

Le laboratoire est engagé et reconnu pour sa démarche d'amélioration continue de ses prestations. Ainsi, afin de toujours mieux répondre à vos attentes, pourriez-vous nous accorder quelques instants pour répondre à ce questionnaire. (Ce document est anonyme et confidentiel)

Date : _____ Heure : _____

Accueil au Laboratoire

Donnez-nous votre avis sur :	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait
1. Les Horaires d'ouverture				
2. La disponibilité des secrétaires				
3. Les informations sur le paiement des analyses				
4. Le respect de la confidentialité des informations demandées				
5. Disponibilité des préleveurs (explications...)				
6. La qualité du prélèvement (douleur, hématome)				
7. Le délai de rendu des résultats				

Accueil téléphonique

Donnez-nous votre avis sur :	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait
1. Le temps d'attente avant prise en charge de l'appel				
2. La qualité de l'accueil téléphonique				
3. La pertinence des informations apportées				

Savez-vous que le laboratoire est accrédité selon la norme 15189 : Exigences concernant la qualité et la compétence des Laboratoires d'analyses de biologie médicale?

Oui

Non

Globalement quelle votre avis sur le laboratoire ?

Très satisfait

Satisfait

Peu satisfait

Insatisfait

Avez-vous des suggestions dans l'objectif d'améliorer notre service ?

Merci d'avoir pris le temps de répondre à ces quelques questions