

**ENREGISTREMENT****Enquête de satisfaction
«Prescripteurs»**CO-AMEC-ENR-014
version 05
date d'application
25/01/2019

Notre laboratoire est engagé dans une démarche d'accréditation selon la norme ISO 15189.

Afin de satisfaire au mieux les attentes de nos prescripteurs, nous vous serions reconnaissants de bien vouloir remplir ce questionnaire et de nous le renvoyer :

par courrier : LBM ANA-L siège, 9 boulevard de Verdun - 94120 Fontenay sous Bois

ou par fax : 01 48 75 64 91

ou par mail : qualite@ana-laboratoire.com

laboratoire concerné :		Date : / /		
Critères d'évaluation	Satisfait	Moyennement Satisfait doit s'améliorer	Pas du tout satisfait	Commentaires
ACCUEIL TELEPHONIQUE				
Qualité de l'accueil				
Délais d'attente				
REALISATION DES EXAMENS				
Choix de nos techniques et normes interprétatives				
Gestion des urgences*: délais de rendu et moyens de communication				
* Nous vous rappelons que le prescripteur est tenu d'indiquer sur la prescription les éléments cliniques qui motivent l'urgence et le moyen par lequel il sera informé le plus rapidement, de manière fiable et traçable du résultat. (article L6211-4 du code de la santé publique)				
RENDU DES RESULTATS				
Délais de rendu des résultats				
Présentation du compte-rendu				
Transmission des résultats				
Interprétations des résultats (commentaires) et échanges biologiste-prescripteur da				

Avez vous des suggestions d'amélioration ?

La liste de nos examens réputés urgents et les délais associés vous convient-elle ? (6h pour Troponine et D-Dimères, 4h pour Paludisme)

Et sinon, quelles sont vos attentes en terme d'urgences ?

Comment souhaitez-vous recevoir nos résultats : fax, clariweb ? Si urgences, préférez-vous être joint par téléphone ?