

Afin d'améliorer la qualité de service du laboratoire, nous vous proposons de répondre à ce questionnaire, de façon tout à fait anonyme. Merci de votre coopération.

Légende :  Très satisfait  Satisfait  : Peu satisfait  Pas satisfait NC : Non concerné

Nom Prénom : \_\_\_\_\_ Age : \_\_\_\_\_ Profession : .....

Êtes-vous déjà venu dans ce laboratoire ? Oui  Non

## CRITERES D'EVALUATION

    NC

### ACCUEIL

Avez-vous été satisfait(e) :

- |  |                       |                       |                       |                       |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| ➤ De l'accueil à l'enregistrement de votre dossier           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ➤ De l'accueil des préleveurs                                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ➤ De l'accueil par les autres personnes rencontrées          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ➤ De l'accueil téléphonique si rendez- vous                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ➤ Du délai d'enregistrement de votre dossier                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ➤ De l'information lors de la prise en charge administrative | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Vos remarques : .....  
.....

### PRISE EN CHARGE LORS DU PRELEVEMENT

Avez-vous été satisfait(e) :

- |  |                       |                       |                       |                       |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| ➤ Des conditions d'hygiène lors du prélèvement | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ➤ De l'hygiène des locaux                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ➤ Du respect de votre intimité                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ➤ De la prise en compte de votre douleur       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Vos remarques : .....  
.....

### INFORMATIONS ET RESULTATS

Avez-vous été satisfait(e) :

- |  |                       |                       |                       |                       |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| ➤ De l'information sur les analyses réalisées              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ➤ De l'interprétation des résultats par le biologiste      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ➤ De la présentation des résultats                         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ➤ Du délai de rendu de résultats                           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ➤ De la confidentialité                                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ➤ De la transmission des résultats aux personnes désignées | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Vos remarques : .....  
.....

### APPRECIATION GLOBALE

- |   |                           |                           |
|---|---------------------------|---------------------------|
| ➤ Globalement avez-vous été satisfait(e) du déroulement | <input type="radio"/> Oui | <input type="radio"/> Non |
| ➤ Conseillerez-vous ce laboratoire à un ami             | <input type="radio"/> Oui | <input type="radio"/> Non |

Commentaires libres : .....  
.....  
.....  
.....