



LABORATOIRE DE BIOLOGIE MÉDICALE FRANCES ET BARCELO

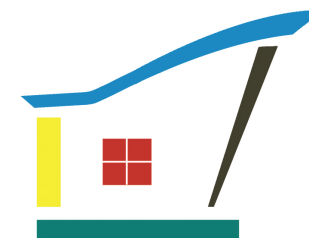
TÉL : 04.68.78.89.69

WWW.LABM-TREBES.FR

ACCUEIL AVEC OU SANS RENDEZ-VOUS :

DE 7H30 À 19H00 DU LUNDI AU VENDREDI

8H00 À 15H00 LE SAMEDI



Votre avis nous intéresse...

ENQUÊTE DE SATISFACTION

VOUS POUVEZ ÉGALEMENT TÉLÉCHARGER CETTE ENQUÊTE SUR NOTRE SITE :

WWW.LABM-TREBES.FR

ET NOUS LA RETOURNER PAR E-MAIL :

LABOFRANCESBARCELO@WANADOO.FR

OU PAR FAX :

04.68.78.51.88

OU PAR COURRIER :

58, Bd du MINERVOIS – 11800 TRÈBES

OU BIEN LA DÉPOSER DIRECTEMENT DANS L'URNE

MISE À VOTRE DISPOSITION À L'ACCUEIL DU LABORATOIRE.

Notre laboratoire a obtenu en 2009 la **Qualification Bioqualité**, en reconnaissance de la politique qualité mise en place.

Nous sommes actuellement en démarche d'accréditation selon la norme **ISO 15189**. L'accréditation repose sur le principe de l'amélioration continue. C'est pourquoi nous vous sollicitons régulièrement, par des enquêtes de satisfaction, afin de recueillir votre avis. C'est ainsi que grâce à vos remarques précédentes, nous avons mis en place un certain nombre d'actions d'amélioration.

« Nous souhaitons être à nouveau à votre écoute par le biais de ce questionnaire, dans l'optique de continuer à élever le niveau de nos prestations »



ACCUEIL

1 / À QUEL HEURE VOUS ÊTES VOUS PRÉSENTÉ AU LABORATOIRE ? heure minute

2 / AVIEZ-VOUS PRIS RENDEZ-VOUS ? Oui Non

3 / SI OUI, A-T'IL ÉTÉ RESPECTÉ ? Oui Non

4 / L'ACCUEIL VOUS A PARU :

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

5 / TEMPS D'ATTENTE AVANT QUE VOTRE DOSSIER SOIT ENREGISTRÉ :

5 à 10 min 10 à 15 min Plus de 15 min

6 / CETTE ATTENTE VOUS A PARU :

Courte Longue Trop longue

7 / VOTRE DOSSIER ENREGISTRÉ, COMBIEN DE TEMPS AVEZ-VOUS ATTENDU AVANT D'ÊTRE PRÉLEVÉ ?

5 à 10 min 10 à 15 min Plus de 15 min

8 / CETTE ATTENTE VOUS A PARU :

Courte Longue Trop longue

9 / DANS L'ENSEMBLE, LES CONDITIONS D'ATTENTE VOUS PARAISSENT :

Très satisfaisantes Satisfaisantes Insatisfaisantes Très insatisfaisantes

PRÉLÈVEMENT

10 / ÊTES VOUS SATISFAIT DU DÉROULEMENT DE VOTRE PRISE DE SANG ?

Très satisfait Satisfait Insatisfait Très insatisfait

11 / AVEZ-VOUS DÉJÀ EFFECTUÉ D'AUTRES ANALYSES ? (*urines, selles...*)

Oui Non (*Si non, passer à la question 13*)

Avez-vous été informé des conditions de recueil ? Oui Non

Si oui, par le personnel : De prélèvement D'accueil Autre :

12 / CES INFORMATIONS ÉTAIENT-ELLES SUFFISAMMENT CLAIRES ?

Oui Non

RÉSULTATS

13 / AVEZ-VOUS ÉTÉ INFORMÉ DES DÉLAIS DE RENDU DES RÉSULTATS ?

Oui Non

14 / CES DÉLAIS VOUS SEMBLENT :

Très satisfaisants Satisfaisants Insatisfaisants Très insatisfaisants

15 / LES DÉLAIS ANNONCÉS ONT-ILS ÉTÉ RESPECTÉS ?

Oui Non

16 / SAVEZ VOUS QUE VOUS POUVEZ CONSULTER VOS RÉSULTATS D'ANALYSES SUR LE SITE INTERNET DU LABORATOIRE ? (*modalités disponibles à l'accueil*)

Oui Non

17 / SI OUI, AVEZ-VOUS DÉJÀ UTILISÉ CE SERVICE ?

Oui Non

Qu'en pensez-vous ?

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

18 / SI VOUS AVEZ RÉCUPÉRÉ VOS RÉSULTATS AU LABORATOIRE, AVEZ-VOUS SOLlicitÉ UN BIOLOGISTE POUR LES COMMENTER ?

Oui Non

Si oui, vous avez été :

Très satisfait Satisfait Insatisfait Très insatisfait

19 / QUE PENSEZ VOUS DE LA PRÉSENTATION DES COMPTES-RENDUS DES RÉSULTATS ?

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

CONFIDENTIALITÉ

20 / QUE PENSEZ-VOUS DE LA CONFIDENTIALITÉ :

Lors de l'accueil ?

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

Lors du prélèvement ?

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

Lors du rendu des résultats ?

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

HYGIÈNE

21 / COMMENT JUGEZ VOUS L'HYGIÈNE AU LABORATOIRE :

Dans les locaux d'accueil ?

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

En salle de prélèvement ?

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

REMARQUES ET SUGGESTIONS

Merci de votre participation