



## BIOLAM 80

### Enquête de satisfaction

*Population sondée: Patients*

<i>Rubrique</i>	<i>Question</i>	<i>Moyenne</i>
<b>Accès au laboratoire</b>		
	A.Evaluer la facilité d'utilisation du parking	15,7
	B.Evaluer la facilité d'accès au laboratoire	16,6
	<b>Moyenne du groupe: 16,2</b>	
<b>Accueil physique</b>		
	C.Evaluer la rapidité de votre prise en charge par la secrétaire	18,0
	D.Evaluer l'amabilité de la secrétaire	17,2
	E.Evaluer la compétence de la secrétaire qui s'est occupée de vous	18,4
	<b>Moyenne du groupe: 17,9</b>	
<b>Accueil téléphonique</b>		
	F.Evaluer le professionnalisme de la personne qui vous a répondu au téléphone	18,4
	G.Evaluer la rapidité de réponse à votre appel téléphonique	18,0
	<b>Moyenne du groupe: 18,2</b>	
<b>Biologiste</b>		
	H.Evaluer la compétence des biologistes (qualité des informations données)	18,7
	I.Evaluer la disponibilité des biologistes	18,4
	<b>Moyenne du groupe: 18,5</b>	
<b>Gestion Administrative</b>		
	J.Evaluer la qualité de la gestion administrative de votre dossier	18,5
	<b>Moyenne du groupe: 18,5</b>	
<b>Locaux</b>		
	K.Evaluer le respect de la confidentialité	18,9

<i>Rubrique</i>	<i>Question</i>	<i>Moyenne</i>
	L.Evaluer l'agencement de nos locaux	18,4

**Moyenne du groupe: 18,6**

#### **Prélèvements**

M.Evaluer l'organisation des salles de prélèvements	18,3
N.Evaluer les qualités humaines des préleveurs	18,2
O.Evaluer les compétences professionnelles des préleveurs	18,0
P.Evaluer la qualité des réponses à vos questions fournies par le préleveur lors de la prise de sang	18,0
Q.Evaluer la qualité de prise en charge APRES le prélèvement (café...)	17,2
R.Evaluer les conditions d'hygiène des salles de prélèvement	18,5

**Moyenne du groupe: 18,0**

#### **Prise de RDV**

S.Evaluer la correspondance entre le rendez vous proposé et vos souhaits (jours/heure)	18,8
--	------

**Moyenne du groupe: 18,8**

#### **Rendu des résultats**

T.Evaluer la rapidité de rendu des résultats et la tenue des délais annoncés	18,8
U.Evaluer la présentation des résultats (graphiques, lisibilité, normales)	18,7

**Moyenne du groupe: 18,8**

#### **Salle d'attente**

V.Evaluer la durée de votre attente avant le prélèvement	18,3
W.Evaluer le confort de la salle d'attente	18,2

**Moyenne du groupe: 18,3**

<b>Moyenne Globale :</b>	<b>18,18</b>
--------------------------	--------------