



## BIOLAM 80

### Enquête de satisfaction

*Population sondée: Infirmières*

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

<i>Rubrique</i>	<i>Question</i>	<i>Moyenne</i>
	Intérêt et suivi ds la fourniture de vos étiquettes d'identification préleveur	17,4
	Qualité de l'accueil physique	17,8
	Professionalisme des secrétaires	17,9
	Réactivité vis-à-vis des problèmes soulevés	17,5
	Efficacité dans la transmission des domiciles	17,5
	Qualité de la gestion administrative des dossiers patients	17,4
	Réactivité dans la gestion des problèmes administratifs (dossiers patients)	17,2
	Qualité de l'accueil téléphonique	17,9

**Moyenne du groupe: 17,6**

### **6.Comparaison avec les autres laboratoires**

Fourniture du matériel	17,1
Suivi administratif des dossiers patients	17,3
Qualité globale du service	18,0
Rapport avec les biologistes	18,0
Rapidité de rendu des résultats patients	17,6
Accueil téléphonique	18,0
Organisation des tournées	17,8
Accueil physique	17,9

**Moyenne du groupe: 17,7**

<b><i>Moyenne Globale :</i></b>	<b>17,71</b>
---------------------------------	--------------