ENQUÊTE DE SATISFACTION

AU LABORATOIRE

étude du 31/05/2021 au 11/06/2021

Mise en place

- Enquête réalisée du 31/05/2021 au 11/06/2021 soit sur 10 jours
- Auprès des patients externes du laboratoire
- Questionnaires proposés par IDE et secrétaires à toutes les personnes en capacité de répondre
- Questionnaire réalisé en 2 – 3 minutes environ

Enquête de satisfaction auprès des clients du laboratoire

Votre avis nous intéresse pour améliorer nos prestations. Veuillez, SVP, remplir ce questionnaire et le déposer dans l'urne avant votre départ. Merci de votre collaboration.

Vous êtes : Un homme ☐ Une femme ☐

Vous avez : Moins de 20 ans ☐ De 20 à 40 ans ☐ De 40 à 60ans ☐ Plus de 60 ans ☐

Légende :

= *Très satisfaisant* = *Satisfaisant* = *Insatisfaisant* = *Très insatisfaisant*

	Très satisfaisant	*Satisfaisant*	*Insatisfaisant*	*Très insatisfaisant*
1 ACCUEIL AU SECRETARIAT :				
1.1 Horaires d'ouverture du secrétariat :				
Lundi au vendredi de 8h00 à 17h00				
1.2 Accueil téléphonique :				
Qualité générale de la prestation				
Amabilité				
Rapidité				
1.3 Accueil des secrétaires :				
Qualité générale de la prestation				
Amabilité				
Rapidité				
Respect confidentialité				
1.4 Délai pour obtenir un rendez-vous :				
2 PRISE EN CHARGE PAR L'INFIRMIERE :				
2.1 Horaires d'ouverture des prélèvements				
Lundi au vendredi de 7h30 à 16h30				
2.2 Prise en charge par l'infirmière :				
Qualité générale de la prestation				
Amabilité				
Rapidité				
Respect confidentialité				
Heure de rendez-vous respectée				
Prise en compte de vos souhaits				
2.3 Respect des règles d'hygiène et de sécurité: *(port d'une blouse fermée et d'un masque, lavage des mains avec solution hydro alcoolique, absence de bijoux, boissons, nourriture, cigarettes,…)*				

2.4 Vérification d'identité :

Nom de naissance :	Oui ☐	Non ☐	Nom Usuel :	Oui ☐	Non ☐
Prénom :	Oui ☐	Non ☐	Sexe :	Oui ☐	Non ☐
Date de naissance :	Oui ☐	Non ☐			

3 RESULTATS :

	Très satisfaisant	*Satisfaisant*	*Insatisfaisant*	*Très insatisfaisant*
3.1 Rendu des résultats :				
Rapidité				
Respect des délais par rapport à la promesse faite				
Possibilités offertes pour obtenir les résultats (courrier, secrétariat, internet et autres)				
3.2 Présentation des résultats :				
Clarté				

4 LOCAUX :

Propreté				
Agrément de la salle d'attente				
Agrément de la salle de prélèvement				
Accès pratique au laboratoire				

5 DIVERS :

5.1 Depuis combien de temps êtes-vous client du laboratoire ?

☐ Moins de 6 mois ☐ 6 mois à 1 an ☐ 1 an à 2 ans ☐ Plus de 2 ans

5.2 Note globale attribuée au laboratoire /10 (1 = minimum ; 10 = maximum)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

5.3 Comment avez-vous eu connaissance du laboratoire ?

☐ Conseil extérieur ☐ Médecin prescripteur

☐ Appartient au personnel du CH ☐ Autre : .....

5.4 Pourquoi avoir choisi notre laboratoire ?

☐ Commodité ☐ Qualité des services

☐ Service public ☐ Autre : .....

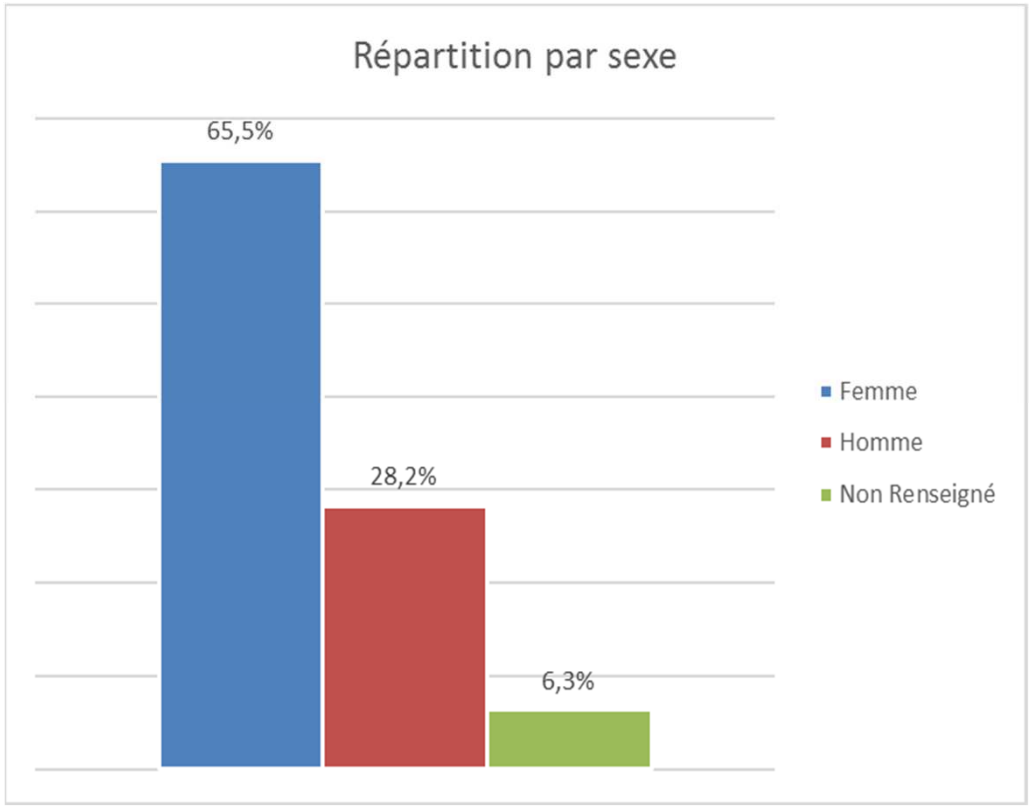
5.5 Remarques générales et améliorations à apporter :

Réglementation et objectif

- Certification HAS des ES
- Ordonnance du 13/01/2010 biologie médicale
  – Accréditation // norme 15189
- Indicateur qualité Laboratoire
- Quickaudit d'identitovigilance
- Amélioration continue de la qualité

