



LABORATOIRE LAMARCK

Enquête de satisfaction

Population sondée: Médecins

<i>Rubrique</i>	<i>Question</i>	<i>Moyenne</i>
1.Accueil téléphonique		
	1.Evaluez l'amabilité des secrétaires	16,9
	2.Evaluez le professionnalisme des secrétaires	17,0
	3.Evaluez la rapidité de réponse à votre appel téléphonique	16,7
	Moyenne du groupe: 16,9	
2.Organisation des tournées		
	4.Evaluez la régularité des tournées de ramassage du coursier	15,7
	5.Evaluez la ponctualité du coursier	15,0
	6.Evaluez l'adéquation de l'horaire de passage avec vos besoins	15,4
	Moyenne du groupe: 15,4	
3.Gestion du compte rendu patient		
	7.Evaluez la transmission Hprim ou Apicrypt des résultats	15,3
	8.Evaluez la rapidité de rendu des résultats	16,2
	9.Evaluez la présentation et lisibilité des résultats	16,5
	Moyenne du groupe: 16,0	
4.Biologistes		
	10.Evaluez le professionnalisme des biologistes	17,9
	11.Evaluez la réactivité des biologistes face à un résultat pathologique	17,8
	12.Evaluez la réactivité des biologistes face à une question posée ou un besoin exprimé	17,4
	13.Evaluez la disponibilité des biologistes	17,4
	Moyenne du groupe: 17,6	
5.Gestion des urgences		
	14.Evaluez la rapidité de prise en charge d'un patient envoyé en urgence	17,5
	15.Evaluez la vitesse de communication d'un résultat urgent (téléphone, fax, hprim)	17,6

<i>Rubrique</i>	<i>Question</i>	<i>Moyenne</i>
	16.valuez la vitesse d'exécution des analyses demandées en urgence	17,0

Moyenne du groupe: 17,4

6.Comparaison par rapport aux autres laboratoires

17.Comment positionnez vous le laboratoire par rapport à ses concurrents (10/20 = identique, > 10 meilleur, < 10 moins bon)	11,5
---	------

Moyenne du groupe: 11,5

7.Image du laboratoire perçue par vos patients

18.Evaluez la satisfaction du laboratoire exprimée par vos patients	16,1
---	------

Moyenne du groupe: 16,1

Moyenne Globale :	15,84
--------------------------	--------------