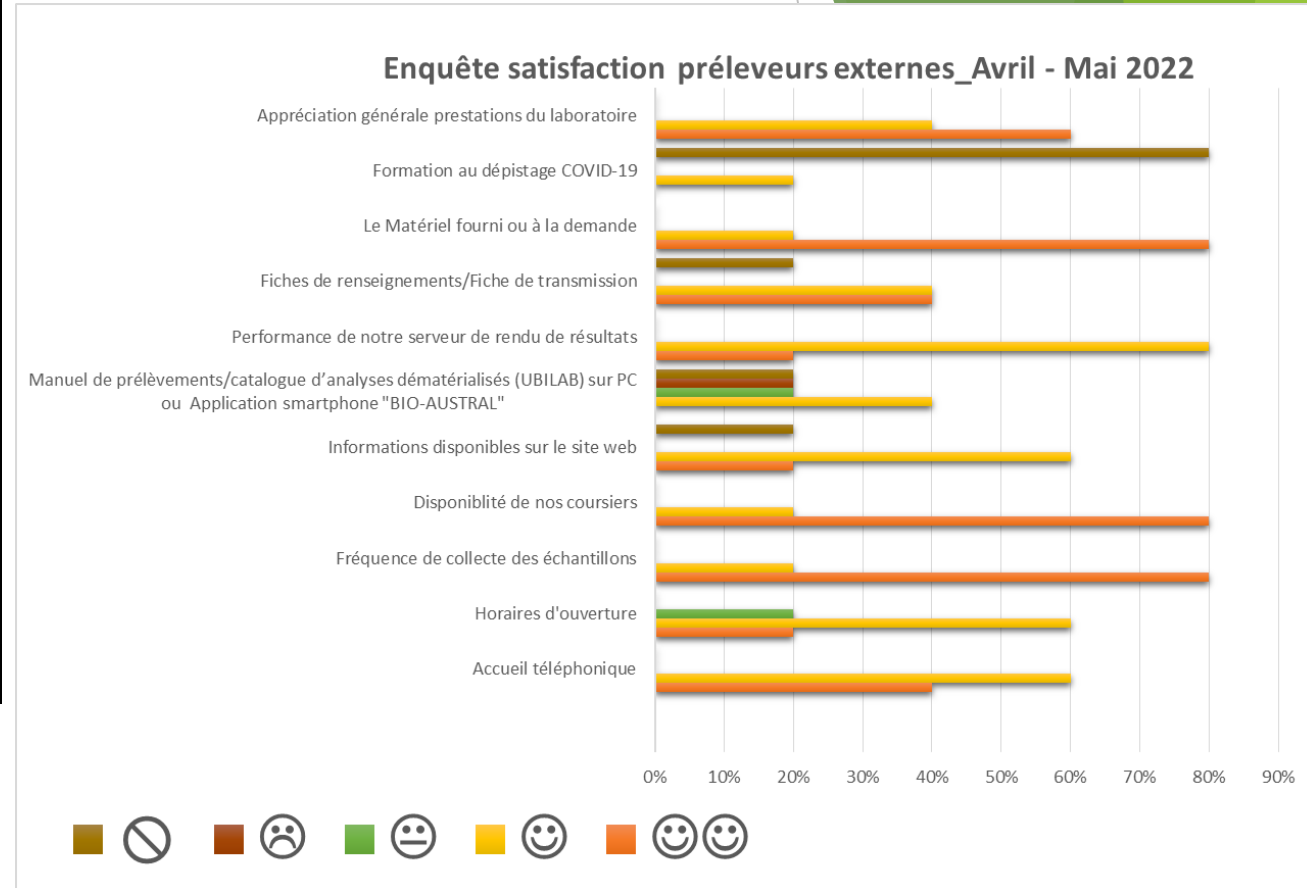


ENQUÊTE DE SATISFACTION PRELEVEURS EXTERNES 2022 - BILAN

CRITERES D'EVALUATION	😊😊	😊	😐	😞	🚫
Accueil téléphonique	40%	60%	0%	0%	0%
Horaires d'ouverture	20%	60%	20%	0%	0%
Fréquence de collecte des échantillons	80%	20%	0%	0%	0%
Disponibilité de nos coursiers	80%	20%	0%	0%	0%
Informations disponibles sur le site web	20%	60%	0%	0%	20%
Manuel de prélèvements/catalogue d'analyses dématérialisés (UBILAB) sur PC ou Application smartphone "BIO-AUSTRAL"	0%	40%	20%	20%	20%
Performance de notre serveur de rendu de résultat	20%	80%	0%	0%	0%
Fiches de renseignements/Fiche de transmission	40%	40%	0%	0%	20%
Le Matériel fourni ou à la demande	80%	20%	0%	0%	0%
Formation au dépistage COVID-19	0%	20%	0%	0%	80%
Appréciation générale prestations du laboratoire	60%	40%	0%	0%	0%



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

→ sur 27 questionnaires distribués seulement 5 questionnaires retournés, soit **19%**

Très peu de retour

- 
- ▶ Appréciation générale des prestations du LBM très satisfaisante pour 60% et satisfaisante pour 40%
 - ▶ 80% sont globalement satisfaits des fiches de transmission - 20% ne se sont pas prononcés
 - ▶ 80% sont très satisfaits et 20% satisfaits de la fréquence des collectes et de la disponibilité du coursier
- 
- ▶ Concernant le manuel de prélèvements/catalogue d'analyses dématérialisés (UBILAB) sur PC ou Application smartphone « BIO-AUSTRAL », 40% sont satisfaits, 20% peu satisfaits, 20% pas satisfaits et 20% ne se sont pas prononcés ⇔ « ne fonctionne pas » pour 2 IDE
 - ➔ La majorité des cabinets IDE disent ne pas maîtriser l'accès à ce service
 - ⇔ **actions à mettre en place :**
 - aller à la rencontre des IDE pour leur montrer comment accéder à ce service
 - plaquettes « Accès aux préleveurs externes du catalogue d'examens et du manuel de prélèvements de Bio Austral sur PC/Smartphones/Tablettes » à distribuer
 - ▶ L'ensemble des IDE sont globalement satisfait des horaires d'ouvertures (80%)
 - ➔ 1 cabinet IDE n'est pas satisfait car pas ouvert le weekend
 - ▶ Une remarque a été faite concernant le délai trop tardif de rendu des résultats des tests PCR COVID effectués après 10H