



ENQUETE SATISFACTION PATIENT

Date d'application
2011-06-21
Page : 1 sur 1

Référence : SMQ AM EN 001	Version : 1
Rédacteur : GAXIEU Dominique	
Validation : LORE Serge	Date : 2011-06-18
Approbateur : POY Pascal	Date : 2011-06-21

Laboratoire du quai valliere NARBONNE

Vous faites appel régulièrement aux services du Laboratoire du quai Vallière pour la réalisation de vos analyses.

Nous désirons dans le cadre de notre démarche qualité, recueillir vos appréciations ainsi que vos attentes sur la qualité de nos prestations.

Pour chacun des thèmes, veuillez cocher la case correspondant à votre niveau de satisfaction

Accueil téléphonique	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait
Facilité à joindre le laboratoire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité de l'accueil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Délai d'obtention du renseignement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Accueil au laboratoire	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	insatisfait
Délai d'obtention du rendez-vous	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'enregistrement de votre dossier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Information de la prise en charge financière	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respect de la confidentialité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Délai d'attente avant le prélèvement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Propreté des locaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Prélèvement	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	insatisfait
Qualité du prélèvement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Information sur les analyses réalisées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respect des règles d'hygiène	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Information sur le délai de rendu des résultats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Rendu des résultats	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	insatisfait
Respect du délai de rendu des résultats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Clarté du compte-rendu des résultats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilité du biologiste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité des informations fournies	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Comment avez-vous connu le laboratoire (annuaire, médecin ...) :

Avez-vous des suggestions ou remarques :

Nous vous remercions de votre implication dans notre démarche qualité, votre participation permettra à l'équipe du laboratoire d'améliorer la qualité de son service pour mieux vous satisfaire