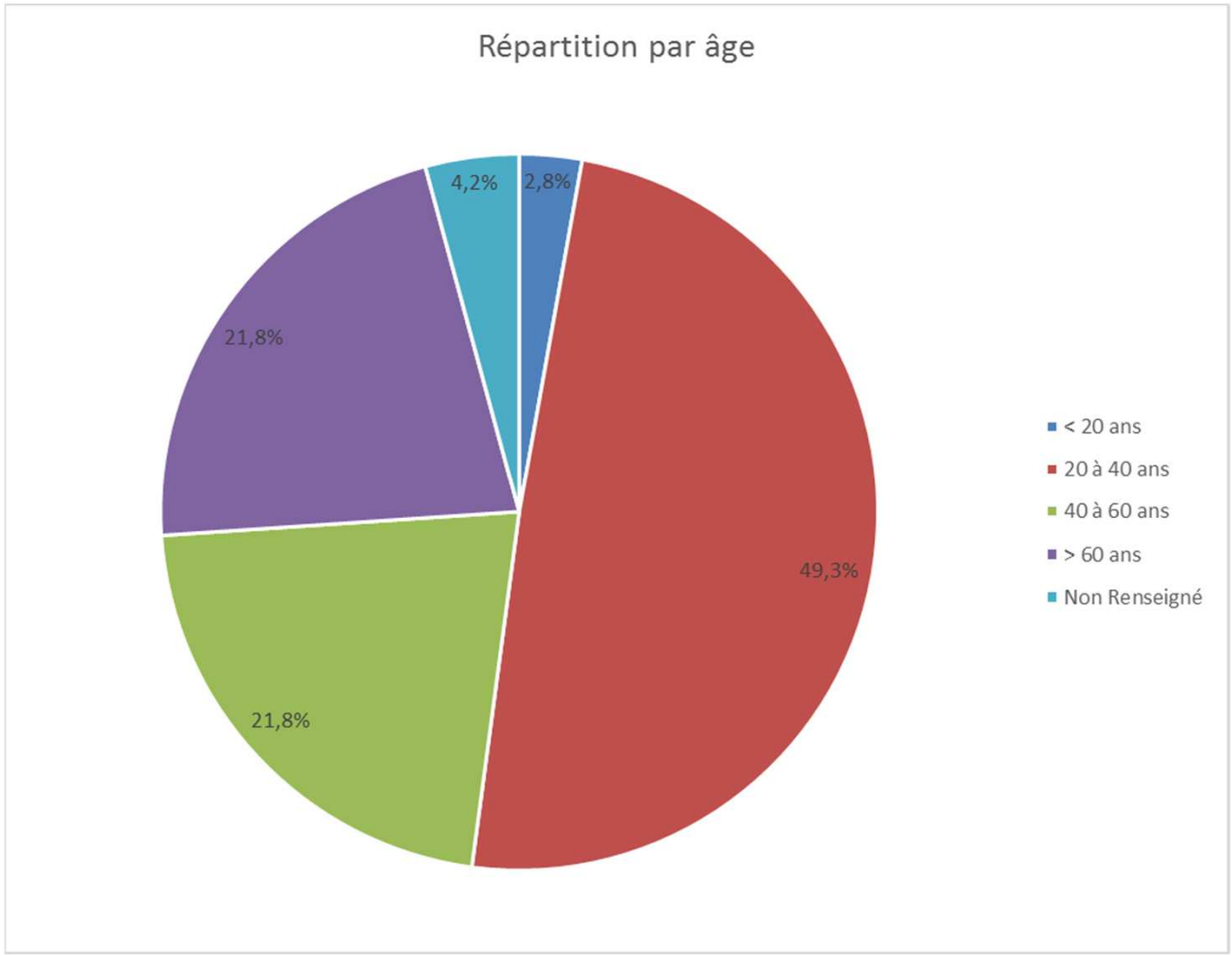
Résultats - Analyse

- Nombre de RDV sur la période = 316
- Nombre de réponses = 142
- + de femmes (65,5% 🚺 et 28,2% 🚹)



Résultats - Analyse

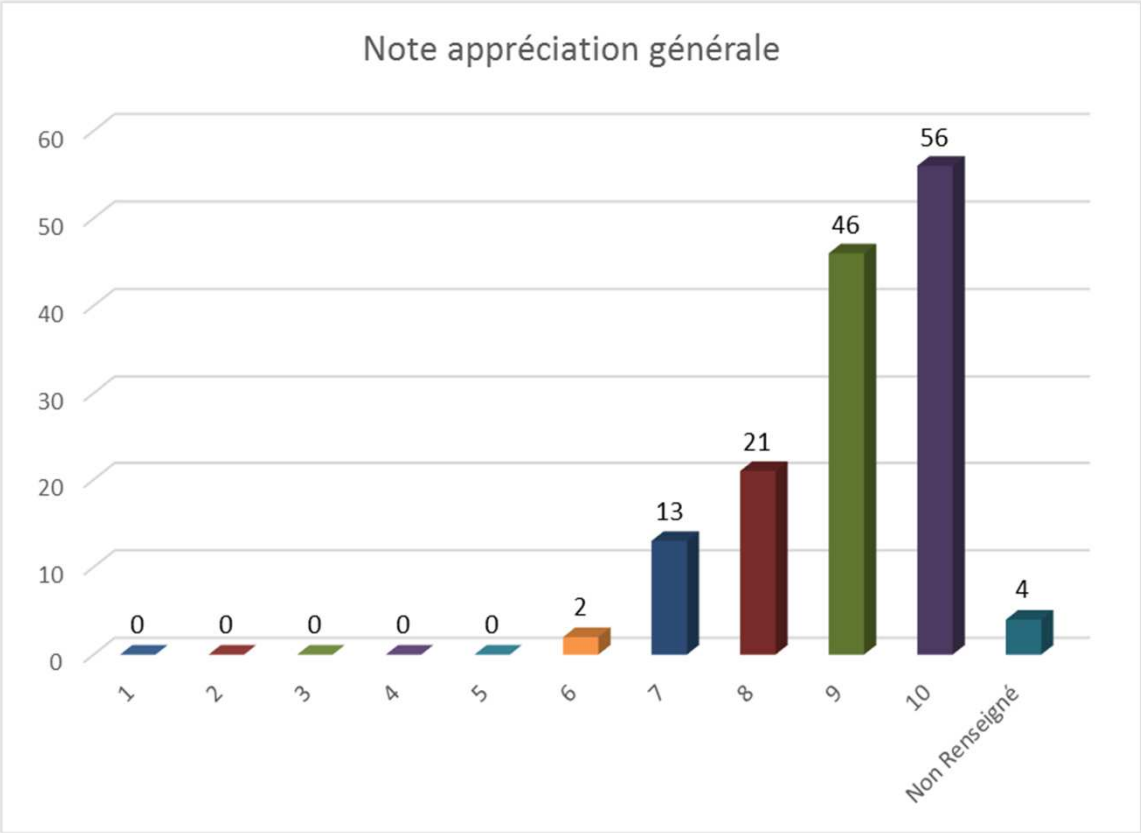
- Environ 50% de patientèle entre 20 et 40 ans



Résultats - Analyse

NOTES

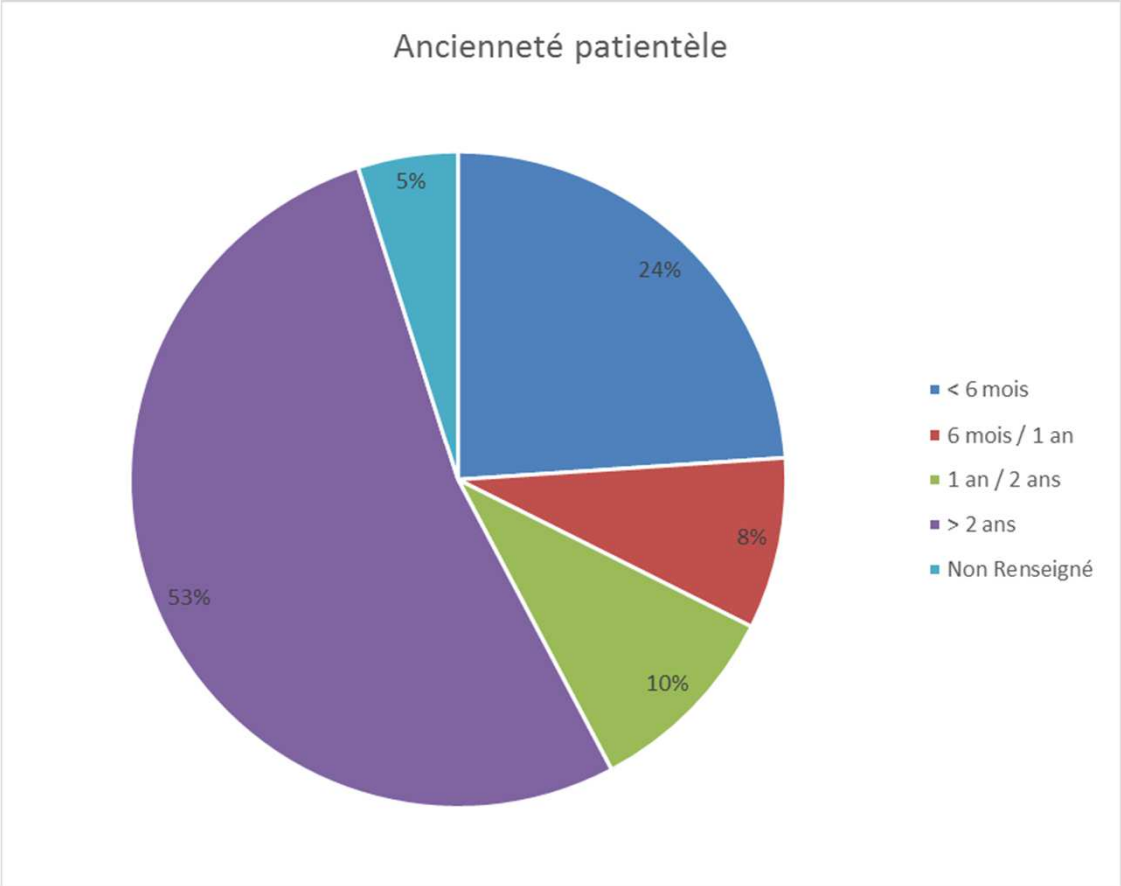
- Très satisfaisant ou satisfaisant
- Moyenne = 9,0 (2019 = 9,2)



