



Fiche d'enregistrement

B1-ENR-04 - Version 2

Enquête de satisfaction préleveur externe

(questionnaire disponible sur notre site internet)

Notre laboratoire désire améliorer la qualité de ses services auprès de nos préleveurs externes en réalisant cette enquête de satisfaction. Nous souhaiterions connaître vos avis sur les prestations et les services proposés par notre laboratoire.

Merci de consacrer quelques minutes à ce questionnaire. Merci de nous le retourner si possible avant le 21 décembre 2018 : par courrier à destination de la cellule qualité, par mail cellule.qualite@anabio05.fr ou avec le dépôt de vos prélèvements.

Nom et prénom :

E-mail :



1- Matériel de prélèvement

-Etes-vous satisfait du matériel de prélèvement mis à disposition ? oui non

-Si non, pourquoi ?

-Etes-vous satisfait du service de commande/livraison des boîtes ? oui non

-Si non, pourquoi ?

2- Réception des échantillons

→ Etes-vous satisfaits des points de collecte des échantillons ?

Oui Non

Si non, Pourquoi ?



→ Pour le dépôt des échantillons au laboratoire, vous considérez l'accueil comme :

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant

Si insatisfaisant, Pourquoi ?

3- Post-Analytique

-La gestion de la transmission des résultats des patients que vous prélevez est-elle :

Très satisfaisant Satisfaisant Non satisfaisant

Commentaires/remarques :

4- Communication avec le laboratoire

Depuis 1 an, le laboratoire vous propose un manuel de prélèvement électronique Ubilab utilisable directement en vous connectant sur un site Internet ou une application smartphone (accessible même hors connexion).



-utilisez-vous ce service ? oui non

Si oui, êtes-vous satisfait ? oui non

-Si non, pourquoi ?

Le laboratoire a mis en place des outils de communication (e-mailing, actualité Ubilab, site Internet, réunion)

-Êtes-vous satisfait de ces outils ? oui non

-Si non, pourquoi ?

-Seriez-vous intéressé par d'autre réunion avec le laboratoire ? OUI NON

-Quelles thématiques peuvent vous intéresser ?

Conclusion

De manière générale, sur une échelle de 0 à 10, quel est votre niveau de satisfaction quant aux prestations et services du laboratoire ? 0 étant la plus basse note, 10 la plus grande.

Note :

Commentaires libres :