



Évaluer pour évoluer

Questionnaire de satisfaction

Votre avis nous intéresse...

Un certain nombre de vos patients bénéficient d'examens de biologie médicale réalisés dans notre laboratoire et nous les remercions de leur confiance.

Afin de mieux nous adapter à vos besoins et à ceux de vos patients, nous souhaitons recueillir votre avis.

En répondant à ce questionnaire, vous nous aiderez à améliorer la qualité des services qui vous sont déjà proposés et à en envisager de nouveaux.

*Emplacement étiquette
nom et adresse
du laboratoire expéditeur*

*Emplacement étiquette
nom et adresse
du médecin*

Q1. Comment trouvez-vous la qualité de l'accueil téléphonique lors de vos appels au laboratoire ?				
Pas du tout satisfaisante	Peu satisfaisante	Satisfaisante	Très satisfaisante	Je n'ai pas de contact avec le laboratoire
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q2A. La prise en charge des examens demandés en urgence vous semble-t-elle satisfaisante ?				
Pas du tout satisfaisant	Peu satisfaisant	Satisfaisant	Très satisfaisant	Je ne prescris pas d'analyses en urgence
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q2B. Le délai de transmission des résultats des examens demandés en urgence est-il satisfaisant ?				
Pas du tout satisfaisant	Peu satisfaisant	Satisfaisant	Très satisfaisant	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Q3A. Comment trouvez-vous la qualité technique de réalisation des analyses ?				
Pas du tout satisfaisante	Peu satisfaisante	Satisfaisante	Très satisfaisante	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Q3B. Avez-vous des commentaires ou suggestions concernant certains examens ?				
.....				
.....				
.....				
Q4A. Les résultats sont-ils présentés de manière claire ?				
Pas du tout claire	Peu claire	Claire	Tout-à-fait claire	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Q4B. Avez-vous des suggestions pour améliorer la présentation des résultats ?				
.....				
.....				
.....				
Q5 Le compte-rendu des examens de bactériologie, parasitologie et mycologie vous convient -il ?				
Pas du tout satisfaisant	Peu satisfaisant	Satisfaisant	Très satisfaisant	Je ne prescris pas d'examens bactériologiques
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<p>Q5B. Avez-vous des suggestions pour améliorer le compte-rendu des examens de bactériologie, parasitologie et mycologie ?</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>				
<p>Q6. Les délais de réalisation des examens sont-ils satisfaisants dans l'ensemble ?</p>				
<p>Pas du tout satisfaisants</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Peu satisfaisants</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Satisfaisants</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Très satisfaisants</p> <p><input type="checkbox"/></p>	
<p>Q7A. Avez-vous déjà été contacté par le biologiste pour une prestation de conseil ?</p>				
	<p>Oui</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Non</p> <p><input type="checkbox"/></p>		
<p>Q7B. Les prestations de conseil du biologiste étaient-elles satisfaisantes ?</p>				
<p>Pas du tout satisfaisantes</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Peu satisfaisantes</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Satisfaisantes</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Très satisfaisantes</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Aucun échange avec le biologiste</p> <p><input type="checkbox"/></p>
<p>Q8A. Connaissez-vous notre site Internet <i>www.bioclinic.fr</i> et savez-vous que vous pouvez consulter les résultats de vos patients sur le serveur sécurisé ?</p>				
	<p>Oui</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Non</p> <p><input type="checkbox"/></p>		
<p>Q8B. Qu'en pensez-vous ?</p> <p>.....</p> <p>.....</p>				
<p>Q9. Souhaitez-vous être informé des nouveaux examens réalisés par le laboratoire ?</p> <p>Si oui, par quel moyen ?</p>				
	<p>Courrier postal</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Courrier électronique</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Je ne souhaite pas être informé</p> <p><input type="checkbox"/></p>	
<p><i>Votre adresse électronique :</i></p>				
<p>Q10. Connaissez vous l'obligation pour les laboratoires d'accréditer leurs sites selon la norme ISO 15189 ?</p>				
	<p>Oui</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Non</p> <p><input type="checkbox"/></p>		

Q11. Recommanderiez-vous le laboratoire à votre clientèle et pour quelles raisons ?

- Son accessibilité
- Ses horaires d'ouverture
- La prise en charge des domiciles et des urgences
- Ses qualités d'accueil : courtoisie, confort, temps d'attente
- La compétence des préleveurs
- La qualité et la rapidité de réalisation des analyses
- La transmission rapide des résultats pathologiques
- La facilité d'accès aux résultats (serveur de résultats en particulier)
- Autres raisons :

.....

Merci de nous faire part de vos remarques et suggestions

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Nous vous remercions pour votre participation