



BIOLAM 80

Enquête de satisfaction

Population sondée: Infirmières

<i>Rubrique</i>	<i>Question</i>	<i>Moyenne</i>
1. Tournées des coursiers		
	Amabilité du coursier	19,0
	Professionalisme du coursier	18,9
	Régularité des heures de passage	19,1
	Adéquation entre les heures de passage du coursier et vos besoins	18,4
Moyenne du groupe: 18,8		
2. Matériel de prélèvement		
	Adéquation entre le matériel commandé et livré	18,6
	Traitement des piquants/tranchants (récupération des aiguilles usagées)	17,6
	Rapidité de livraison du matériel commandé	18,8
	Qualité de l'offre (types de tubes/ aiguilles; conditionnement)	18,3
	Qualité du conditionnement du matériel	17,7
Moyenne du groupe: 18,2		
3. Retour des résultats d'analyses		
	Satisfaction du patient ressentie par vous-même	16,5
	Étiquettes d'identification patient (intérêt et utilisation)	18,2
	Rapidité de rendu des résultats patients	15,6
Moyenne du groupe: 16,8		
4. Rapport avec les biologistes		
	Communication (réunion, courriers, informations)	18,7
	Facilité de contact	19,0
	Qualité des réponses aux questions posées	19,1
	Réactivité par rapport aux problèmes soulevés	19,1
	Fréquence et qualité des visites du biologiste	18,8
Moyenne du groupe: 18,9		

<i>Rubrique</i>	<i>Question</i>	<i>Moyenne</i>
-----------------	-----------------	----------------

5.Rapport avec les secrétaires

Réactivité dans la gestion des problèmes administratifs (dossiers patients)	17,8
Qualité de l'accueil téléphonique	18,5
Intérêt et suivi ds la fourniture de vos étiquettes d'identification préleveur	17,0
Qualité de la gestion administrative des dossiers patients	17,7
Efficacité dans la transmission des domiciles	18,3
Réactivité vis-à-vis des problèmes soulevés	17,5
Professionnalisme des secrétaires	18,9
Qualité de l'accueil physique	19,0

Moyenne du groupe: 18,1

6.Comparaison avec les autres laboratoires

Organisation des tournées	18,7
Accueil physique	17,7
Rapidité de rendu des résultats patients	17,2
Rapport avec les biologistes	18,2
Visites effectuées par le biologiste	16,6
Suivi administratif des dossiers patients	17,6
Fourniture du matériel	19,0
Accueil téléphonique	18,4

Moyenne du groupe: 17,9

Moyenne Globale :	18,13
--------------------------	--------------