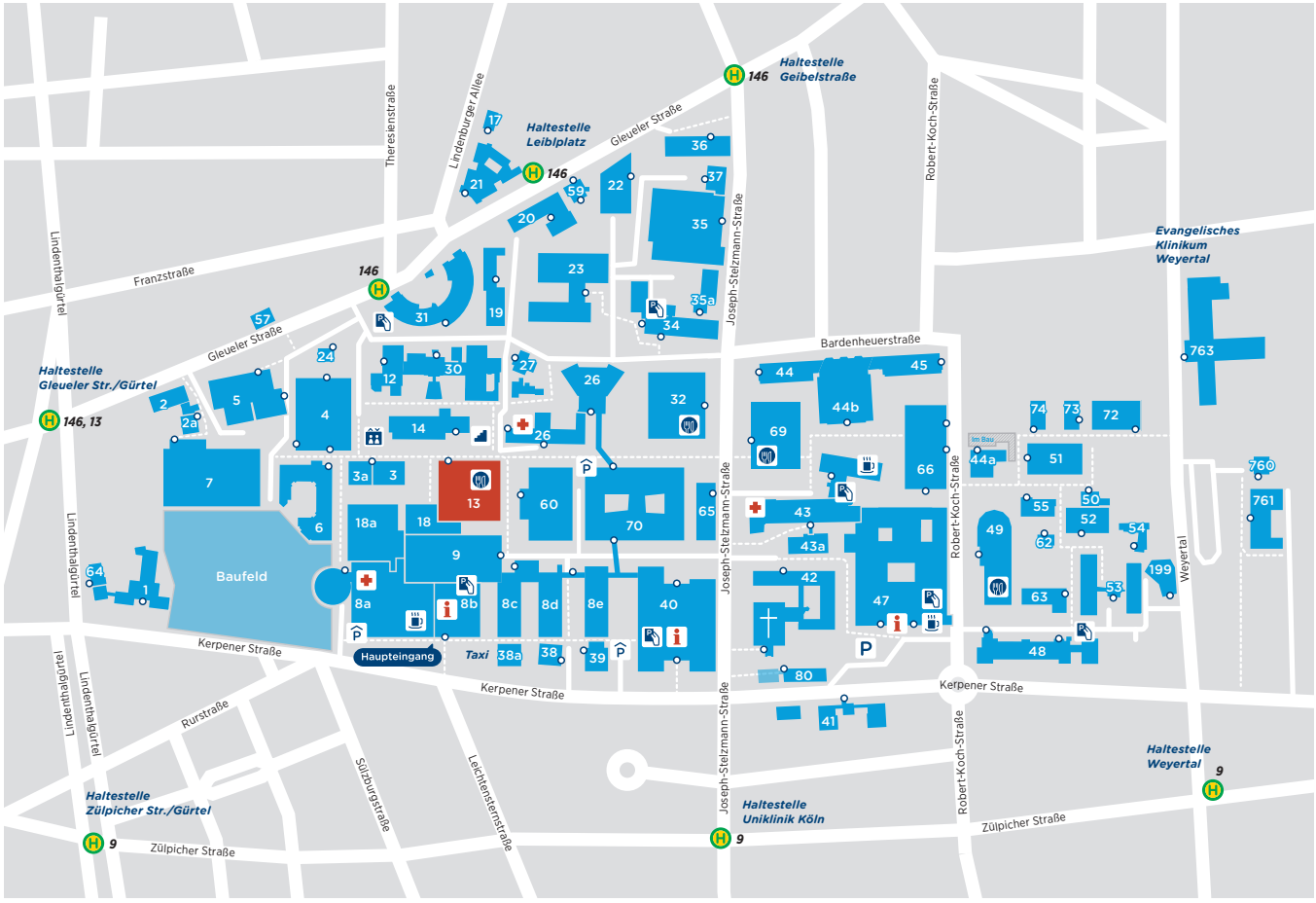


Abbildung 1: Der Standort des Labors für molekulare Hämatologie und Onkologie/des MVZ SYNLAB auf dem Gelände der Uniklinik Köln ist rot gekennzeichnet.

