



## ENREGISTREMENT

### Enquête de satisfaction PATIENT – Domicile

CO-AMEC-ENR-033  
Version 03  
Date d'application  
22/12/17

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)						NC*
<b>ACCUEIL</b>						
La secrétaire a-t-elle été aimable (accueil physique ou téléphonique)?						
Les conditions pour effectuer les examens vous ont-elles été correctement expliquées (être à jeun, préconisation pour ECBU, urines de 24 heures ...)						
Commentaires à propos de l'accueil :						
<b>PRELEVEMENT</b>						
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)						
Avez-vous été correctement informé des délais de rendu et de la manière de récupérer vos résultats?						
Commentaires à propos du prélèvement :						
<b>RENDU DES RESULTATS</b>						
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?						
Commentaires à propos du rendu des résultats :						
<b>FACTURATION</b>						
Votre dossier a-t-il été correctement pris en charge (tiers payant, règlements...)?						
<b>SATISFACTION GLOBALE</b>						
NOTE : 0    1    2    3						
Insuffisant                      Excellent						
Avez-vous des suggestions qui nous permettraient d'améliorer la qualité de nos prestations?						