



ENQUETE SATISFACTION

Laboratoire d'Analyses Médicales
Réf : SW- DOC001
Version : 01
Page 1 sur 1

RÉDACTEUR Mr Dr. M. BEZZARI	VALIDATION Mr Dr. M. BEZZARI	APPROBATEUR Dr. M. BEZZARI
Le : 05-09-2014	Le : 05-09-2014	Le : 05-09-2014

Le laboratoire est en démarche qualité afin de satisfaire au mieux ses patients. Pour répondre à vos attentes, nous vous serions très reconnaissants de bien vouloir remplir ce questionnaire et le déposer à l'accueil. Nous vous remercions de votre implication dans notre démarche qualité.

DATE :
NOM et PRENOM (facultatif) :

CRITERES D'ÉVALUATION					Commentaires et raison de l'insatisfaction
	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	très insatisfait	
ACCUEIL TELEPHONIQUE					
Délai d'attente téléphonique					
Qualité de l'accueil (amabilité, disponibilité, etc.)					
Renseignements obtenus					
ACCUEIL PHYSIQUE					
Qualité de l'accueil (amabilité, disponibilité, etc.)					
Délai d'attente avant accueil au secrétariat					
Prise en charge administrative					
PRELEVEMENT					
Délai d'attente avant prélèvement					
Prélèvement					
Respect des règles d'hygiène					
RENDU DES RESULTATS					
Respect des délais de rendu des résultats					
Respect du mode de transmission des résultats (téléphone, courrier, Internet, etc.)					
Clarté du compte-rendu d'analyses					
Commentaires des résultats par le biologiste (lorsque la demande lui a été faite)					
DIVERS					
Propreté des locaux					
Respect de la confidentialité					
Site Internet					

Selon vous, quels sont les critères qui vous semblent les plus importants ?

.....

Commentaires, suggestions d'amélioration ou réclamation : (Rédiger au verso)

