

## QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION INFIRMIERS EXTERIEURS

Dans le cadre de notre démarche «qualité» et de nos accréditations à la norme ISO/CEI 15189, notre principal objectif est de faire évoluer nos prestations en tenant compte essentiellement de vos besoins et de vos attentes. C'est pourquoi nous vous remercions de prendre quelques minutes afin de répondre au questionnaire suivant.

Nous vous garantissons la confidentialité et l'anonymisation des données récoltées grâce à ce questionnaire, selon nos procédures qualité en vigueur.

L'astérisque \* signale une question à réponse obligatoire.

Merci

Laboratoire(s) concerné(s) : .....

### 1. Vos contacts avec notre laboratoire

**Lorsque vous adressez une demande au laboratoire BARLA, la réponse obtenue vous paraît elle ? \***

- Satisfaisante la plupart du temps
- Insatisfaisante de manière répétée pour manque de courtoisie
- Insatisfaisante de manière répétée car trop d'attente au téléphone ou à l'accueil
- Insatisfaisante de manière répétée car trop d'anomalies dans la coordination administrative

### 2. Les prises de sang que vous réalisez pour le laboratoire :

**Etes-vous satisfait(e) des indications qui vous sont données pour vous rendre au domicile des patients ? \***

- Oui, en général elles sont suffisamment précises
- Oui mais parfois l'adresse est incorrecte
- Peu souvent, car sont incomplètes la plupart du temps
- Non, il manque à chaque fois une indication

### 3. Matériel mis à ma disposition

**Trouvez-vous que la mise à disposition du matériel convient à vos attentes ? \***

- Oui tout à fait
- Pas vraiment, car souvent une partie du matériel commandé manque lors de la livraison
- Pas vraiment car trop d'attente
- Autre : .....

**Réalisez-vous vos commandes de matériel sur l'e-shop préleveurs du laboratoire BARLA ? \***

- Oui, je n'ai aucune difficulté à l'utiliser
- Oui, mais je trouve cela peu facile
- Pas encore mais j'ai été averti de son existence
- Non, je ne connais pas son existence

### 4. Résultats consultables sur notre serveur pour certain de vos patients (sous réserve d'accord préalable du patient)

**Le laboratoire vous-a-il proposé l'accès sécurisé à notre serveur ? \***

- Oui et cela m'est utile
- Oui mais je ne m'en sers jamais
- Non et je n'en ai pas besoin
- Non, mais je désire obtenir un login et un mot de passe ainsi que des informations d'aide, afin de pouvoir l'utiliser

## 5. Documentation, information, formation, guide de prélèvement

### Le laboratoire a-t-il mis des documents à votre disposition ? \*

- Je n'ai pas reçu les procédures et documents papier lors du démarrage de mon activité pour le laboratoire
- J'ai reçu les procédures et d'autres documents au démarrage mais je n'en ai pas eu l'usage
- J'ai reçu les procédures et d'autres documents au démarrage que j'utilise au quotidien

### Trouvez-vous que les documents délivrés sont facilement compréhensibles ? \*

- Oui, je n'ai aucune difficulté à les appliquer
- Plutôt oui, mais je demande parfois des éclaircissements au laboratoire
- Non pas du tout, et je n'en tiens pas compte

### Consultez-vous le site internet [www.labo-barla.eu](http://www.labo-barla.eu) ? \*

- Oui, de manière régulière, plusieurs fois dans l'année
- Oui, mais je ne l'ai pas souvent consulté car je m'adresse au personnel du laboratoire
- Non, mais je sais qu'il existe un espace réservé aux préleveurs que je pourrai consulter au besoin
- Non, jamais et j'en ignorai l'existence

### Utilisez-vous l'application iLabPRO ? \*

- Oui, de manière régulière, plusieurs fois dans l'année
- Oui, mais je ne l'ai pas souvent consulté car je m'adresse au personnel du laboratoire
- Non, mais j'ai l'intention de le télécharger
- Non, jamais et j'en ignorai l'existence

### Indiquez-nous vos besoins en support :

- Je souhaite recevoir une aide à l'utilisation d'iLabPRO par téléphone
- Je souhaite bénéficier d'une petite session d'information sur les conditions pré-analytiques
- Je souhaite bénéficier d'une petite session d'information sur l'élimination des DASRI

Voici mon numéro de téléphone pour le rendez-vous de formation : .....

### Nous vous remercions pour avoir pris le temps de nous répondre.

Afin de nous permettre d'analyser vos réponses, veuillez nous indiquer :

Votre nom et prénom : .....

Votre adresse mail : .....