

AVIS À LA PATIENTÈLE - NOTE D'INFORMATION RELATIVE A L'ENQUETE DE SATISFACTION D'AVRIL 2023

Veillez trouver ci-joint le bilan effectué par notre service qualité de l'enquête de satisfaction qui vous a été remise en Avril 2023.

Nous vous remercions de votre implication dans notre démarche qualité et restons disponibles pour plus d'informations.

Nous vous informons qu'un plan d'action a été mis en place par la direction afin de vous satisfaire davantage.

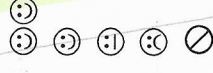
LA DIRECTION

SELLAS BIO-AUSTRAL
Au capital de 1 101 100 €
RIB : 97 040 893 6
Autorisation : 974-97
80, Avenue R. BARRE
97427 ETANG-SALLE

ENQUETE SATISFACITON PATIENTS_ Trois Bassins _ Avril 2023

ENQUÊTE DE SATISFACTION PATIENTS SUR LE SITE DE TROIS BASSINS _ AVRIL 2023

	CRITERES D'ÉVALUATION	😊	🙂	😐	😞	☹️	☒
ACCUEIL	Qualité de l'accueil téléphonique	64%	7,57%	0%	1,50%		27,27%
	Amabilité, et politesse de notre équipe	95,45%	3,03%	0%	0%		1,50%
	Respect de la confidentialité	78,79%	10,61%	9,09%	0%		1,50%
	Délais d'attente	92,42%	4,55%	0%	1,50%		1,50%
	Informations relatives à la prise en charge administrative (tiers payant, mutuelle, analyses non remboursées)	81,82%	6,06%	0%	0%		12,12%
SITE WEB	Informations / préconisations relatives au prélèvement	89,39%	4,55%	0%	1,50%		4,55%
	Horaires d'ouverture du laboratoire	89,39%	9,09%	0%	1,50%		0%
	Informations disponibles sur le site	36,36%	6,06%	1,50%	1,50%		54,55%
	Accès aux résultats d'analyses	46,97%	4,55%	4,55%	1,50%		42,42%
	Suivi de vos réclamations	4,55%	4,55%	0%	1,50%		89,89%
PRELEVEMENT	Réalisation du prélèvement	93,94%	1,50%	1,50%	0%		3,03%
	Respect des règles d'hygiène	95,45%	1,50%	0%	0%		3,03%
LOCAUX	Confort	77,27%	6,06%	12,12%	1,50%		3,03%
	Propreté	95,45%	3,03%	0%	0%		1,50%
RENDU DES RESULTATS	Respect des délais de rendu des résultats	92,42%	4,55%	0%	1,50%		1,50%
	Présentation du compte-rendu	84,85%	10,61%	1,50%	0%		3,03%
	Interprétations des résultats et commentaires oraux du biologiste	12,12%	3,03%	1,50%	0%		83,33%
APPRECIATION GENERALE	Appréciation générale des prestations du laboratoire	84,85%	12,12%	0%	1,50%		1,50%



😊 Très satisfaisant
 😄 Satisfaisant
 😐 Peu satisfaisant
 😞 Pas satisfaisant
 ☹️ Ne se prononce pas

➔ sur 80 questionnaires distribués, 66 questionnaires retournés, soit 82%

▲ Environs 85% des patients sont très satisfaits des prestations du laboratoire et 12% satisfait.

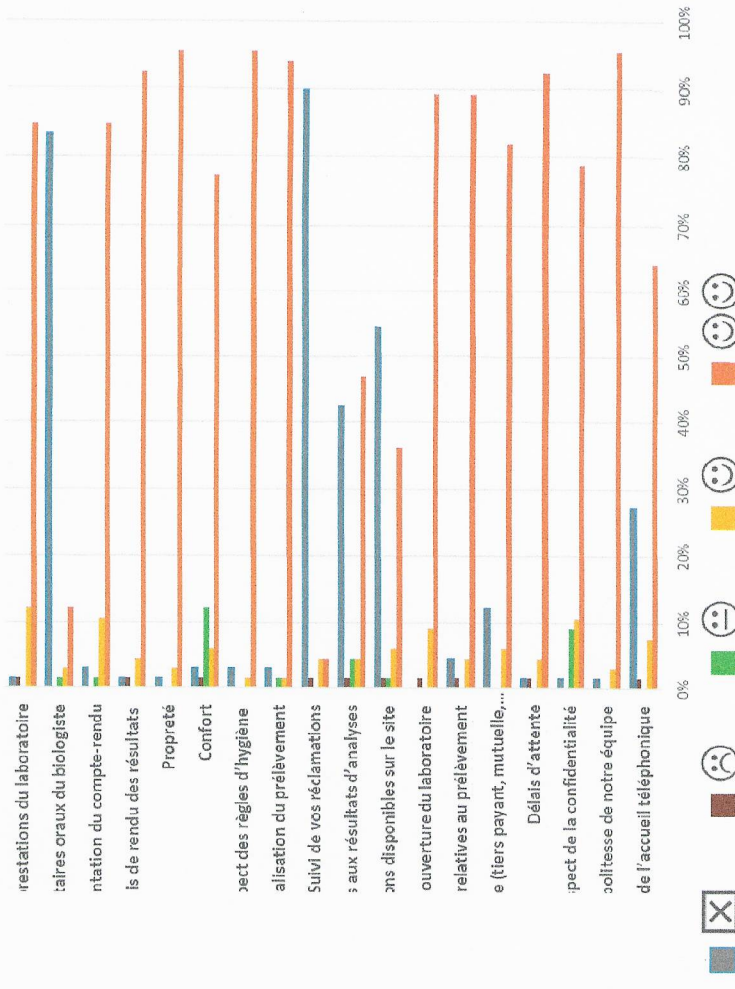
▲ En moyenne 84 % des patients sont très satisfaits de l'accueil.

▲ Pour notre site web, la majorité des patients ne sont pas prononcés concernant les informations disponibles sur le site (55%) et pour le suivi des réclamations (90%). Concernant l'Accès aux résultats d'analyses 47% sont très satisfait et 42% ne se sont pas prononcés.

▲ Bien que 77% des patients et 95% sont très satisfait du confort et de la propreté de nos locaux, 24% ont mis en commentaire que le sol était très glissant.

1 Suggestion concernant l'installation d'une fontaine à eau.

Enquête "Patients" - LBM Trois Bassins



CELAS BIO-AUSTRAL
Au capital de 11 000 000 €
FINISS : 69 00 00 00 00
Autorisation n° 111 2007
80, Avenue R. DUBRE
97427 ETANG-SALÉ