

Questionnaire n°
Commentaires :

Ce questionnaire n'est pas encore diffusé

Enquête de satisfaction sur la qualité des prestations du laboratoire

1 : Quelle est votre fonction?

Choisissez une seule réponse

- ☐ Cadre de santé
- ☐ Infirmier
- ☐ Médecin ou pharmacien
- ☐ Sage-femme
- ☐ Technicien de laboratoire

2 : Etes-vous...

Choisissez une seule réponse

- ☐ Un professionnel du CH de Saint-Brieuc
- ☐ Un professionnel du CH de Guingamp
- ☐ Un professionnel du CH de Lannion
- ☐ Un professionnel du CH de Paimpol
- ☐ Un professionnel d'un autre site du GHT d'Armor
- ☐ Un professionnel extérieur au GHT d'Armor
- ☐ Un patient

Manuel de prélèvement du GHT d'Armor

3 : Avez-vous connaissance de l'existence d'un manuel de prélèvement mis à disposition par le laboratoire?

Plusieurs réponses possibles

- ☐ Non
- ☐ Oui Répondez à la question 3.1

3.1 : Si oui, utilisez-vous régulièrement le manuel de prélèvement?

Choisissez une seule réponse

- ☐ Oui
- ☐ Non car je n'ai pas d'accès informatique
- ☐ Non car je ne trouve pas les informations facilement
- ☐ Non, je manque de temps

Bon de demande d'examens

4 : Donnez votre niveau de satisfaction sur les bons de demandes d'examens de microbiologie concernant :

Une seule réponse par ligne

Très satisfait Satisfait Moyennement satisfait Insatisfait Ne se prononce pas

La présentation	☐	☐	☐	☐	☐
La clarté	☐	☐	☐	☐	☐
La facilité à le remplir	☐	☐	☐	☐	☐
La pertinence des informations données	☐	☐	☐	☐	☐

Commentaire

5 : Donnez votre niveau de satisfaction sur le(s) bon(s) de demande de routine (biochimie-hématologie) concernant

Une seule réponse par ligne

Très satisfait Satisfait Moyennement satisfait Insatisfait Ne se prononce pas

La présentation	☐	☐	☐	☐	☐
La clarté	☐	☐	☐	☐	☐
La facilité à le remplir	☐	☐	☐	☐	☐
La pertinence des informations données	☐	☐	☐	☐	☐

Commentaire

6 : Donnez votre niveau de satisfaction sur le bon de demande d'examens expédiés concernant

Une seule réponse par ligne

Très satisfait Satisfait Moyennement satisfait Insatisfait Ne se prononce pas

La présentation	☐	☐	☐	☐	☐
La clarté	☐	☐	☐	☐	☐
La facilité à le remplir	☐	☐	☐	☐	☐
La pertinence des informations données	☐	☐	☐	☐	☐

Commentaire

7 : Avez-vous des suggestions concernant les bons de demandes ? Lesquels ?

Transmission des résultats

8 : Donnez votre niveau de satisfaction sur les délais de transmission des résultats d'examens

Une seule réponse par ligne

Très satisfait Satisfait Moyennement satisfait Insatisfait Ne se prononce pas

Résultats téléphonés	☐	☐	☐	☐	☐
Compte rendu papier	☐	☐	☐	☐	☐
Résultats sur serveur informatique	☐	☐	☐	☐	☐
Résultats par SMS	☐	☐	☐	☐	☐

Commentaire

9 : Donnez votre niveau de satisfaction sur les comptes rendus d'examens

Une seule réponse par ligne

Très satisfait Satisfait Moyennement satisfait Insatisfait Ne se prononce pas

Présentation	☐	☐	☐	☐	☐
Clarté du compte rendu	☐	☐	☐	☐	☐
Qualité et pertinence des commentaires	☐	☐	☐	☐	☐

Commentaire

Accueil et prestation de conseil

10 : Vous arrive-t-il de solliciter l'aide d'un biologiste, d'un technicien ou auprès du secrétariat du laboratoire

Choisissez une seule réponse

- ☐ Oui souvent
- ☐ Oui parfois
- ☐ Jamais Répondez à la question 10.1

10.1 : Si oui, pour quelle(s) raison(s)?

Plusieurs réponses possibles

- ☐ Aide à la prescription
- ☐ Conseil concernant le prélèvement (matériel à utiliser, délai de transport,...)
- ☐ Aide à l'interprétation des résultats
- ☐ Autre

11 : Avez-vous des attentes particulières concernant les prestations de conseil? Lesquelles?

12 : Rencontrez vous des difficultés pour joindre le laboratoire ?

Choisissez une seule réponse

- ☐ Souvent
- ☐ Parfois
- ☐ Jamais

13 : Donnez votre niveau de satisfaction concernant l'accueil téléphonique

Une seule réponse par ligne

Très satisfait Satisfait Moyennement satisfait Insatisfait Ne se prononce pas

En horaires ouvrables	☐	☐	☐	☐	☐
En dehors des heures ouvrables	☐	☐	☐	☐	☐

14 : Avez-vous des suggestions?