

## 2.3 Evaluation des retours d'informations de la part des utilisateurs 4.15.2 b

Une enquête satisfaction patient a été effectuée sur le site de Cholet et celui de Chalonnes en 2016.

**RE-2016-05-007 (Réf Kalilab)**

### • Résultats de Cholet :

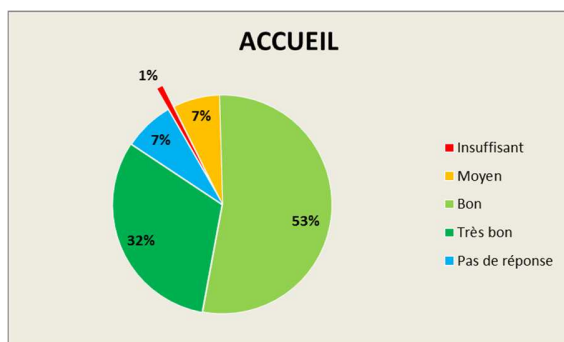


Fig : Résultats de l'enquête métier patient concernant l'accueil

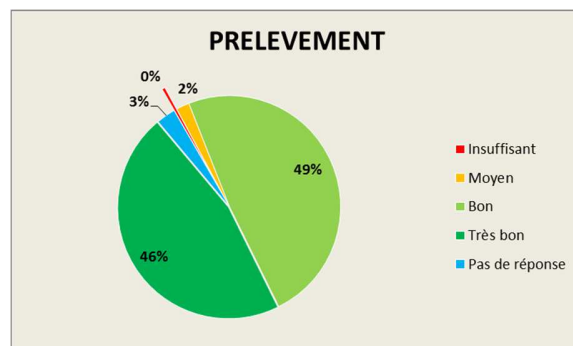


Fig : Résultats de l'enquête métier patient concernant le prélèvement

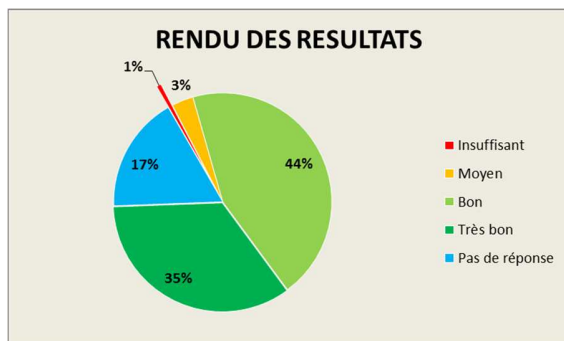


Fig : Résultats de l'enquête métier patient concernant le rendu des résultats

### • Analyse

Sur 300 courriers envoyés 170 patients ont participé à l'enquête de satisfaction

#### Les points positifs :

- Accueil secrétariat (48% de TB et 49% de Bon)
- Règle d'hygiène (48% de TB et 48% de Bon)
- Compétence préleveurs (52% de TB et 42% de Bon)
- Délai d'obtention des résultats (48% de TB et 43% de Bon)

#### Quelques remarques de patient intéressantes :

« Très bon établissement, l'ensemble du personnel est professionnel »

« L'accueil et l'état de votre laboratoire sont très agréables, merci »

#### Les points négatifs

- Temps d'attente avant de voir une secrétaire (4% Insuffisant et 22% Moyen)
- Temps d'attente avant prélèvement (14% de Moyen)
- Résultats par internet (60% de Pas de réponse)

#### Quelques remarques de patient intéressantes :

« L'attente est parfois longue »

« On ne m'a pas proposé les résultats internet. Dommage, cela m'aurait convenu »

Pour conclure 86.2% des patients sont satisfait (Bon /TB) des prestations du laboratoire. On note un léger mécontentement au niveau de l'attente avant prélèvement et au niveau du manque de communication de la possibilité de résultats par internet.