2. Materialien und Antikoagulanzien

2.1. Materialien und Antikoagulanzien

Je nach Untersuchungsmethode werden bestimmte Antikoagulanzien benötigt. Eine Zusammenfassung der jeweils geeigneten Antikoagulanzien ist in Tabelle 1 aufgeführt.

Fachbereich	Material	Geeignetes Koagulans
Zytomorphologie	5–7 native Knochenmark und/oder periphere Blutausstriche	EDTA
	Liquor (min. 0,5 ml)	Nativ
	Körperhöhlenergüsse (min. 5 ml)	Nativ oder in EDTA
Tumorzytogenetik	5–10 ml Knochenmarkaspirat, Knochenmarkstanze, 5–10 ml peripheres Blut	NH4-Heparin oder Lithium-Heparin KM-Stanze: in physiol. NaCl o. NaCl + Heparin
Immunphänotypisierung	5–10 ml Knochenmarkaspirat und/oder peripheres Blut	EDTA
	Liquor (min. 300µl)	Nativ
	Körperhöhlenergüsse (min. 1 ml)	Nativ oder in EDTA
Molekulargenetik	5–10 ml Knochenmarkaspirat, 5–10 ml peripheres Blut	EDTA

Tabelle 1: Verwendete Antikoagulanzien abhängig von verwendetem Material und Fachbereich.

2.2. Verwendung von Probenröhrchen ohne Antikoagulans

Sollten Probenröhrchen ohne Antikoagulans verwendet werden, muss bei Knochenmarkaspirat und peripherem Blut nach Abnahme die Zugabe eines Antikoagulans erfolgen. Das genaue Mischungsverhältnis kann Tabelle 2 entnommen werden.

Liquor und Körperhöhlenergüsse können nativ (ohne Zugabe eines Antikoagulans) versendet werden.

Material	Antikoagulans/Fixativ
Knochenmarkaspirat/Blut	Zum Probenmaterial: • Heparin 10–100 I.E./ml Material* • EDTA 1,2 - 2 mg/ml Material (4,1–6,8 mmol/L)*
Knochenmarkstanze	5–10 ml physiol. NaCl-Lösung, ggf. mit Heparin 10-100 I.E./ml Flüssigkeit*
Liquor	Nativ, ohne Antikoagulans
Körperhöhlenergüsse	Nativ oder in EDTA

* Bitte mit Angabe des Mengenverhältnisses von Material zu Heparin/EDTA

2.3. Bestellung Material

Synlab-Einsender können Monovetten, Objektträger, Anforderungsscheine und Transportbeutel über unser Bestellformular anfordern. Einsendern, die an unseren Fahrdienst angeschlossen sind, werden die Verpackungen über diesen geliefert.

3. Probenentnahme

3.1. Allgemeines

Bei Verdacht auf eine akute Leukämie muss sichergestellt werden, dass das Material schnellstmöglich im Labor eintrifft und die Probe vorab telefonisch angekündigt wird (0221-478-97382).
Von einer routinemäßigen Entnahme vor Feiertagen ist abzuraten, da an Feiertagen der Transportdienst nur eingeschränkt zur Verfügung steht und das Labor nur im Notfall besetzt ist.

3.2. Blutentnahme

Die Entnahme der Primärproben findet durch den Einsender statt. Wir empfehlen die Verwendung von folgenden S-Monovetten der Firma Sarstedt:



EDTA



Lithium-Heparin



NH4-Heparin

3.3. Knochenmarkpunktion

Bei der Knochenmarkpunktion sollte folgende Reihenfolge der Entnahmeröhrchen eingehalten werden:

3.3.1. Gefäß ohne Antikoagulans für die sofortige Anfertigung von Ausstrichen
3.3.2. Abnahme des EDTA-Röhrchens
3.3.3. Abnahme des Heparin-Röhrchens

3.4. Ausstriche

Die Zellmorphologie kann sich bereits wenige Stunden nach der Probenentnahme verändern. Deswegen ist es zu empfehlen, unmittelbar nach Abnahme ca. fünf Nativausstriche anzufertigen und mitzusenden.