Résultats - Analyse

ANCIENNETE PATIENTELE (idem 2019)

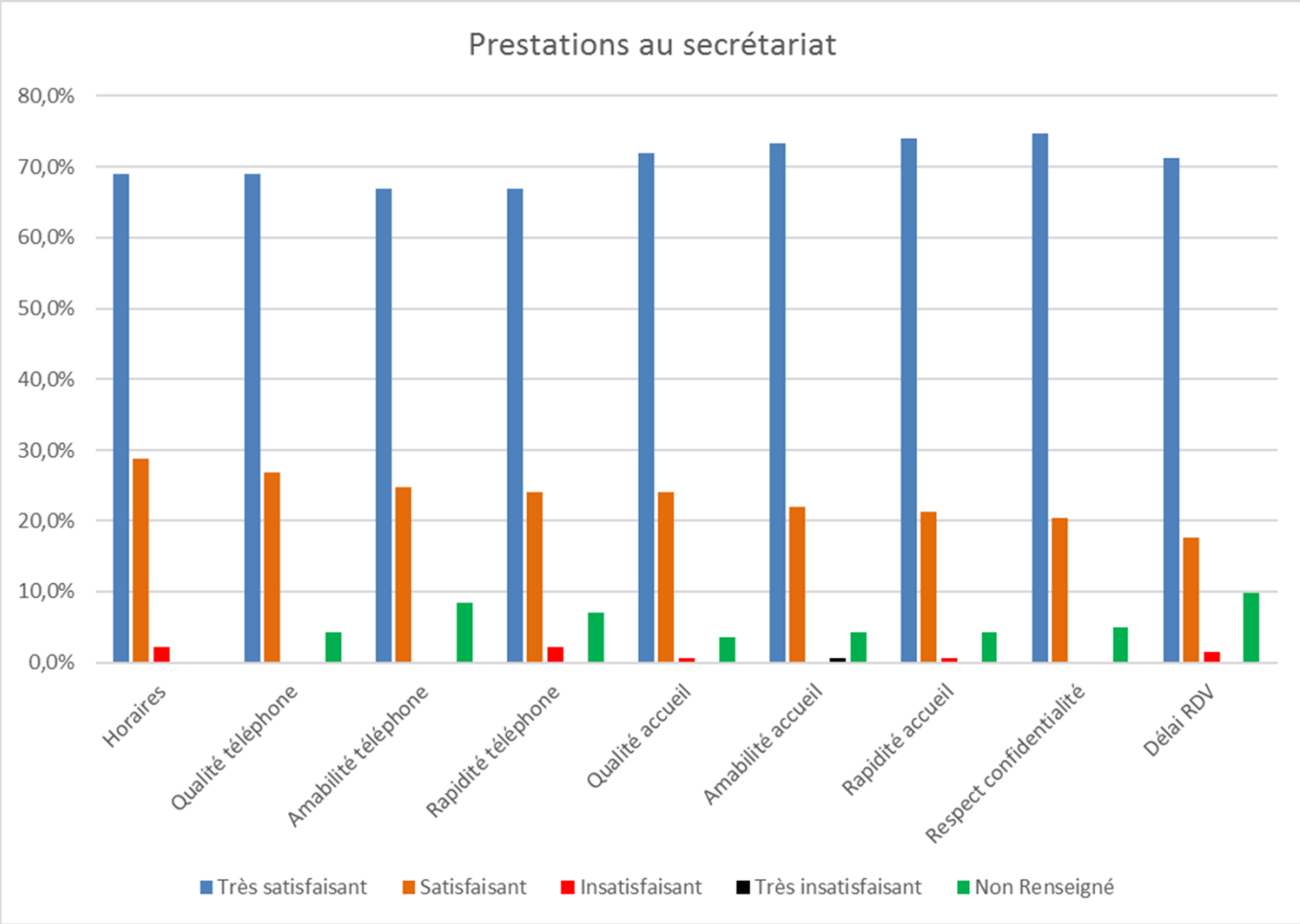
- 1 pic majoritaire : habitués (+ de 2 ans)
- 2ème pic : nouvelle patientèle



Résultats - Analyse

SECRETARIAT (idem 2019)

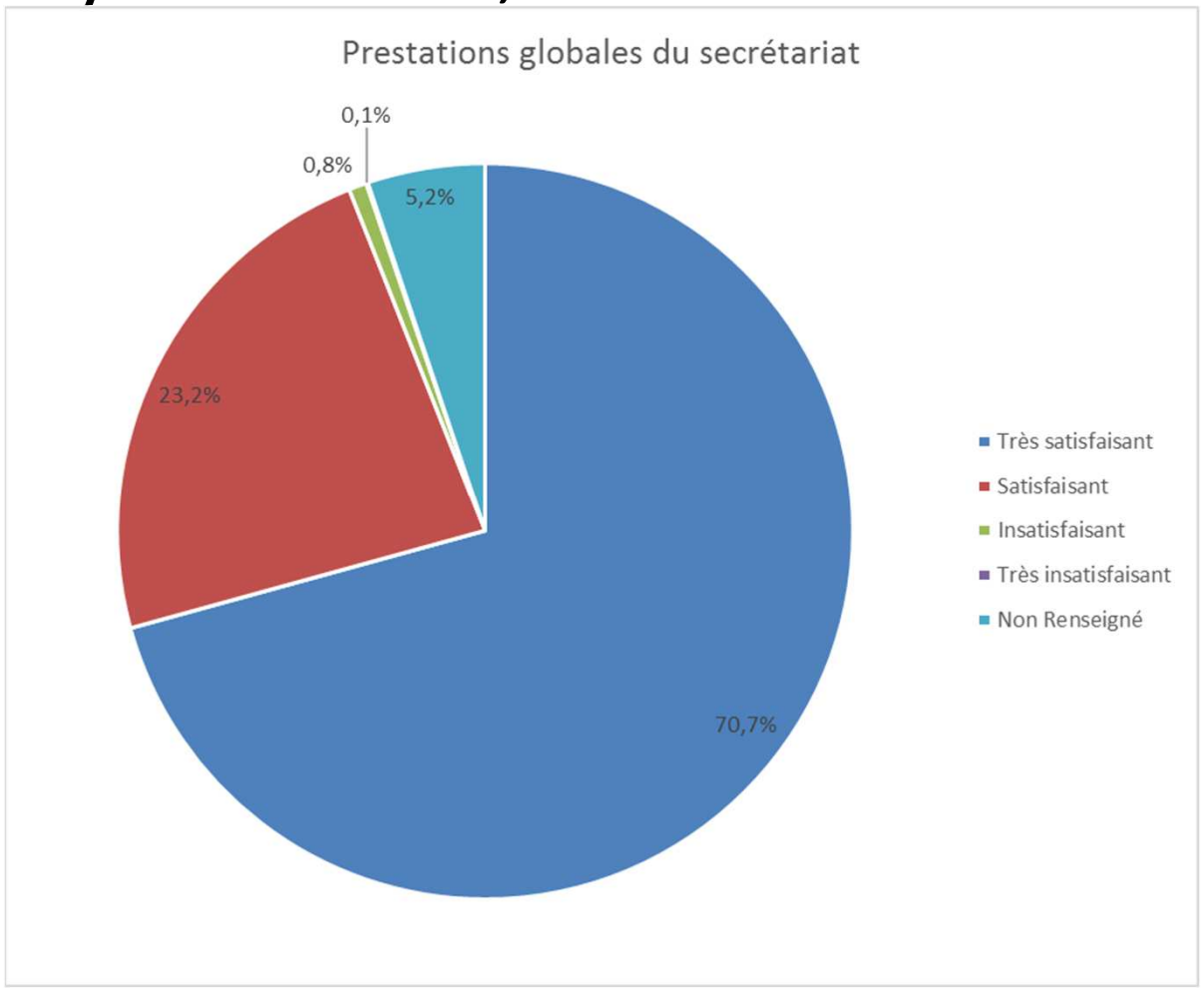
➢ Très satisfaisant ou satisfaisant



Résultats - Analyse

SECRETARIAT (idem 2019)

