

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 ou de le faire parvenir par courrier interne.

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. FORMATION – Avez-vous reçu une formation suffisante pour l'utilisation du Système Informatique des Laboratoires (SIL)

<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 Est-ce facile de trouver les documents du Département de Biologie Médicale nécessaire à votre travail (intranet, documentations, répertoire d'analyses)?

<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	Non applicable
Courtoisie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respect/politesse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Confidentialité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Efficacité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5.2 Considérez-vous les exigences pré analytiques claires?

Oui

Non, précisez :

5.3 Considérez-vous le formulaire d'ordonnance adéquat?

Oui

Non, précisez :

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

	EXCELLENT	ADÉQUAT	MÉDIOCRE	Non applicable
Courtoisie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respect/politesse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Confidentialité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Efficacité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Professionalisme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

5.5 Est-ce que le département de Biologie Médicale répond à vos besoins en ce qui concerne le temps réponse?

<input type="checkbox"/>	Oui
<input type="checkbox"/>	Non, précisez : <input style="width: 150px;" type="text"/>

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

	EXCELLENT	ADÉQUAT	MÉDIOCRE	Non applicable
Courtoisie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respect/politesse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Confidentialité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Efficacité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Professionalisme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

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

