

Une enquête de satisfaction patient concernant les nouveaux locaux de Chemillé a été réalisée en 2018 du 21/03/2018 au 02/05/2018. Sur 400 feuilles éditées, 142 patients ont participé à l'enquête de satisfaction.

Les questionnaires étaient disponibles aux trois postes d'accueil et en salle d'attente.

- **Résultats :**

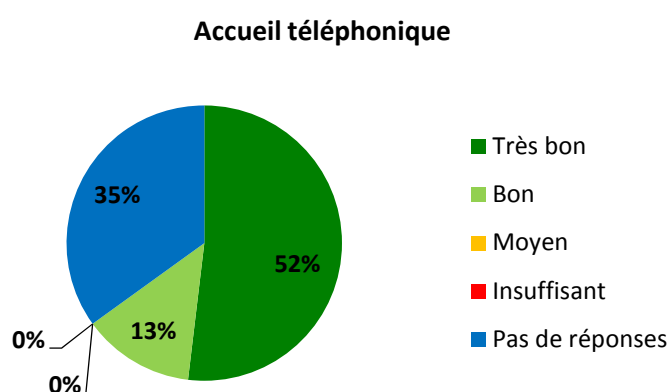


Figure 1 : Graphique des résultats de l'enquête locaux Chemillé concernant l'accueil téléphonique

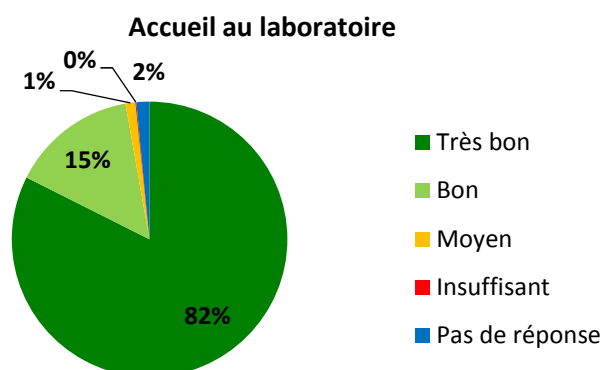


Figure 2 : Graphique des résultats de l'enquête locaux Chemillé concernant l'accueil au laboratoire

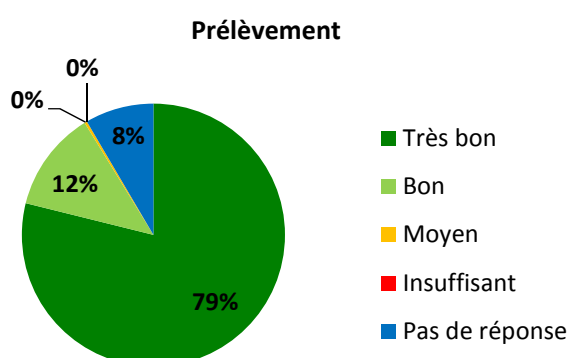


Figure 3 : Graphique des résultats de l'enquête locaux Chemillé concernant le prélèvement

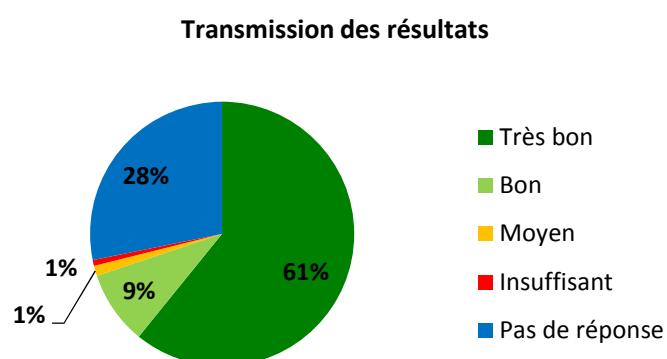


Figure 4 : Graphique des résultats de l'enquête locaux Chemillé concernant la transmission des résultats

- **Analyse :**

Les points positifs :

- **Accueil téléphonique :** 65% TB ou B

35% de personnes n'ont pas répondu à cette question. Ils n'étaient pas concernés.

- **Temps d'attente :** 85% TB ou B

- **Courtoisie :** 86% TB ou B

- **Qualité des informations :** 85% TB ou B

- **Propreté des locaux :** 89% TB ou B

- **Horaires d'ouverture :** 99% TB ou B

- **Transmission des résultats :** 70% TB ou B

Concernant la transmission des résultats, beaucoup de questions sont sans réponses. Cela dépend de la manière dont ils récupèrent leurs résultats.

- **Clarté des informations apportées par le Biologiste :** 43% TB ou B

Beaucoup de personnes n'ont pas répondu à cette question (56%) car ils n'ont pas demandé d'informations aux biologistes.

Quelques remarques de patients :

« Nouveau laboratoire très agréable. Personnel toujours aimable et accueillant. Continuez »

« Félicitation pour le nouvel aménagement, spacieux, clair, accueillant. Un plus pour les clients et pour votre personnel »

« Un accueil très chaleureux toujours avec le sourire »

« Beaux bâtiments agréables. Grand parking »

Les points négatifs :

- **Respect de la confidentialité :** 6% de Moyen et Insuffisant

Quelques remarques de patients :

« Transmettre les résultats par internet serait bien. On ne me l'a jamais proposé dans ce labo »

« Un peu plus de confidentialité au niveau de l'accueil serait un plus »

« Connexion bloquée »

Pour conclure, 81% des patients sont satisfaits (Bon / Très bon) des prestations du laboratoire. On peut tout de même noter un léger mécontentement sur le respect de la confidentialité.

Au vu des réponses obtenues sur les nouveaux locaux, il n'y a pas de modifications à prévoir.