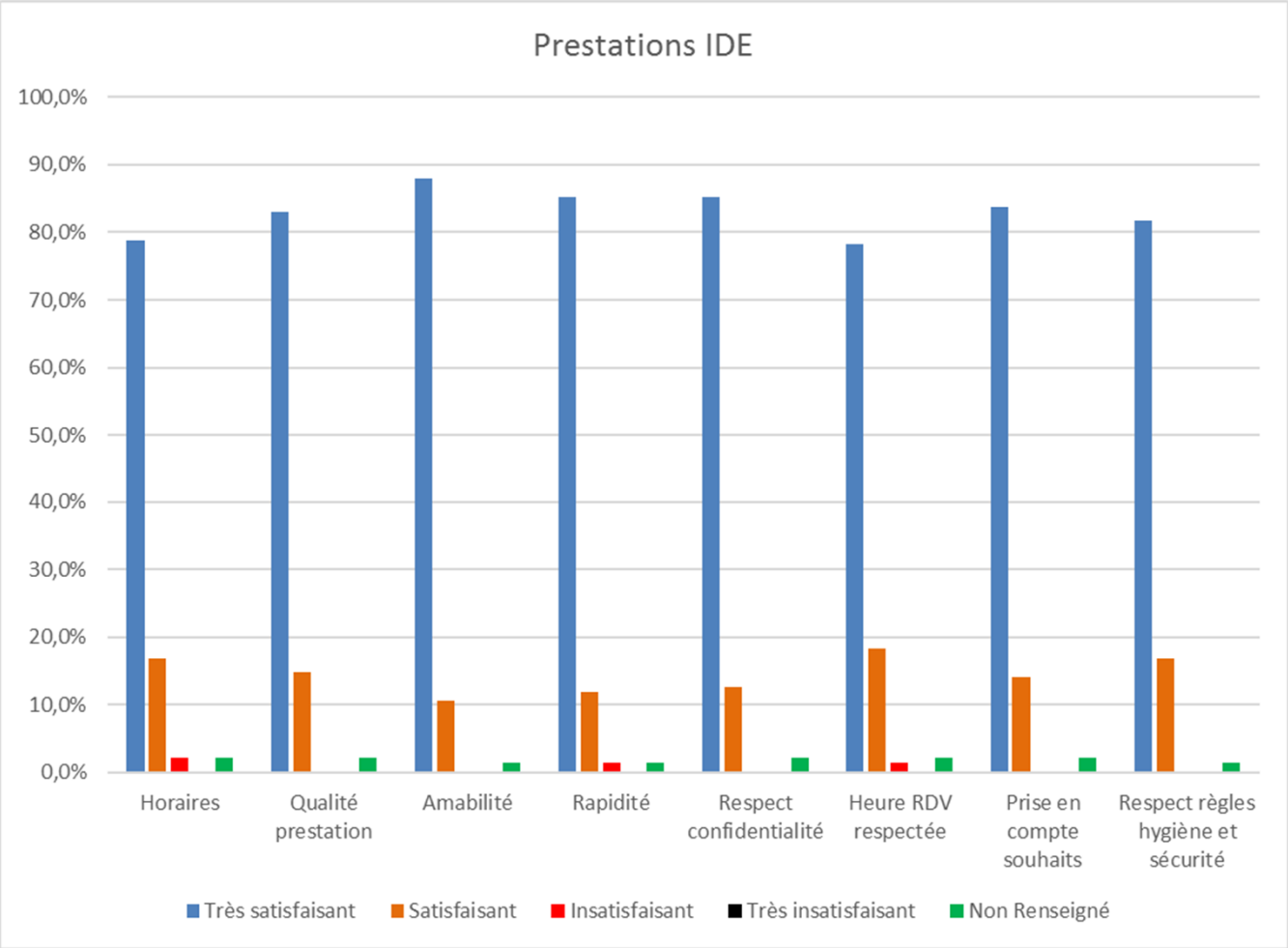
- Moyenne de 93,9% de satisfaction



Résultats - Analyse

IDE (idem 2019)

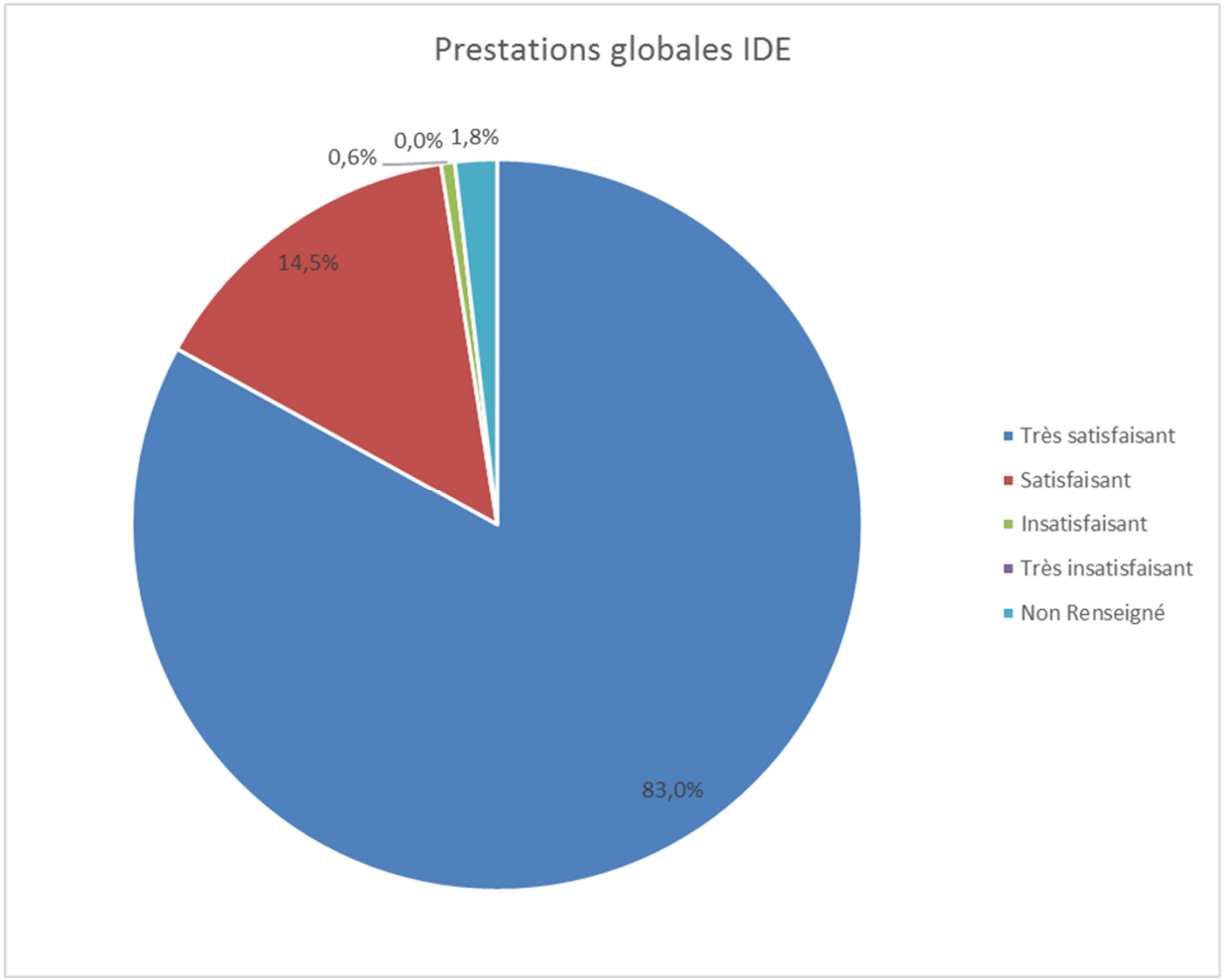
- Très satisfaisant ou satisfaisant



Résultats - Analyse

IDE (idem 2019)

