

# ENQUETE SATISFACITON PATIENTS 2022 - BILAN

ENQUÊTE DE SATISFACTION PATIENTS SUR LE SITE DED DOCKS _du 19/04 au 30/05/2022		29/50 enquêtes				
	CRITERES D'EVALUATION	😊😊	😊	😐	😞	☒
ACCUEIL	Qualité de l'accueil téléphonique	66%	24%	0%	0%	10%
	Amabilité, et politesse de notre équipe	86%	14%	0%	0%	0%
	Respect de la confidentialité	76%	14%	7%	0%	3%
	Délais d'attente	69%	24%	0%	7%	0%
	Informations relatives à la prise en charge administrative (tiers payant, mutuelle, analyses non remboursées)	79%	14%	0%	3%	3%
	Informations / préconisations relatives au prélèvement	69%	24%	0%	0%	7%
	Horaires d'ouverture du laboratoire	79%	21%	0%	0%	0%
SITE WEB	Informations disponibles sur le site	41%	21%	7%	3%	28%
	Accès aux résultats d'analyses	41%	24%	7%	3%	24%
	Suivi de vos réclamations	31%	24%	7%	3%	34%
PRELEVEMENT	Réalisation du prélèvement	69%	28%	3%	0%	0%
	Respect des règles d'hygiène	76%	21%	3%	0%	0%
LOCAUX	Confort	83%	7%	3%	3%	3%
	Propreté	72%	21%	7%	0%	0%
RENDU DES RESULTATS	Respect des délais de rendu des résultats	86%	10%	0%	0%	3%
	Présentation du compte-rendu	76%	10%	3%	0%	10%
	Interprétations des résultats et commentaires oraux du biologiste	69%	14%	0%	0%	17%
<b>APPRECIATION GENERALE</b>	<b>Appréciation générale prestations du laboratoire</b>	83%	14%	3%	0%	0%

- 😊😊 Très satisfaisant
- 😊 Satisfaisant
- 😐 Peu satisfaisant
- 😞 Pas satisfaisant
- ☒ Ne se prononce pas

- ▶ 83% des patients sont très satisfaits des prestations du laboratoire et 14% satisfaits
- ▶ Quelques remarques sur le respect de la confidentialité (7% sont peu satisfaits et entendent ce que dit la secrétaire dans la salle d'attente)
- ▶ En moyenne 10% sont peu ou pas satisfaits des informations disponibles sur notre site web et environ 30% ne se sont pas prononcés
- ▶ Malgré une satisfaction à hauteur d'environ 80%, 7% des patients ne sont pas satisfaits du délai d'attente

