

# Enquête satisfaction mai 2015



Rubrique:	Question	Moyenne	Réponses:	Notes 2013	évolution des notes
1.Accueil téléphonique	A. Evaluez la rapidité de réponse au téléphone	17,38	8	16,53	5%
1.Accueil téléphonique	B. Evaluez l'amabilité des secrétaires	17,13	8	15,74	9%
1.Accueil téléphonique	C. Evaluez le professionnalisme des secrétaires	16,88	8	16,11	5%
2. Organisation des tournées	D. Evaluez l'adéquation de l'horaire de passage avec vos besoins	18,25	8	15,53	18%
2. Organisation des tournées	E. Evaluez la ponctualité du coursier	18,38	8	16,44	12%
2. Organisation des tournées	F. Evaluez le professionnalisme du coursier	18,25	8	16,13	13%
3. Matériel	G. Evaluez la qualité du conditionnement de matériel	17,29	7	16,59	4%
3. Matériel	H. Evaluez la rapidité de livraison	17,75	8	16,47	8%
4. Gestion du compte-rendu	I. Respect des dispositions prévues en matière de rendu de résultats	17,2	5	15,17	13%
4. Gestion du compte-rendu	J. Evaluez la rapidité de rendu de résultat	16,33	6	15,5	5%
4. Gestion du compte-rendu	K. Evaluez la rapidité de traitement de vos demandes de transmission de résultats par fax	16,14	7	15,25	6%
4. Gestion du compte-rendu	L. Evaluez le respect de vos demandes de transmission par fax	15,83	6	15,17	4%
5. Biologistes	M. Evaluez la réactivité des biologistes face à une question posée	15,4	5	17,1	-10%
5. Biologistes	N Evaluez la disponibilité des biologistes	15	5	17	-12%
5. Biologistes	O. Evaluez les visites effectuées par les biologistes	9,5	6	15,11	-37%
5. Biologistes	P. Evaluez la pertinence des conseils dispensés par les biologistes	15,2	5	16,2	-6%
6. Gestion des urgences	Q. Evaluez la rapidité de prise en charge d'une urgence (à partir du signalement au laboratoire de l'urgence)	17	6	16,91	1%

# Enquête satisfaction mai 2015



6. Gestion des urgences	R. Évaluez la rapidité de rendu de résultat en cas d'urgence	16,6	5	16,8	-1%
7. Gestion administrative	S. Réactivité dans la gestion des problèmes administratifs (dossiers patients)	16,67	6	16,18	3%
7. Gestion administrative	T. Évaluez la qualité de la relation administrative (relevés...)	16,67	6	16,55	1%
8. Comparaison par rapport aux autres laboratoires	U. Comment positionnez-vous le laboratoire par rapport à ses concurrents (10/20 identique, >10/20 meilleur, <10/20 moins bon)	13	5	12	8%
9. image du laboratoire perçue par vos patients	V. Évaluez la satisfaction du laboratoire exprimée par vos patients	16,63	8	15,67	6%

TOTAL

16,3

15,9

## axes d'améliorations

## points forts

amabilité du coursier	1
2 passages par jour	1

2013	
retours	22
envoi	70
note moyenne	15,9
taux de participation	31%

2015	
retours	8
envoi	34
note moyenne	16,3
taux de participation	24%

## Conclusions

Cette année, les questionnaires ont été distribués par les coursiers aux correspondants des tournées uniquement.

Le nombre de réponses est donc bien inférieur car le nombre de questionnaires distribués était deux fois inférieur. Toutefois, on note une légère érosion du taux de participation. Le nombre de commentaires est en chute libre : aucun axe d'amélioration mentionné et seulement deux points forts (de surcroit, sur le même formulaire).

Concernant les résultats, on note une amélioration de la note moyenne mais une érosion nette de certaines catégories comme celle des biologistes. L'avancée de l'accréditation