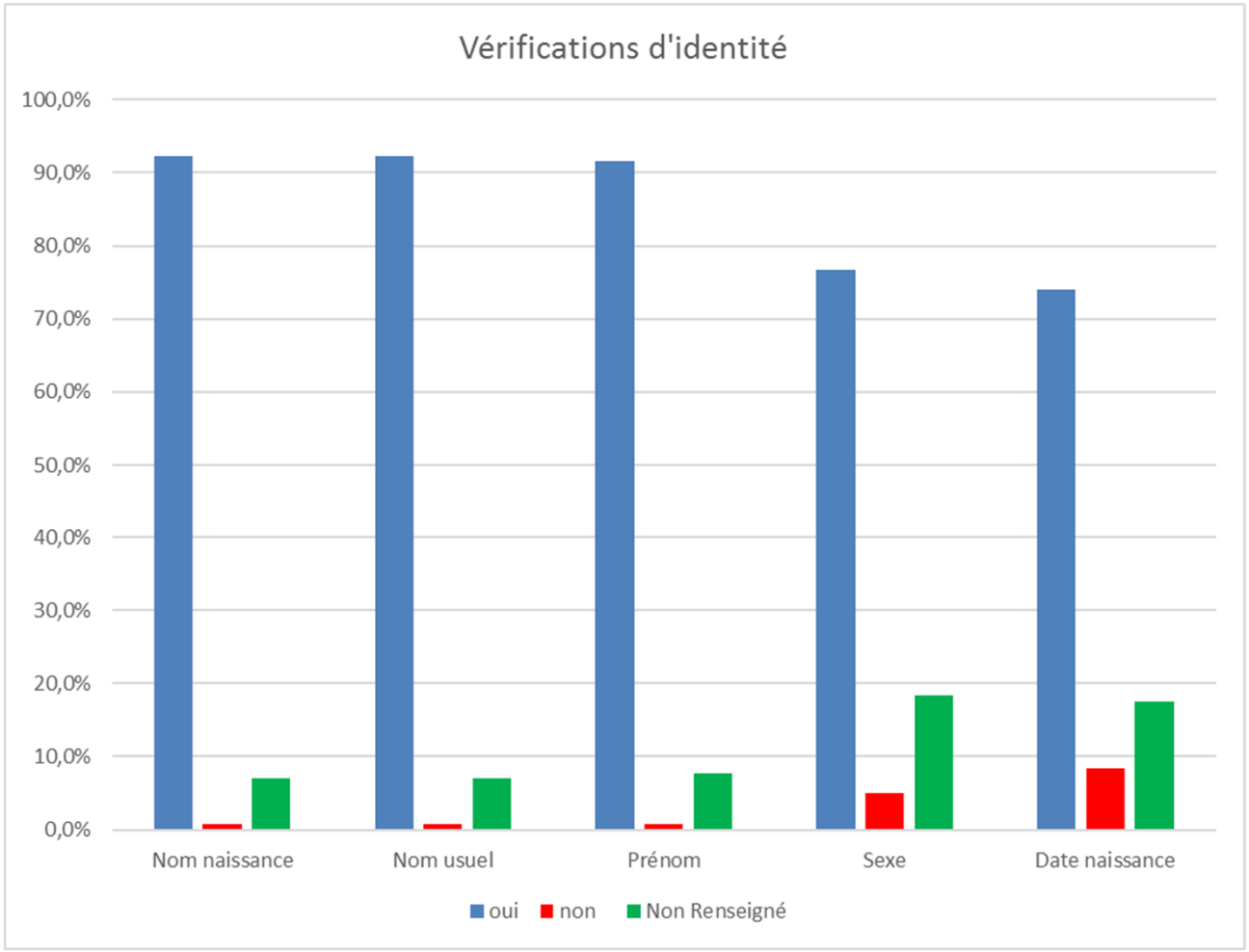
- Moyenne de 97,5 % de satisfaction



Résultats - Analyse

Vérifications d'identité

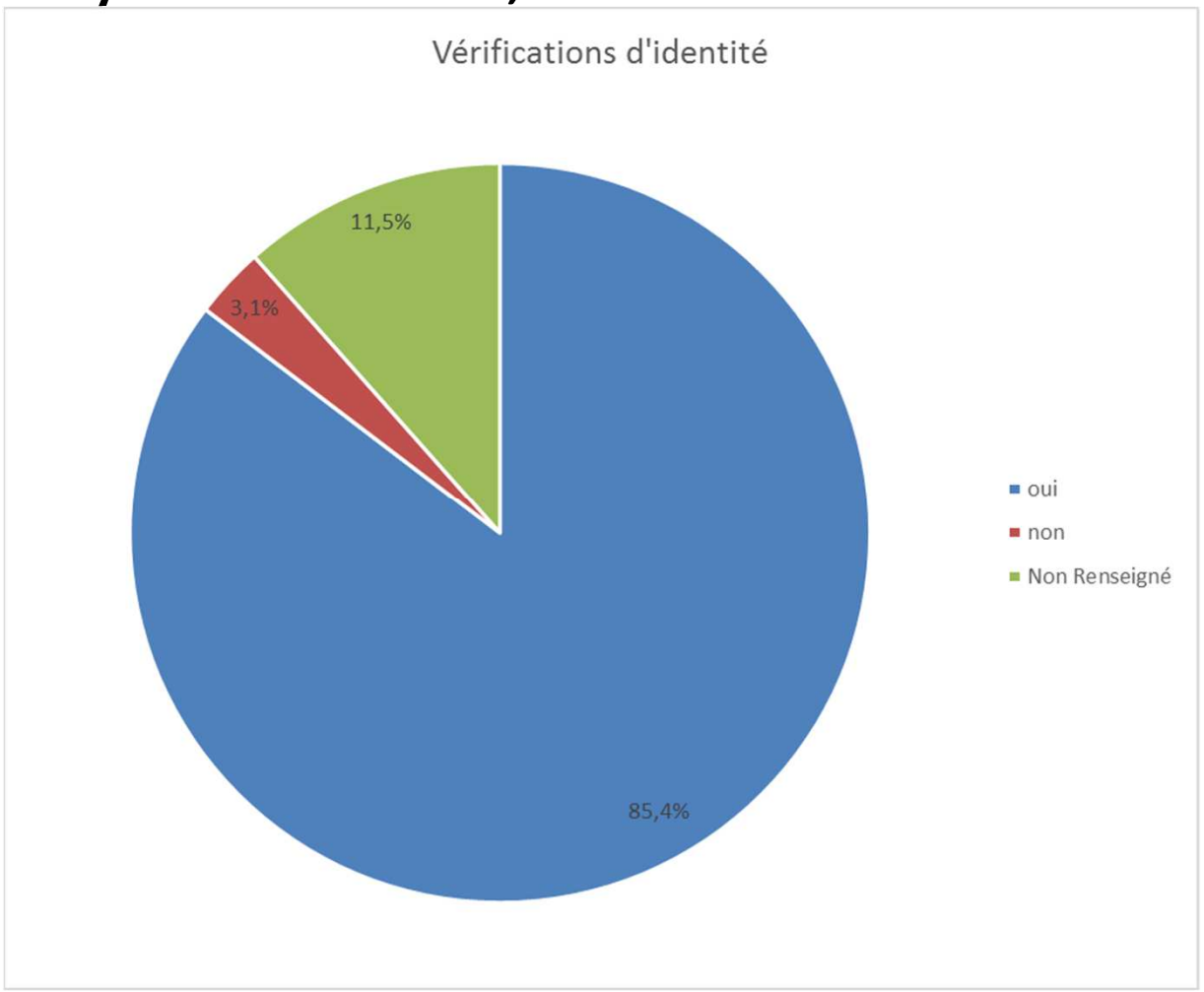
- Identité vérifiée



Résultats - Analyse

Vérifications d'identité

