

## QUESTIONNAIRE PORTANT SUR LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE AU SERVICE DE BIOLOGIE MÉDICALE

---

L'amélioration continue de nos services nous tient à cœur. Merci de prendre le temps de remplir ce questionnaire et de le déposer dans la boîte prévue à cet effet près de la réception des laboratoires au SB-A-30.

Les modalités de réponses sont présentées dans un ordre aléatoire.

### 1. IDENTIFICATION DU RÉPONDANT – Indiquez votre statut.

<input type="checkbox"/>	Usager
<input type="checkbox"/>	Médecin
<input type="checkbox"/>	Infirmière
<input type="checkbox"/>	Infirmière auxiliaire / préposé aux bénéficiaires
<input type="checkbox"/>	Commis
<input type="checkbox"/>	Autres, précisez : <input type="text"/>

### 2. FRÉQUENCE DES VISITES – À quelle fréquence faites-vous affaires avec les laboratoires?

<input type="checkbox"/>	Plusieurs fois par quart de travail
<input type="checkbox"/>	Une fois par quart de travail
<input type="checkbox"/>	Quelques fois par semaine
<input type="checkbox"/>	Quelques fois par mois
<input type="checkbox"/>	Rarement
<input type="checkbox"/>	Autres, précisez : <input type="text"/>

### 3. SIGNALISATION – La signalisation facilite-t-elle votre accès à la réception des laboratoires?

<input type="checkbox"/>	Oui
<input type="checkbox"/>	Non, précisez : <input type="text"/>

## QUESTIONNAIRE PORTANT SUR LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE AU SERVICE DE BIOLOGIE MÉDICALE

---

### 4. ACCESSIBILITÉ

#### 4.1 La réception des laboratoires est-elle facile d'accès?

<input type="checkbox"/>	Oui
<input type="checkbox"/>	Non, précisez : <input type="text"/>

#### 4.2 Les laboratoires offrent-ils des dépôts d'échantillons en nombre suffisant et sont-ils accessibles (ex. : réception des laboratoires, pneumatique)?

<input type="checkbox"/>	Oui
<input type="checkbox"/>	Non, précisez : <input type="text"/>

#### 4.3 A l'intérieur des laboratoires les indications concernant les dépôts d'échantillons sont-ils bien indiqués?

<input type="checkbox"/>	Oui
<input type="checkbox"/>	Non, précisez : <input type="text"/>

#### 4.4 Les informations en liens avec les laboratoires sont-ils facile d'accès (intranet, documentations)?

<input type="checkbox"/>	Oui
<input type="checkbox"/>	Non, précisez : <input type="text"/>

## QUESTIONNAIRE PORTANT SUR LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE AU SERVICE DE BIOLOGIE MÉDICALE

### 5. ACCUEIL

5.1 À quel degré le personnel à la réception des laboratoires fait-il preuve de :

	EXCELLENT	ADÉQUAT	MÉDIOCRE
Courtoisie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respect/politesse	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Confidentialité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Efficacité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Professionnalisme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
N'a pas eu recours	<input type="checkbox"/>		

5.2 Selon vous, quel est le temps d'attente pour accéder au personnel à la réception des laboratoires?

<input type="checkbox"/>	Moins de 5 minutes
<input type="checkbox"/>	Entre 5 et 15 minutes
<input type="checkbox"/>	Plus de 15 minutes

5.3 À quel degré les technologistes qui effectuent des prélèvements (micro-méthodes) font-ils preuve de :

	EXCELLENT	ADÉQUAT	MÉDIOCRE
Courtoisie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respect/politesse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Confidentialité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Efficacité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Professionnalisme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
N'a pas eu recours	<input type="checkbox"/>		

## QUESTIONNAIRE PORTANT SUR LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE AU SERVICE DE BIOLOGIE MÉDICALE

5.4 Selon vous, quel est le temps d'attente pour obtenir les prélèvements (micro-méthodes)?

<input type="checkbox"/>	Moins de 5 minutes
<input type="checkbox"/>	Entre 5 et 15 minutes
<input type="checkbox"/>	Plus de 15 minutes

5.5 À quel degré les technologistes qui répondent aux appels téléphoniques font-ils preuve de :

	EXCELLENT	ADÉQUAT	MÉDIOCRE
Courtoisie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respect/politesse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Confidentialité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Efficacité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Professionalisme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
N'a pas eu recours	<input type="checkbox"/>		

6. **ENVIRONNEMENT** – Comment qualifiez-vous l'état des lieux en termes de :

	EXCELLENT	ADÉQUAT	MÉDIOCRE
Sécurité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Propreté	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vos commentaires sont les bienvenus! Toutes les informations recueillies seront traitées de façon confidentielle. Merci !

### COMMENTAIRES