3.5. Liquorpunktion

Der Transport des Liquors ins Labor muss umgehend erfolgen. Standzeiten sind in jedem Fall zu vermeiden, um eine Zelldegradation zu verhindern. Kann ein schneller Transport (max. vier Stunden) nicht gewährleistet werden, ist es ratsam, unmittelbar nach Abnahme Zytospinpräparate anzufertigen und diese per Kurier ins Labor zu senden. Die Entnahme von intrakraniellem Liquor aus einer bereits liegenden Ventrikeldrainage ist unbedingt zu vermerken.

3.6. Punktate von Körperflüssigkeiten aus serösen Höhlen

Es ist sicherzustellen, dass auf dem Anforderungsformular immer das eingeschickte Material vermerkt ist (z. B. Pleuraerguss, Aszites). Die Entnahme erfolgt entweder in ein EDTA-Röhrchen oder nativ. Bei zellarmen Ergüssen oder Tumorsuche sollten mehrere Röhrchen entnommen werden. Der Probenversand muss zeitnah stattfinden.

3.7. Bronchoalveoläre Lavage (BAL)

Der Transport von bronchoalveolärer Lavage ins Labor muss umgehend geschehen. Um eine valide Aussage über die Lymphozytenpopulationen und die Zytomorphologie zu gewährleisten, müssen Standzeiten in jedem Fall vermieden werden.
Eine taggleiche Bearbeitung der BALs kann nur garantiert werden, wenn die Proben montags bis donnerstags bis 16:00 Uhr bzw. freitags bis 14:00 Uhr in unserem Labor eintreffen. Danach ist mit einer eingeschränkten Beurteilbarkeit zurechnen.

3.8. Kälteantikörper

Sollte der Patient bekanntermaßen unter Kälteantikörpern leiden, ist es notwendig das Material in einem Thermobehälter in das Labor zu senden. Dies sollte vorab im Labor angekündigt werden (0221-478-97382).

4. Beschriftung der Proben

Probenröhrchen müssen mit Nachnamen, Vornamen sowie Geburtsdatum des Patienten, dem Probenmaterial (pB, KM etc.) und dem Entnahmedatum versehen sein. Mitgesandte Ausstriche müssen mit Nachnamen, Vornamen sowie Geburtsdatum des Patienten und dem Probenmaterial (pB, KM etc.) gekennzeichnet sein.

5. Ausfüllen des Anforderungsformular

5.1. Anforderungsformular (externer Einsender)

Der Überweisungsschein Muster 10 ist Teil unseres Anforderungsscheins. Die einschlägigen Vorschriften für Angaben auf vertragsärztlichen Überweisungsscheinen sind zu beachten.

5.2. Anforderungsformular (Einsendungen aus der UK-Köln)

Die Anforderung wird über das krankenhausinterne Computersystem ORBIS vorgenommen.

5.3. Angaben auf den Anforderungsformularen

Angaben zu Material und Untersuchung:

› Art des Probenmaterials (KM, pB etc.)
› Angabe zu beigefügten Ausstrichen
› Datum der Materialentnahme
› Angabe der gewünschten Untersuchung

Angaben der Patientendaten:

› Nachname, Vorname, Geburtsdatum, Geschlecht, Adresse und Krankenversicherung

Angabe zu Laborwerten

› Falls vorhanden, Angaben zu Laborwerten

Angabe krankheitsspezifischer Daten

› Diagnose/Fragestellung (ggf. Angaben zu Erstdiagnose, Verlaufsuntersuchungen, Verdachtsdiagnosen und/oder Differentialdiagnosen)
› Relevante Vorerkrankungen
› Angaben zum Therapieverlauf bzw. Therapiestatus (z. B. Medikamentengabe, Chemotherapie)
› Falls vorhanden, Angaben zu Vorbefunden

