



LABORATOIRES DE BIOLOGIE MEDICALE VIGIBIO

ANALYSE ENQUETE DE SATISFACTION PATIENTS LABORATOIRE SAINT-JEAN (CENTRE DE CONSULTATIONS)

-> Enquête réalisée du 10.12.11 au 10.01.12 sur un échantillon de 103 patients.

 <i>Une biologie de qualité à votre service</i>		www.vigibio.fr				Pas du tout satisfaisant	Plutôt pas satisfaisant	Moyennement satisfaisant	Plutôt satisfaisant	Très satisfaisant
ACCUEIL										
QUALITE DE L'ACCUEIL PHYSIQUE										
<i>Amabilité de l'accueil</i>					12,8%	87,2%				
<i>Délai d'attente avant la prise en charge</i>				1 %	24,5 %	74,5%				
<i>Compétence de la personne chargée de l'accueil</i>					15,5%	84,5%				
<i>Respect de la confidentialité</i>				2%	16%	82%				
QUALITE DE L'ACCUEIL TELEPHONIQUE										
<i>Délai de réponse</i>					30,3%	69,7%				
<i>Amabilité de l'interlocuteur</i>					20,3%	79,7%				
<i>Clarté des réponses de l'interlocuteur</i>					20,6%	79,4%				
PRÉLÈVEMENT										
<i>Délai d'attente avant le prélèvement</i>				2,9%	20,6%	76,5%				
<i>Disponibilités des préleveurs (mise en confiance, explications sur les prélèvements et les analyses, ...)</i>					20,6%	79,4%				
<i>Compétence du préleveur</i>					7,8%	92,2%				
<i>Respect des règles d'hygiène</i>					9,8%	90,2%				
RENDU DES RÉSULTATS										
<i>Respect des délais de rendu de résultats</i>					21,7%	78,3%				
<i>Présentation / clarté du compte-rendu d'analyses</i>				1,2%	26,2%	72,6%				
<i>Disponibilités des biologistes pour expliquer le résultat</i>				4%	36,5%	59,5%				
<i>Accessibilité au serveur de résultats</i>				1,4%	5,8%	26,1%	66,7%			
<i>Ergonomie du site Internet</i>	1,6%	4,8%	1,6%		35,5%	56,5%				
LOCAUX										
<i>Accès au laboratoire</i>	1%	2%	8%		20%	69%				
<i>Propreté des locaux</i>			1%		12,9%	86,1%				
<i>Confort</i>					15,8%	84,2%				

- ✗ Pour quel(s) motif(s) avez-vous choisi l'un de nos laboratoires de biologie médicale ?
71,91% des patients interrogés ont choisi l'un de nos laboratoires de biologie médicale pour sa proximité.
- ✗ Recommanderiez-vous VIGIBIO à votre entourage ?
97,7% des patients recommanderaient Vigibio à leur entourage.
- ✗ Pour vous, quel est le critère d'évaluation le plus important ?
Pour **73,9%** des patients la qualité du prélèvement demeure le critère d'évaluation le plus important.
- ✗ Avez-vous des remarques à nous faire ?
89,3% de nos patients n'avaient pas de remarques particulières à nous formuler.
- ✗ Vous êtes :
74,4% des patients interrogés étaient des femmes.
- ✗ Votre âge :
77,5% des patients du laboratoire Saint-Jean sont âgés de 30 à 50 ans et plus.
- ✗ Votre code postal : _____
La majorité des patients du laboratoire Saint-Jean demeure à **Cagnes-sur-Mer** ou **Villeneuve-Loubet**.

TRI CROISE

- Motifs de choix x Age
- Critère important x Sexe
- Critère important x Age
- Recommandation x Critère important

Evaluation croisée 1 : Motifs choix x Age

Pour quel(s) motif(s) avez-vous choisi l'un de nos laboratoires de biologie médicale ? Votre âge
Tout âge confondu, le motif de choix d'un laboratoire le plus souvent cité est la proximité.

Evaluation croisée 2 : Critère important x Sexe

Pour vous, quel est le critère d'évaluation le plus important ? Vous êtes
Selon notre enquête, hommes et femmes mettent en avant la qualité du prélèvement et la rapidité du rendu de résultats.

Evaluation croisée 3 : Critère important x Age

Pour vous, quel est le critère d'évaluation le plus important ? Votre âge
On constate qu'à tout âge, la qualité du prélèvement prime sur les autres critères. A partir de 30 ans, les patients deviennent plus attentifs à la rapidité du rendu des résultats.

Evaluation croisée 4 : Recommandation x Critère important

Recommanderiez-vous Vigibio à votre entourage ? Pour vous, quel est le critère d'évaluation le plus important.
La majorité des patients attentifs à la qualité du prélèvement et à la rapidité du rendu de résultats, recommanderait Vigibio à leur entourage.