

Sondage service à la clientèle (Personnel de soins / Prescripteur)

La qualité au cœur de nos préoccupations, votre opinion compte pour nous. Ce sondage se veut un outil essentiel dans l'atteinte de nos objectifs. Afin de continuer d'offrir un service de qualité, nous vous serions très reconnaissants de bien vouloir compléter le sondage suivant, que vous pourrez ensuite acheminer au service de biologie médicale.

Il est à noter que vos réponses demeurent confidentielles et sont utilisées pour identifier les améliorations à apporter à nos services.

Merci de votre précieuse collaboration.

Si une question ne s'applique pas à votre utilisation du laboratoire ou à votre titre d'emploi, cocher le choix « Ne s'applique pas ».

- 1** À quel centre hospitalier, votre clinique, centre d'hébergement, CLSC ou votre établissement est-il affilié? Inscrire votre titre d'emploi en commentaire.

- ☐ Hôpital Anna-Laberge
- ☐ Hôpital Barrie Memorial
- ☐ Hôpital Charles-Le Moyne
- ☐ Hôpital du Haut-Richelieu
- ☐ Hôpital Honoré-Mercier
- ☐ Hôpital Hôtel-Dieu de Sorel
- ☐ Hôpital Pierre-Boucher
- ☐ Hôpital du Suroît

Titre d'emploi :

- 2** Le personnel du laboratoire est-il professionnel et courtois?

- ☐ Très satisfaisant
- ☐ Satisfaisant
- ☐ Insatisfaisant
- ☐ Ne s'applique pas

Précisions / Commentaires

3 Le personnel du laboratoire est-il accessible?

- ☐ Très satisfaisant
- ☐ Satisfaisant
- ☐ Insatisfaisant
- ☐ Ne s'applique pas

Précisions / Commentaires

4 Le personnel du laboratoire a-t-il pris le temps de répondre à vos questions dans un délai raisonnable?

- ☐ Très satisfaisant
- ☐ Satisfaisant
- ☐ Insatisfaisant
- ☐ Ne s'applique pas

Précisions / Commentaires

5 Considérant que depuis le 11 oct. 2022, le laboratoire a mis en place une nouvelle requête d'analyses externe en biologie médicale, en pathologie et en cytologie.

Si vous utilisez ces nouvelles requêtes pour vos prescriptions ou effectuez vos prélèvements à partir de ces nouvelles requêtes, est-ce que les informations qui s'y trouvent sont claires et compréhensibles?

- ☐ Oui, inscrire en commentaire les requêtes que vous utilisez ou que vous avez en main (biologie médicale, pathologie et/ou cytologie)
- ☐ Non, des pistes d'amélioration peuvent être inscrites en commentaire
- ☐ Je n'utilise pas ou n'ai pas eu en main ces nouvelles requêtes
- ☐ Je ne suis pas au courant de l'existence de ces nouvelles requêtes
- ☐ Ne s'applique pas

Précisions / Commentaires

6 Considérant que plusieurs des Répertoires des analyses ont été mis à jour et déployés via la plateforme Omni-Assistant au sein de la Grappe en 2021-2022, est-ce que les informations qui y figurent sont claires et compréhensibles?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Je connais l'existence de ce répertoire, mais je ne sais pas où le consulter
- ☐ Je ne connais pas ce répertoire

☐ Ne s'applique pas

Précisions / Commentaires

7 Selon vous, les instructions préanalytiques incluses au Répertoire des analyses (tube à utiliser, identifications requises, délais et conditions de conservation, instructions à l'utilisateur, etc.) sont claires?

- ☐ Tout à fait d'accord
☐ Assez d'accord
☐ Pas du tout d'accord
☐ Ne s'applique pas

Précisions / Commentaires

8 Selon vous, les instructions préanalytiques ou les instructions à l'utilisateur incluses au Répertoire des analyses sont connues et appliquées?

- ☐ Tout à fait d'accord
☐ Assez d'accord
☐ Pas du tout d'accord
☐ Ne s'applique pas

Précisions / Commentaires

9 Comment évaluez-vous la qualité et la fiabilité des résultats?

- ☐ Très satisfaisantes
☐ Satisfaisantes
☐ Insatisfaisantes
☐ Ne s'applique pas

Précisions / Commentaires

10 Comment évaluez-vous le délai de réception des résultats d'analyses? Inscrire en commentaires le mode de réception choisi pour vos résultats (ex. : Télécopie (fax), DME, rapport papier, etc.)

- ☐ Très satisfaisant
- ☐ Satisfaisant
- ☐ Insatisfaisant
- ☐ Ne s'applique pas

Précisions / Commentaires

11 Comment évaluez-vous la communication des résultats critiques?

- ☐ Très satisfaisante
- ☐ Satisfaisante
- ☐ Insatisfaisante
- ☐ Ne s'applique pas

Précisions / Commentaires

12 Comment évaluez-vous l'efficacité du laboratoire à vous transmettre les changements, nouveautés, etc. (ex. : par l'entremise de notes de service, de l'Intranet ou du portail de l'établissement et de la page laboratoire sur le site Santé Montérégie (Extranet))?

- ☐ Très satisfaisante
- ☐ Satisfaisante
- ☐ Insatisfaisante
- ☐ Ne s'applique pas

Précisions / Commentaires

13 Selon vous, la documentation (ex. : procédures, formulaires, etc.) fournie par le laboratoire est-elle facilement accessible par l'entremise des différentes plateformes, telles que l'Intranet ou portail de l'établissement et la page du laboratoire sur le site Santé Montérégie (Extranet)? Au besoin, inscrire en commentaires vos suggestions d'amélioration.

- ☐ Très satisfaisante
- ☐ Satisfaisante
- ☐ Insatisfaisante
- ☐ Ne s'applique pas

Précisions / Commentaires

14 Quelle est votre satisfaction globale de la qualité du service offert par le laboratoire? Au besoin, inscrire en commentaires vos suggestions d'amélioration.

- ☐ Très satisfaisante
- ☐ Satisfaisante
- ☐ Insatisfaisante
- ☐ Ne s'applique pas

Précisions / Commentaires

--