Angaben zum Einsender

› Abteilung, Telefonnummer, Faxnummer, Name des anfordernden Arztes

5.4. Stufendiagnostik

In unserem Labor besteht die Möglichkeit der Stufendiagnostik. Die Stufendiagnostik sieht vor, dass in Abhängigkeit von den Befunden der Zytomorphologie sowie der Durchflusszytometrie weitere zyto- oder molekulargenetische Untersuchungen zur Charakterisierung der Erkrankung oder zum Ausschluss möglicher Differenzialdiagnosen angeschlossen werden. Das Vorgehen ermöglicht eine zeitnahe, umfassende und zudem kosteneffiziente Diagnostik hämato-onkologischer Erkrankungen und orientiert sich an gängigen Leitlinien sowie Empfehlungen der Fachgesellschaften.

Die Stufendiagnostik kann auf dem Anforderungsformular ausgewählt werden und erfolgt auf Wunsch in Absprache mit dem Einsender (Bitte entsprechenden Vermerk auf dem Anforderungsformular).

6. Verpackung, Kennzeichnung und Versand des Probenmaterials

6.1. Verpackung von Probenmaterial (Zustellung über den Postweg)

Die Beschaffenheit der Verpackung für medizinisches Untersuchungsmaterial muss typischen Belastungen beim Transport standhalten und insbesondere das Austreten des Probeninhalts verhindern. Aus diesem Grund muss die Verpackung aus drei Bestandteilen zusammengesetzt sein:

› wasserdichtes Primärgefäß mit Antikoagulans (z. B. Monovette)
› wasserdichte Sekundärverpackung
› feste Außenverpackung mit einer Abmessung von mind. 10 cm x 10 cm

Um Beschädigungen am Primärgefäß zu vermeiden, sollte die Sekundärverpackung mit geeignetem Polstermaterial versehen werden. Das Versenden von Flüssigkeiten erfordert zusätzlich eine Verwendung von absorbierendem Material, welches zwischen dem Primärgefäß und der Sekundärverpackung eingebracht werden muss. Als feste Außenverpackung sollte eine Versandbox nach den Anforderungen P650light verwendet werden.

Im Labor für molekulare Hämatologie und Onkologie (LMHO)/MVZ SYNLAB Hämatologisches Labor Köln GmbH (HLK) werden sogenannte freigestellte Proben nach ADR 2015 Kapitel 2.2.62 eingesandt und verarbeitet. Diese freigestellten Proben haben eine geringe Wahrscheinlichkeit, Erreger zu enthalten, die bei Menschen und Tieren Krankheiten hervorrufen können.

6.2. Kennzeichnung von Untersuchungsmaterial

Die Versandbox ist neben den Angaben des Absenders und Empfängers mit dem Vermerk „Freigestellte medizinische Probe“ zu kennzeichnen.

6.3. Transport und Versand

Das Probenmaterial sollte spätestens 24 Stunden nach Abnahme im Labor eintreffen. Dies wird mittels 24 Stunden Expressdienst gewährleistet (z. B. DHL, UPS, TNT). Bei einem Probenversand am Freitag ist darauf zu achten, dass Samstagszustellung ausgewählt wird. Sonn- und Feiertagszustellungen sind vorab telefonisch anzukündigen (0221-478-97382). Auf Bundesland-spezifische Feiertage ist zu achten.
Informationen über unseren Fahrdienst sind über die Rufnummer 0214-37424187 zu erhalten.

6.4. Verpackung von Probenmaterial (Einsendungen aus der UK-Köln)

Das Flüssigmaterial wird in dem dafür vorgesehen Primärgefäß in eine Plastiktüte zusammen mit dem Anforderungsschein verpackt und sicher verschlossen. Der Probentransport ins Labor erfolgt über die CITO.

