

## • Résultats de Chalonnnes :

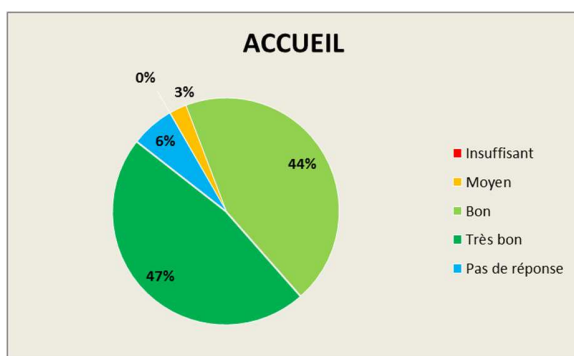


Fig : Résultats de l'enquête métier patient concernant l'accueil

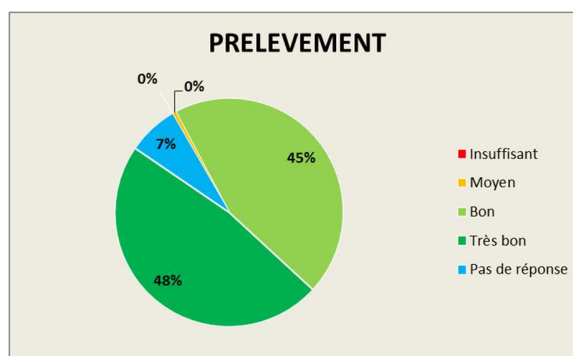


Fig : Résultats de l'enquête métier patient concernant le prélèvement

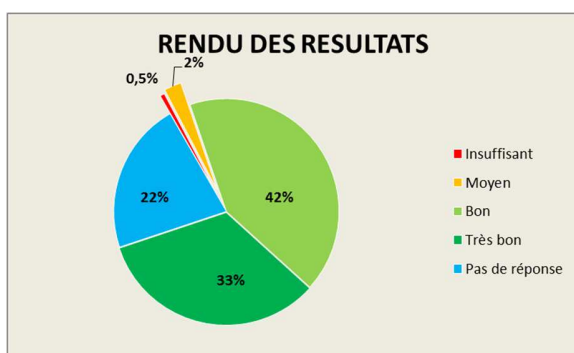


Fig : Résultats de l'enquête métier patient concernant le rendu des résultats

## • Analyse

Sur 300 courriers envoyés 182 patients ont participé à l'enquête de satisfaction

### Les points positifs :

- Accueil secrétariat (57% de TB et 38% de Bon)
- Confort et propreté de la salle d'attente (60% de TB et 32% de Bon)

### Quelques remarques de patient intéressantes :

- « Nouveau laboratoire lumineux et accueillant »
- « Nouveaux locaux très agréables et facilité de stationnement appréciable »
- « Beaucoup mieux qu'avant !!! »

### Les points négatifs

- Résultats par internet (40% de Pas de réponse)

### Quelques remarques de patient intéressantes :

- « Dommage qu'on ne puisse pas prendre rdv le matin avant d'aller travailler (ex : 1 journée par semaine entre 7h et 8h) »
- « A la deuxième connexion internet, impossible »

Pour conclure 86.2% des patients sont satisfaits (Bon /TB) des prestations du laboratoire. On note un léger mécontentement au niveau du manque de communication de la possibilité de résultats par internet sinon rien à signaler.