



LABORATOIRE LAMARCK

Enquête de satisfaction

Population sondée: Patients

| <i>Rubrique</i> | <i>Question</i> | <i>Moyenne</i> |
|--------------------------------|---|----------------|
| Accès au laboratoire | | |
| | A.Evaluer la facilité d'utilisation du parking | 17,2 |
| | B.Evaluer la facilité d'accès au laboratoire | 18,2 |
| Moyenne du groupe: 17,7 | | |
| Accueil physique | | |
| | C.Evaluer la rapidité de votre prise en charge par la secrétaire | 18,0 |
| | D.Evaluer l'amabilité de la secrétaire | 18,0 |
| | E.Evaluer la compétence de la secrétaire qui s'est occupée de vous | 18,4 |
| Moyenne du groupe: 18,1 | | |
| Accueil téléphonique | | |
| | 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 | 18,3 |
| Moyenne du groupe: 18,3 | | |
| Biologiste | | |
| | H.Evaluer la compétence des biologistes (qualité des informations données) | 18,7 |
| | I.Evaluer la disponibilité des biologistes | 18,7 |
| Moyenne du groupe: 18,7 | | |
| Gestion Administrative | | |
| | J.Evaluer la qualité de la gestion administrative de votre dossier | 18,4 |
| Moyenne du groupe: 18,4 | | |
| Locaux | | |
| | K.Evaluer le respect de la confidentialité | 17,5 |
| | L.Evaluer l'agencement de nos locaux | 17,7 |

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

Moyenne du groupe: 17,6

Prélèvements

| | |
|--|------|
| M.Evaluer l'organisation des salles de prélèvements | 18,5 |
| N.Evaluer les qualités humaines des préleveurs | 18,6 |
| O.Evaluer les compétences professionnelles des préleveurs | 18,6 |
| P.Evaluer la qualité des réponses à vos questions fournies par le préleveur lors de la prise de sang | 18,3 |
| Q.Evaluer la qualité de prise en charge APRES le prélèvement (café...) | 18,2 |
| R.Evaluer les conditions d'hygiène des salles de prélèvement | 18,6 |

Moyenne du groupe: 18,5

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 | 18,9 |
| U.Evaluer la présentation des résultats (graphiques, lisibilité, normales) | 18,6 |

Moyenne du groupe: 18,7

Salle d'attente

| | |
|--|------|
| V.Evaluer la durée de votre attente avant le prélèvement | 18,1 |
| W.Evaluer le confort de la salle d'attente | 17,5 |

Moyenne du groupe: 17,8

| | |
|--------------------------|--------------|
| Moyenne Globale : | 18,26 |
|--------------------------|--------------|