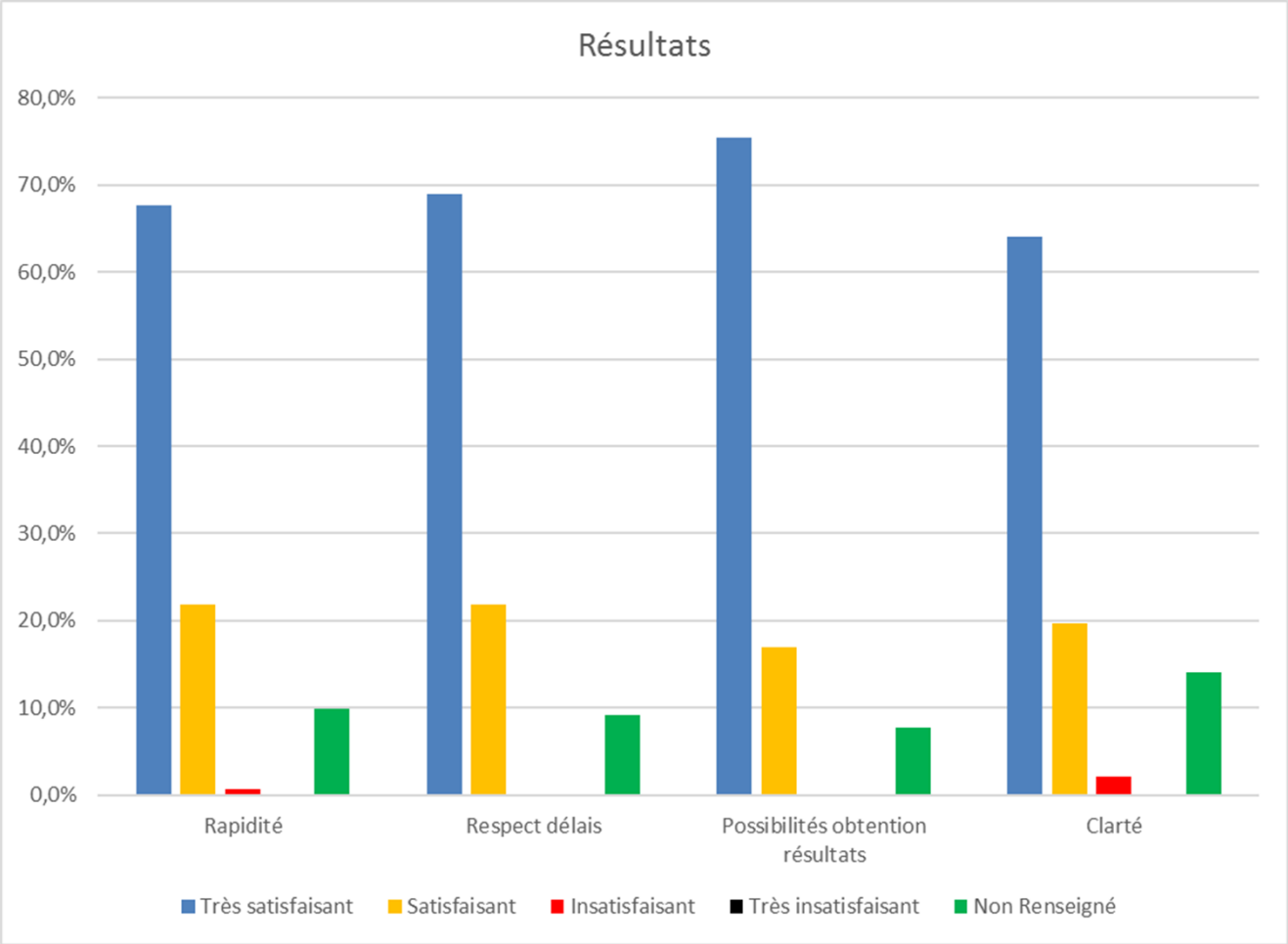
- Moyenne de 85,4 %



Résultats - Analyse

RESULTATS (idem 2019)

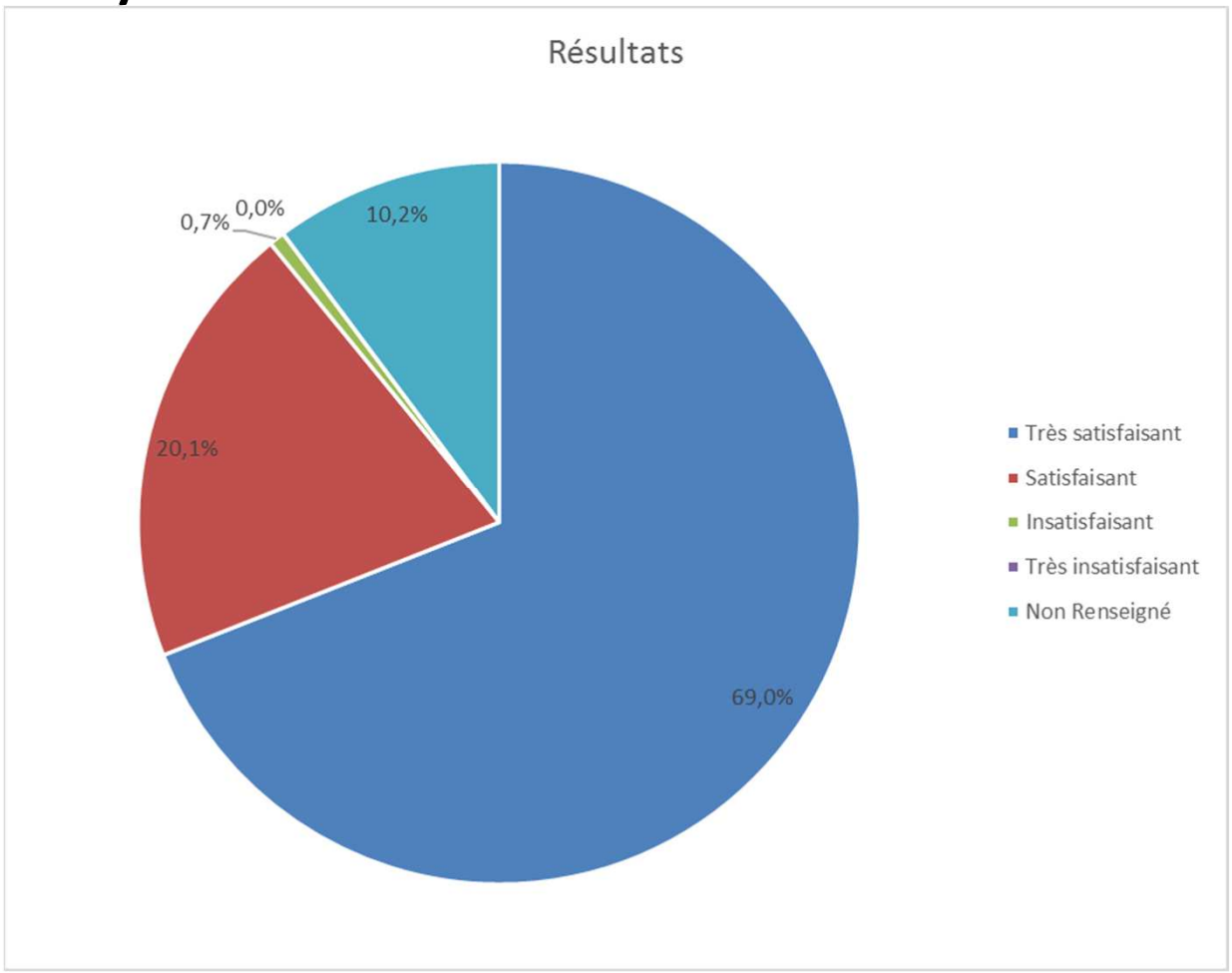
- Très satisfaisant ou satisfaisant



Résultats - Analyse

RESULTATS (idem 2019)