7. Information für die Durchführung valider Untersuchungen

7.1. Zytologie

Für eine optimale Untersuchungsqualität von peripherem Blut und Knochenmark sollten nach Möglichkeit Nativausstriche (mind. 5 pro Material) eingesendet werden. Kann im Rahmen einer Knochenmarkpunktion kein flüssiges Aspirat gewonnen werden, so sollten Abrollpräparate eines Stanzzylinders eingesendet werden.
Alternativ können Ausstriche nachträglich aus antikoaguliertem Material angefertigt werden, was jedoch zu einer Einschränkung der Beurteilbarkeit führen kann. Nativausstriche sind bzgl. Transportzeit unkritisch, antikoaguliertes Material sollte das Labor schnellstmöglich, am besten innerhalb eines Tages das Labor erreichen.
Punktionsmaterialien (Liquor cerebrospinalis, Aszites, Pleuraflüssigkeit etc.) oder bronchoalveoläre Spülflüssigkeiten (BAL) sind gegenüber Transportzeiten und -temperaturen hochempfindlich. Sie sollten daher als Nativmaterial ohne Zusätze das Labor in kürzester Zeit (<6h) erreichen

7.2. Durchflusszytometrie

Längere Standzeiten können die Qualität des Materials beeinflussen. Aus diesem Grund sollten peripheres Blut und Knochenmark innerhalb eines Tages im Labor eintreffen.
Informationen bzgl. Liquor, BAL und Körperhöhlenpunktate siehe 3.5, 3.6 und 3.7.

7.3. Molekulargenetik

Um ein valides Ergebnis der molekulargenetischen Untersuchung gewährleisten zu können, sollte das Material

spätestens zwei Tage nach Abnahme bei uns im Labor eintreffen. Bei älteren Proben ist mit einem Verlust an Sensitivität von RNA-basierten Assays zu rechnen. Proben, die älter als 5 Tage sind, werden nicht mehr bearbeitet. Bei zytotoxischen und/oder zytoreduktiven Therapien, die zu einer reduzierten Leukozytenzahl führen, ist ebenfalls mit einer eingeschränkten Sensitivität zu rechnen.

DNA-basierte Analysen können in vielen Fällen auch noch 1-2 Wochen nach Materialabnahme durchgeführt werden. Eventuelle Rückfragen zu den einzelnen Analysen können telefonisch erfolgen (0221-478-97383).

7.4. Tumorzytogenetik (Chromosomenanalyse/Fluoreszenz-in-situ-Hybridisierung)

Für die Chromosomenanalyse sowie die Fluoreszenz-in-situ-Hybridisierung (FISH) ist eine ausreichende Zahl an vitalen Zellen erforderlich. Daher können eingesendete Proben, die älter als vier Tage sind, nicht mehr bearbeitet werden. Bei einer zytotoxischen und/oder zytoreduktiven Therapie vor der Materialentnahme ist mit einer Beeinträchtigung des Teilungsvermögens der Zellen und somit mit einer eingeschränkten Aussagekraft der Chromosomenanalyse zu rechnen. Sollte die Knochenmarksentnahme eines Patienten nicht erfolgreich sein (Punctio sicca), ist es möglich, eine Knochenmark-Stanze in Heparin oder NaCl einzusenden.

8. Ergebnisübermittlung

Die Befundübermittlung für Einsender außerhalb der Uniklinik Köln erfolgt per FAX. Alarmierende Befunde werden zudem telefonisch an den einsendenden Arzt übermittelt.

Einsendende Ärzte aus der Uniklinik Köln können Befunde über das Krankenhausinformationssystem ORBIS abrufen. Die zytomorphologischen und quantitativen molekulargenetischen Befunde können über den Button Med I => MED I LMHO abgerufen werden. Die zytogenetischen, durchflusszytometrischen sowie alle weiteren molekulargenetischen Befunde können über den Button MED I => LMHO PDF eingesehen werden.

