

[medax] - Kundenzufriedenheitsbefragung

[medax] – der medizinische Sprachendienst mit Sitz in Olching bei München steht seit vielen Jahren für qualitativ hochwertige Fachübersetzungen in den Bereichen Medizin und Pharma. Zu den Auftraggebern von [medax] gehören sowohl internationale Pharmafirmen als auch Unternehmen, die Produkte oder Dienstleistungen im pharmazeutischen und medizinischen Bereich anbieten.

[medax] sieht seine zentrale Aufgabe darin, die Qualität der in Auftrag gegebenen Übersetzungstexte kontinuierlich zu verbessern und die Qualitätsanforderungen von externen objektiven Institutionen beurteilen zu lassen. Um dieser Zielsetzung zu entsprechen, hat sich [medax] im April 2007 als erster medizinischer Übersetzungsdienstleister in Deutschland vom TÜV Süd zertifizieren lassen (doccert@tuev-sued.de). Die Übersetzungsdienstleistungen von [medax] werden ab sofort gemäß der europäischen Norm DIN EN 15038 intern organisiert und ausgeführt. Dies entspricht dem derzeit höchsten Standard für Übersetzungsdienstleistungen. Bisher konnte eine Zertifizierung (nach der EN ISO 9000:2000 Reihe) lediglich das Prozessmanagement regeln, diese Zertifizierung überprüfte aber nicht die Qualität der Übersetzungen bei dem jeweiligen Fachübersetzungsbüro. Das Übersetzungsbüro verpflichtete sich bisher dazu, über eine formale DIN-Registrierung, eine gewisse Norm einzuhalten, wurde aber nicht von einem unabhängigen TÜV-Auditor vor Ort überprüft. [medax] hat jetzt den nächsten notwendigen Schritt in Richtung Steigerung der Qualitätssicherung getan und die Zertifizierung über einen unabhängigen TÜV-Auditor in ihren Räumlichkeiten vornehmen lassen. Dies bedeutet u.a. auch, dass ab sofort jede Übersetzung noch einmal durch einen qualifizierten Lektor Korrektur gelesen werden muss.

Bestandteil der Anforderungen des TÜV Süd für die Zertifizierung nach der europäischen Norm DIN EN 15038 ist auch, dass alle für [medax] tätigen Fachübersetzer und Lektoren über die geforderte DIN-Qualifikation verfügen, d.h. ein abgeschlossenes Übersetzerstudium oder eine vergleichbare Ausbildung bzw. Studium / Ausbildung in den jeweiligen Fachgebieten mit sehr guten, nachgewiesenen Sprachkenntnissen besitzen. Von [medax] werden ausschließlich Muttersprachler für Übersetzungsaufträge eingesetzt. Auch die bei [medax] arbeitenden Projektmanager sind alle qualifizierte Fachübersetzer und müssen sich zu regelmäßigen Fortbildungen in sprachlichen und auch fachlichen Bereichen verpflichten. Außerdem werden individuelle Kundenwünsche und die Kundenzufriedenheit systematisch ermittelt und dokumentiert. Im April 2007 hat [medax] von einem unabhängigen Dienstleister, [IMIG](#) (Institut für [Marktforschung im Gesundheitswesen / München](#)) eine Befragung von 95 [medax]-Kunden durchführen lassen. Die [medax]-Kunden wurden u.a. auch gefragt, wie zufrieden sie mit der Qualität, der verwendeten Terminologie und der Termineinhaltung von [medax] sind. Über 80 % der befragten 95 Personen bewerteten diese Kriterien mit "sehr gut" bzw. "gut".

Die Gesamtergebnisse der Kundenzufriedenheitserhebung können auf der Homepage www.medax.de unter der Rubrik "Aktuelles" eingesehen werden.

[medax] Medizinischer Sprachendienst
Ansprechpartner: Christopher Martin Dunne
Ilzweg 9
D-82140 Olching
Tel.: +49 (0) 8142 669 370
Fax +49 (0) 8142 669 3766
E-Mail info@medax.de

