

ENQUÊTE DE SATISFACTION PRELEVEURS EXTERNES 2020 - BILAN

CRITERES D'EVALUATION	😊😊	😊	😐	😞	🚫
Accueil téléphonique	60%	38%	2%	0%	0%
Horaires d'ouverture	44%	48%	2%	0%	5%
Fréquence de collecte des échantillons	46%	45%	2%	1%	5%
Disponibilité de nos coursiers	75%	18%	2%	1%	3%
Informations disponibles sur le site web	34%	43%	4%	0%	18%
Manuel de prélèvements/catalogue d'analyses dématérialisés (UBILAB) sur PC ou Application smartphone "BIO-AUSTRAL"	29%	43%	5%	1%	22%
Performance de notre serveur de rendu de résultats	37%	39%	1%	1%	23%
Fiches de renseignements/Fiche de transmission	42%	38%	6%	4%	10%
Le Matériel fourni ou à la demande	68%	30%	0%	2%	0%
Formation au dépistage COVID-19	32%	14%	3%	1%	49%
Appréciation générale prestations du laboratoire	44%	53%	1%	0%	2%

😊😊 **Très satisfaisant**

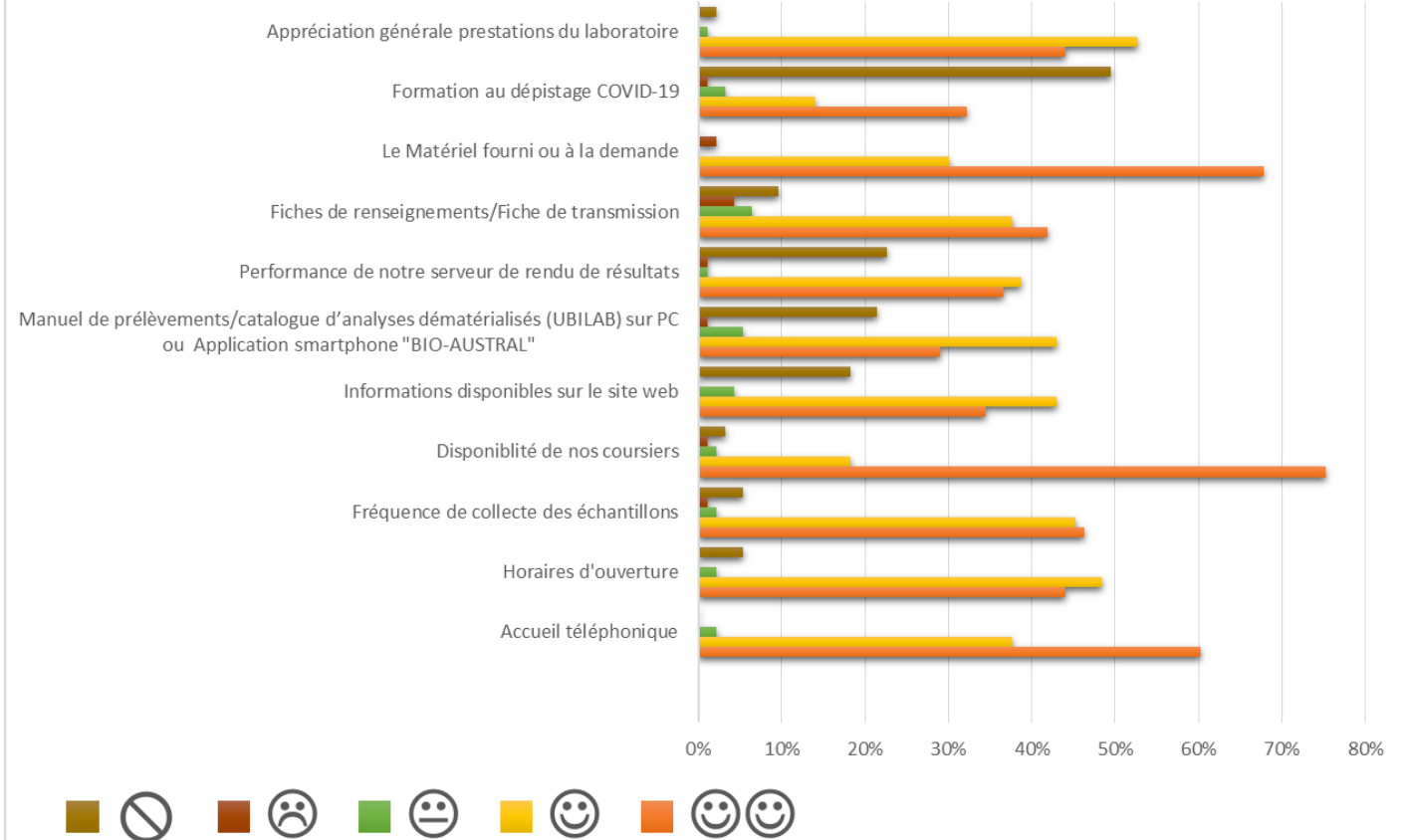
😊 **Satisfaisant**

😐 **Peu satisfaisant**

😞 **Pas satisfaisant**

🚫 **Ne se prononce pas**

Enquête satisfaction préleveurs externes_Novembre - Décembre 2020



APPRECIATION GENERALE

- ▶ Coursiers disponibles et efficaces
- ▶ Accueil dans les labo plutôt agréable dans l'ensemble
- ▶ Laboratoire à l'écoute des préleveurs externes
- ▶ Relationnel positif avec l'ensemble du personnel (secrétaires, coursiers, direction...)
- ▶ 28% des préleveurs externes rencontre des soucis avec notre catalogue d'analyses et notre manuel de prélèvements dématérialisés (problème de connexion - dans l'attente d'être formés...) et 23% n'ont pas de code d'accès au serveur de résultats
- ☛ Les personnes ayant laissé leur coordonnées seront prochainement contactés afin d'y remédier
- ▶ 18% trouvent notre site web « brouillon », mal structuré
- ☛ Site en cours d'amélioration afin d'être beaucoup plus intuitif et fonctionnel
- ▶ 20% des préleveurs externes sont peu ou pas satisfaits du format de notre fiche de transmission
➔ trop compacte, pas assez aérée
- ☛ Projet d'amélioration du format de cette fiche en cours
- ▶ 44% sont très satisfaits et 53% sont satisfaits des prestations du laboratoire (2% ne se sont pas prononcés)
- ▶ Les préleveurs externes ayant suivi la formation au dépistage COVID-19 par PCR sont plutôt satisfaits de ce service.