Sollten Befundkorrekturen notwendig sein, werden diese entsprechend gekennzeichnet und der Korrekturbefund nach telefonischer Ankündigung via Fax übermittelt bzw. in Orbis hochgeladen.
Eventuelle Rückfragen zu Befunden können telefonisch erfolgen (0221-478-97383). Die Befundauskunft erfolgt nur an den einsendenden Arzt.

9. Qualitätsmanagement und Ringversuche

Das Labor verfügt über ein Qualitätsmanagementsystem und arbeitet nach den vorgegebenen Richtlinien der Bundesärztekammer und der Deutschen Akkreditierungsstelle.

9.1. Ringversuche

Das Labor führt regelmäßig interne Qualitätskontrollen durch. Externe Qualitätskontrollen werden, wenn möglich, durch Teilnahme an Ringversuche der folgenden Institutionen abgedeckt:

- INSTAND e.V.
- Referenzinstitut für Bioanalytik (RfB)
- European Research Initiative on CLL (ERIC)
- Berufsverband Deutscher Humangenetiker e.V. (BVDH)
- UK Neqas

Sollten für einzelne Parameter keine Ringversuche zur Verfügung stehen, führen wir Probenaustausche mit fachverwandten Laboratorien durch.

9.2. Messunsicherheit und verbleibende unvermeidliche Risiken im Zusammenhang mit der analytischen Tätigkeit

Wir haben einen hohen Anspruch an die Qualität der angebotenen Untersuchungen. Um diesem gerecht zu werden, werden Maßnahmen der internen und externen Qualitätskontrolle angewandt (Überprüfung der Verfahren mit Kontrollmaterialien, Teilnahme an Ringversuchen, gegebenenfalls Wiederholung von unklaren und kritischen Ergebnissen bzw. Bestätigung mittels alternativer Untersuchungsverfahren). Trotz dieser Maßnahmen sind Messungen unvermeidlich mit Abweichungen behaftet, die sich unter anderem aus Schwankungen der Umgebungsbedingungen, des Untersuchungsguts, der eingesetzten Messtechnik und weiteren Faktoren ergeben.

Durch unsere Maßnahmen zur Qualitätssicherung versuchen wir, diese Schwankungen so gering wie möglich zu halten. Die verbliebenen, nicht vermeidbaren Schwankungen werden für quantitative Verfahren in Form der erweiterten Messunsicherheit ausgedrückt, die wir Ihnen auf Anfrage gerne mitteilen.

Da die Messunsicherheit auch durch die Qualitätsanforderungen der Richtlinie der Bundesärztekammer, an deren Einhaltung wir gebunden sind, beschränkt wird, verzichten wir in der Regel auf die Angabe der Messunsicherheit in den Befundberichten, um deren Lesbarkeit zu gewährleisten.

Auf Grund der oben genannten Schwankungen und weiterer nicht vorhersehbarer Einflüsse auf die Arbeiten können Risiken für die Patientensicherheit trotz aller Sorgfalt und aller Qualitätssicherungsmaßnahmen nicht vollständig ausgeschlossen werden. Soweit dies sinnvoll und möglich ist, informieren wir die betroffenen Stellen über eventuelle verbleibende Risiken. In der folgenden Tabelle sind Beispiele für verbleibende Risiken und Informationswege dargestellt.