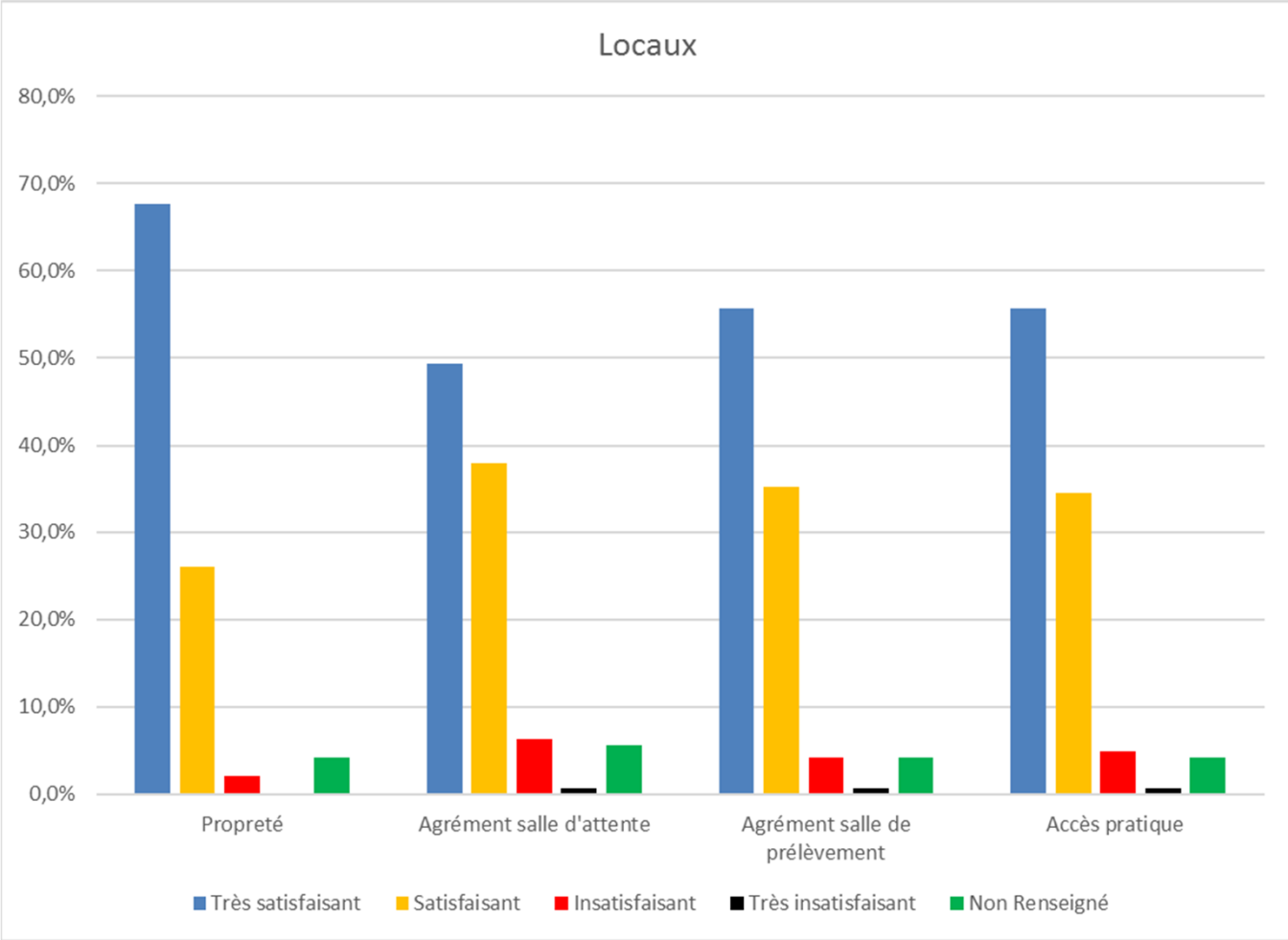
- Moyenne de 89 % de satisfaction



Résultats - Analyse

LOCAUX (idem 2019)

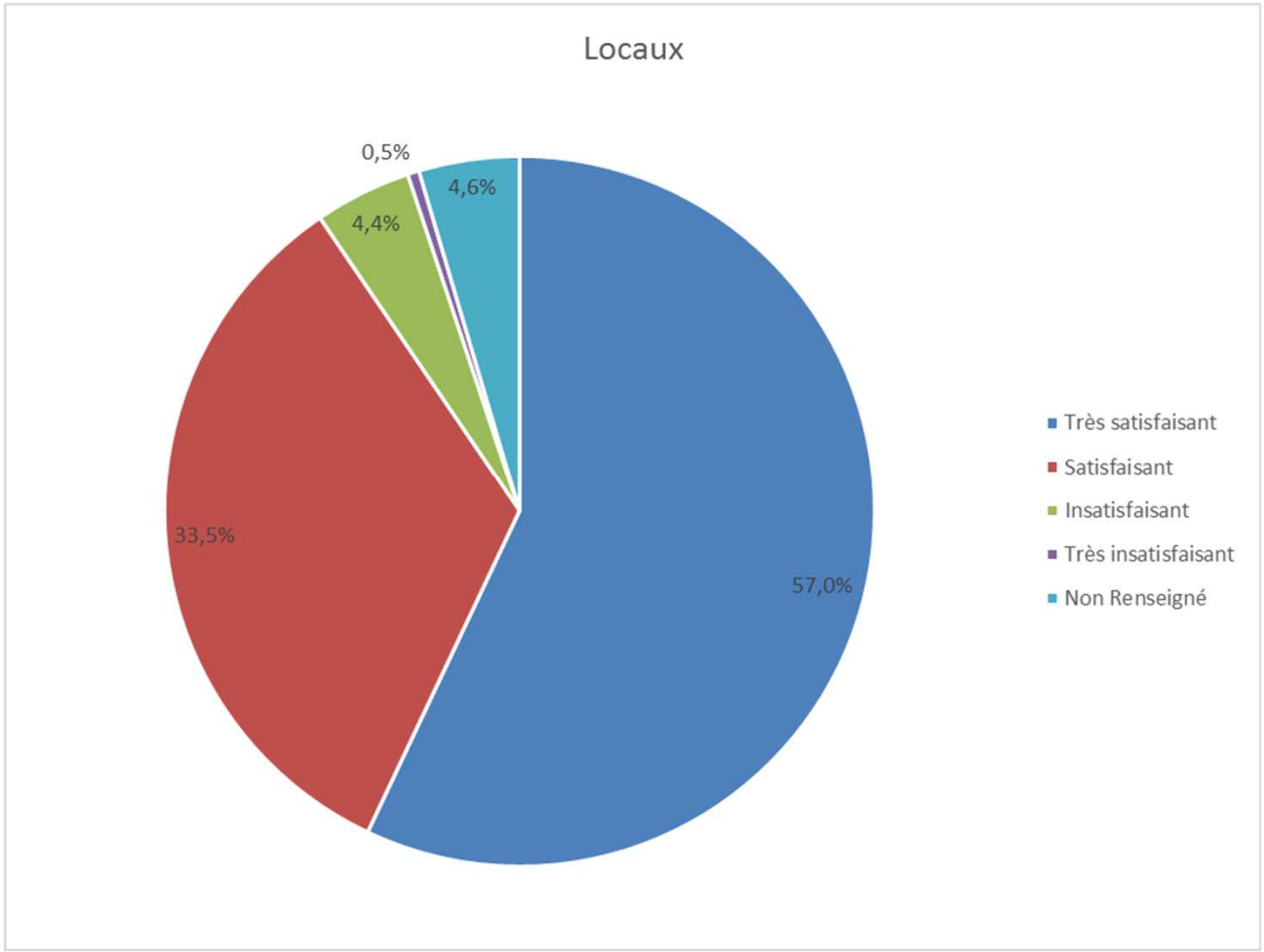
- Avis majoritairement satisfaisants



Résultats - Analyse

LOCAUX (idem 2019)

