

Afin de satisfaire au mieux vos exigences, le service qualité du laboratoire vous prie de bien vouloir remplir ce questionnaire et le déposer à l'accueil.

Nous vous remercions d'avance de votre implication dans notre démarche qualité.

Critères d'évaluation  
 NC\* = non concerné (e)


**ACCUEIL**

La secrétaire a-t-elle été aimable (accueil physique ou téléphonique)?					
Le temps d'attente lors d'un appel téléphonique était-il satisfaisant?					
Vos informations personnelles ont-elles été récupérées de façon discrète?					
Les conditions pour effectuer les examens vous ont-elles été correctement expliquées (être à jeun, préconisation pour ECBU, urines de 24 heures ...)					
Si règlement demandé, avez-vous été correctement informé?					
Si envoi des examens à un autre laboratoire, avez-vous été informé?					
Les horaires d'ouverture du laboratoire vous conviennent t-elles?					
Commentaires à propos de l'accueil :					

**PRELEVEMENT**

Le délai d'attente d'un préleveur vous semble-t-il correct?					
Le préleveur a-t-il été aimable?					
L'acte de prélèvement s'est-il bien déroulé?					
Les règles d'hygiène au prélèvement ont-elles été respectées? (désinfection des mains, propreté du matériel)					
Lors de votre premier prélèvement ou recueil, le protocole vous a-t-il été expliqué?					
Commentaires à propos du prélèvement :					

**RENDU DES RESULTATS**

Modalités de rendu de vos résultats	Avez-vous été informé sur les différents modes d'obtention de vos résultats ? Au laboratoire, fax médecin, web ...					
	Le laboratoire a-t-il respecté votre demande d'obtention des résultats?					
	Le laboratoire a-t-il respecté le délai annoncé pour vos résultats?					
Le compte rendu vous paraît-il clair?						
Si vous avez demandé des résultats en urgence, la demande a-t-elle été respectée?						
Avez-vous facilement réussi à consulter vos résultats sur internet?						
Avez-vous été informé de la possibilité d'interprétation de votre résultat par un biologiste?						
Si vous avez demandé une interprétation au biologiste, celui était-il disponible?						
La clarté des informations rendues par le biologiste était-elle satisfaisante?						
Commentaires à propos du rendu des résultats :						

**FACTURATION**

Votre dossier a-t-il été correctement pris en charge (tiers payant, règlements...)?					
---	--	--	--	--	--

**SATISFACTION GLOBALE**

NOTE : 0    1    2    3
Insuffisant                    Excellent
Avez vous des suggestions qui nous permettraient d'améliorer la qualité de nos prestations?