Le laboratoire est actuellement en démarche qualité afin de satisfaire au mieux les attentes des patients et des prescripteurs. Pour répondre à vos attentes, nous vous serions très reconnaissants de bien vouloir remplir ce questionnaire et nous le renvoyer

**Nous vous remercions de votre implication dans notre démarche qualité.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Date :……/……/……** | | | | | |
| **CRITERES D’EVALUATION** | **NS** | **PS** | **S** | **TS** | C**OMMENTAIRES** |
| **ACCUEIL TELEPHONIQUE** | | | | | |
| **Qualité de l’accueil** |  |  |  | 100% |  |
| **Respect de la confidentialité** |  |  |  | 100% |  |
| **Délais d’attente** |  |  |  | 100% |  |
| **REALISATION DES ANALYSES** | | | | | |
| **Cohérence des résultats** |  |  |  | 100% |  |
| **Informations scientifiques communiquées par le laboratoire** |  |  |  | 100% |  |
| **Gestion des urgences** |  |  |  | 100% |  |
| **RENDU DES RESULTATS** | | | | | |
| **Délais de rendu des résultats** |  |  |  | 100% |  |
| **Présentation du compte-rendu** |  |  |  | 100% |  |
| **Transmission des résultats** |  |  |  | 100% |  |
| **Interprétation des résultats et échanges biologiste/ prescripteur** |  |  |  | 100% |  |

**NS: Non satisfait PS: Peu satisfait S: Satisfait TS: Très satisfait**