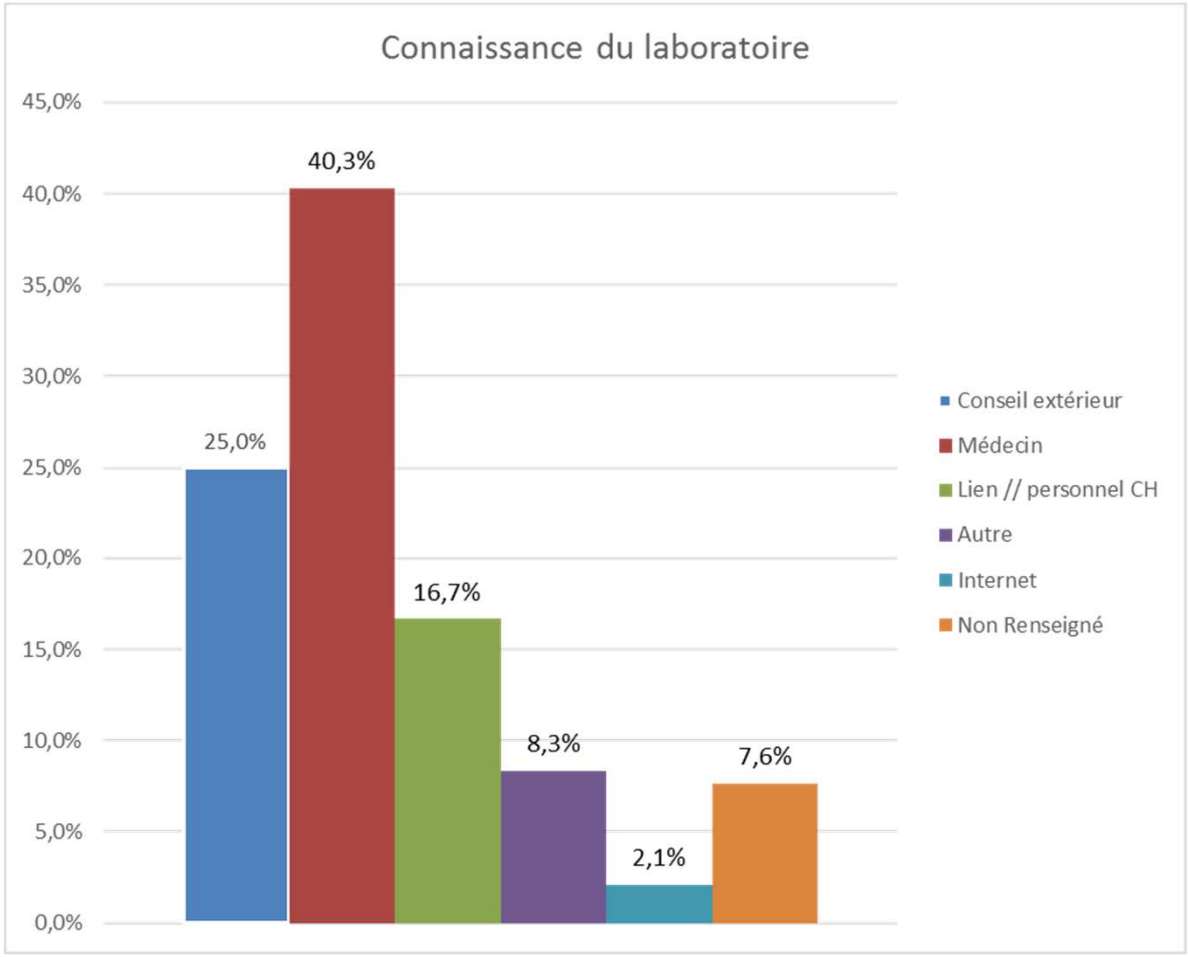
- Satisfaction moyenne de 90% (voir conclusion)



Résultats - Analyse

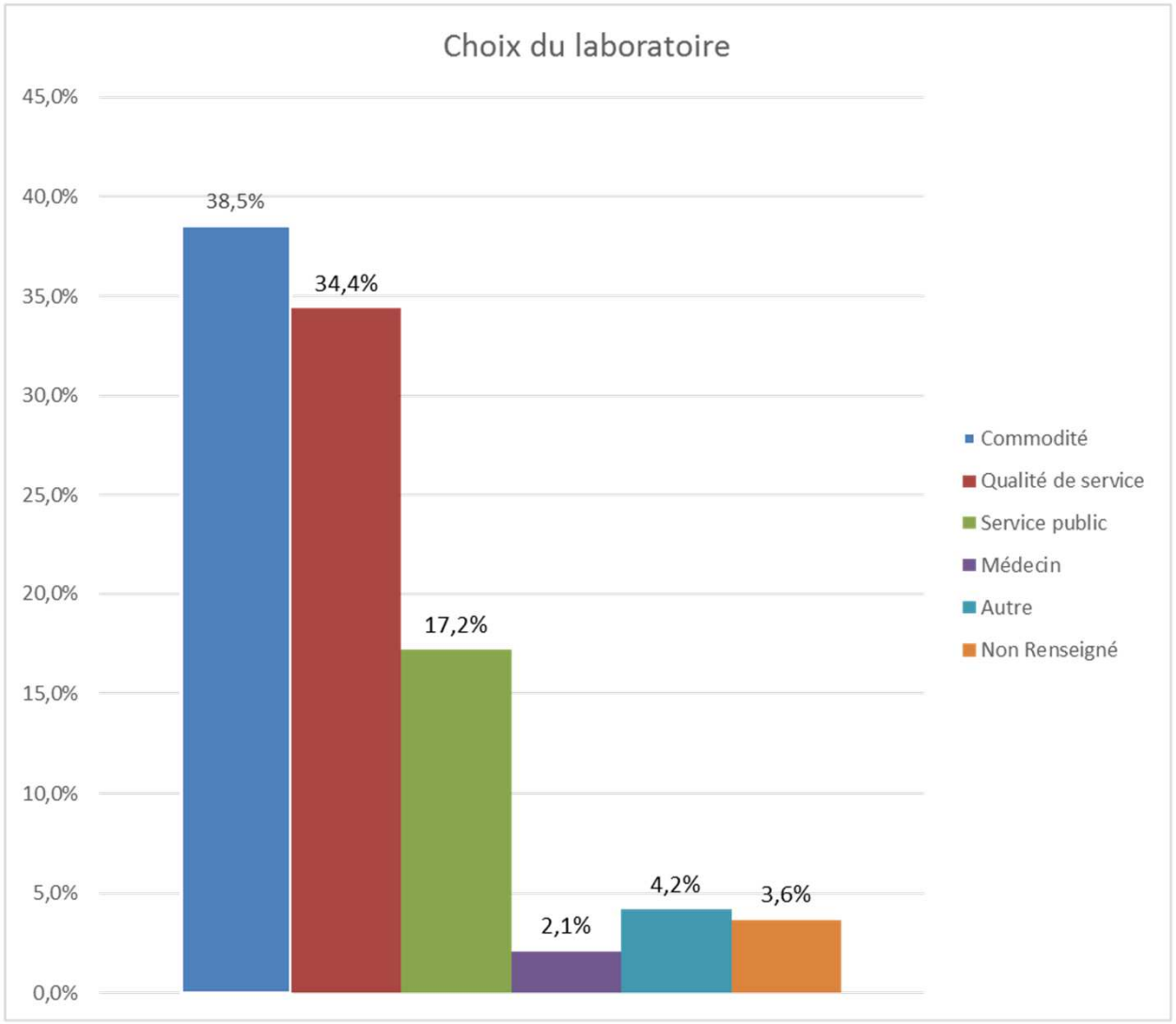
CONNAISSANCE DU LABORATOIRE

➢ *En majorité par un médecin, puis par un conseil extérieur, puis en lien avec du personnel du CH, puis autre et enfin internet*



Résultats - Analyse

CHOIX DU LABORATOIRE



Résultats - Analyse

QUESTIONS OUVERTES

➢ 32 remarques sur les 142 questionnaires répondus :

- 19 remarques sur la qualité de la prise en charge en général (dont 5 plus particulièrement par les IDE)

- 10 remarques sur la nécessité d'une réfection des locaux (salle attente et salle de prélèvement) et du manque de stationnement (9+1)
- 1 remarque sur l'amabilité de certaines secrétaires à améliorer
- 1 remarque sur un délai de RDV trop long en cas d'urgence

Conclusion

UN ENSEMBLE TRES SATISFAISANT

- Enquête avec des résultats sensiblement identiques à 2019

AVEC DES AXES D'AMELIORATION

- Amélioration des conditions d'accueil (locaux)
- Parking (manque de places + difficulté d'accessibilité)

MERCI DE VOTRE PARTICIPATION

ET DE VOTRE ATTENTION