Verbleibendes Risiko	Information an	Übermittlungsweg
Eingeschränkte Eignung der Probe, eingeschränkte Eignung des Verfahrens, Sonderfreigaben von Ergebnissen, wenn deren Qualität nicht uneingeschränkt bestätigt werden kann	Einsender	Präanalytisch telefonische Abklärung, Befund
Zurückziehen erkannter fehlerhafter Arbeiten	Einsender, ggf. Behörden, ggf. Patient	Situativ festzulegen
Änderungen von Referenzbereichen, Änderung von Wertebereichen bei Methodenumstellungen	Einsender	Rundschreiben und Befund
Besondere Risiken bei Verfahren zur Probengewinnung (sofern nach Anweisungen des Labors)	Probenehmende Stelle, Patient	Arbeitsanweisung, Informationsblatt mit Bestätigung der Einwilligung des Patienten
Situationen, in denen die Verfügbarkeit von Leistungen ggf. nicht gewährleistet ist (Betriebsurlaube, Streik, Umzug, geplante Ausfälle von Abteilungen/Bereichen, Störungen im Betrieb: z. B. Ausfall von Probenabholungen, relevante Verzögerungen in der Analytik)	Einsender	Wenn vorhersehbar: Rundschreiben; Wenn nicht vorhersehbar: Fax/Anruf/Mail, ggf. weitere Möglichkeiten je nach Situation
Kritische/alarmierende Ergebnisse, z. B. bei Lebensgefahr	Einsender, ggf. Patient	Unmittelbare Information des Einsenders, i. d. R. telefonisch

9.3. Dauer der angebotenen Untersuchungen

Bereich	Max. Zeitraum Befunderstellung
Molekulargenetik qualitativ	10 Werktage
Molekulargenetik quantitativ	5 Werktage
Molekulargenetik Notfallparameter	1 Werktag
Genomik	20 Werktage
Tumorzytogenetik FISH	5 Werktage
Tumorzytogenetik Karyotypisierung	10 Werktage
Tumorzytogenetik Notfallparameter	1 Werktag
Durchflusszytometrie	2 Werktage
Durchflusszytometrie Notfallparameter	2 Werktage
Zytomorphologie	1 Werktag

9.4. Rückmeldungen: Lob und Tadel

In unseren Laboren arbeiten wir stets nach höchsten Qualitätsstandards, um Ihnen optimale Labordienstleistungen und kompetenten Service anzubieten. Dennoch können gelegentliche Fehler nicht ausgeschlossen werden. Sollten Sie eine Beschwerde oder eine Rückmeldung an uns haben, freuen wir uns diese aufzunehmen und unsere Leistung für Sie weiter zu verbessern.

Reklamationen, Beanstandungen oder Feedback können telefonisch, schriftlich oder über den/die zuständigen Außendienst-Mitarbeiter/in an das Labor gerichtet werden. Die Kontaktdaten finden Sie in Kapitel 1.1 dieses Dokuments. Um Reklamationen effizient bearbeiten zu können, benötigen wir möglichst detaillierte Angaben zu Ihrer Anfrage (Auftragsnummer, Daum der Probennahme, Beschreibung des Sachverhaltes, etc.). Geben Sie bitte bei schriftlicher Beschwerde auch Ihren Namen und Ihre Kontaktdaten für eventuelle Rückfragen an. Ihre Angaben und persönlichen Daten werden von uns vertraulich behandelt.

Ihre Reklamation wird von unseren Mitarbeiter/innen aufgenommen und geprüft. Wird von uns festgestellt, dass Ihre Beschwerde laborseitig verursacht wurde, so wird diese an die zuständige Abteilung weitergeleitet.

Im Rahmen der Bearbeitung werden Fehlerursachen ermittelt und Korrekturmaßnahmen eingeleitet. Je nach Meldeweg und absehbarer Bearbeitungsdauer erhalten Sie von uns einmalig oder mehrmals Rückmeldung zum Eingang, ggf. Bearbeitungsstatus und zum Ergebnis Ihrer Anfrage.

Mit der Meldung der Reklamation, Beanstandung oder des Feedbacks erklären Sie sich damit einverstanden, dass die angegebenen Daten zum Zweck der Bearbeitung der Anfrage gespeichert und verarbeitet werden und wir Sie zur Klärung von Rückfragen und zu Rückmeldungen zur Anfrage kontaktieren dürfen.