

## ENQUETE DE SATISFACTION EBMD 2020



Critères	1. Non satisfaisant					2. Peu Satisfaisant		3. Satisfaisant		4. Très satisfaisant		Non évalué
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	1	10%		0%	2	20%	7	70%		0%	10	
2		0%	1	10%		0%	9	90%		0%	10	
3		0%	2	20%	2	20%	6	60%		0%	10	
4		0%		0%	4	40%	6	60%		0%	10	
5		0%		0%	2	20%	7	70%	1	10%	10	
6	3	30%	2	20%	3	30%	2	20%		0%	10	
7		0%	1	10%	4	40%	5	50%		0%	10	
8	1	10%		0%	3	30%	6	60%		0%	10	
9		0%		0%	3	30%	7	70%		0%	10	
10		0%		0%	4	40%	5	50%	1	10%	10	
11		0%	2	20%	3	30%	5	50%		0%	10	
12	2	20%		0%	2	20%	5	50%	1	10%	10	
13		0%	2	20%	1	10%	5	50%	2	20%	10	
14		0%		0%	1	10%	2	20%	7	70%	10	
15	2	20%		0%	3	30%	5	50%		0%	10	

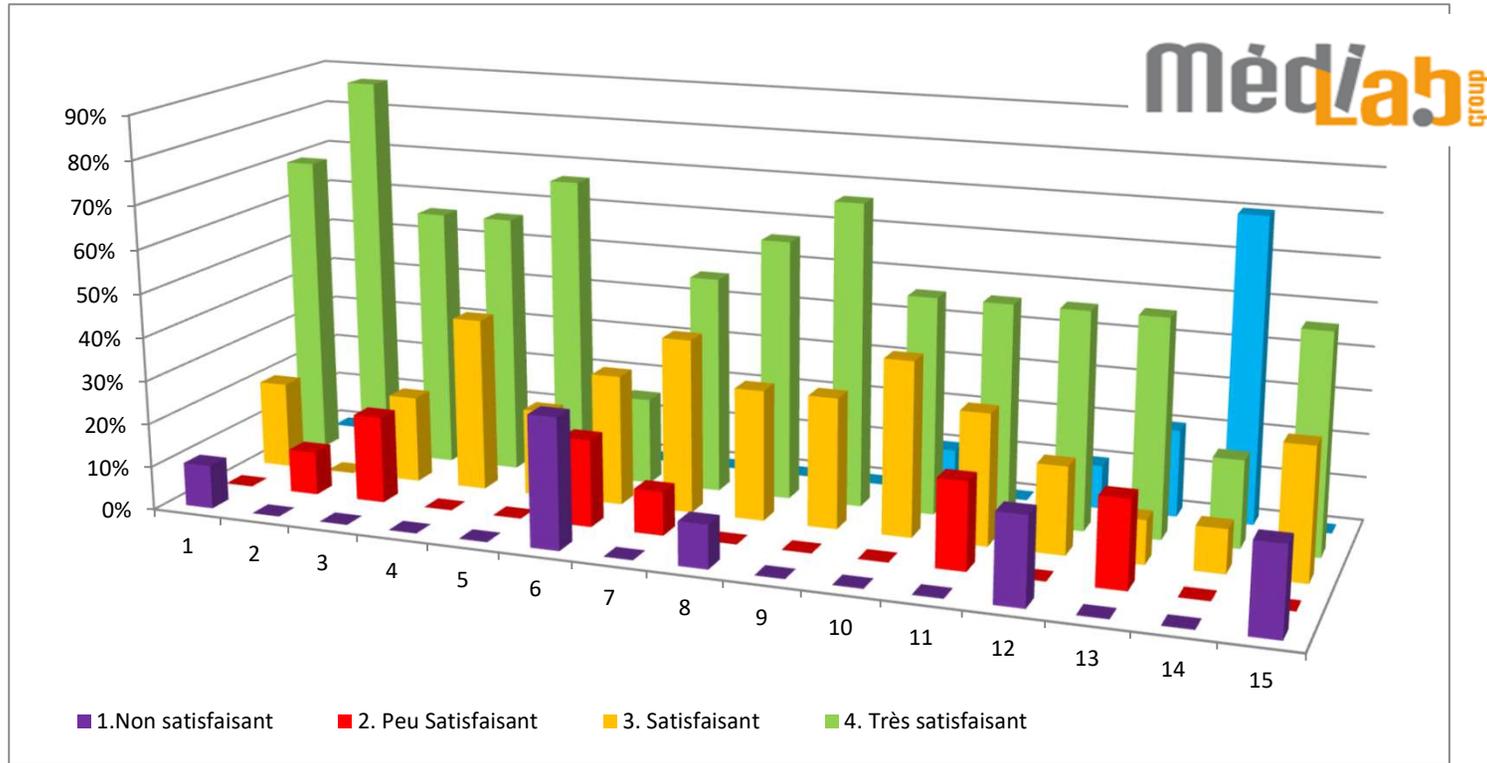
### Critères d'évaluation

1	Etes-vous satisfait de la formation initiale que vous avez eue?
2	Ecoute et disponibilité du personnel du laboratoire
3	Ecoute et disponibilité par téléphone du personnel du laboratoire
4	Contenu et pertinence des documents que la laboratoire met à votre disposition
5	Pensez-vous que l'encadrement de l'appareil par le laboratoire est suffisant?
6	<b>Pensez-vous que l'appareil est pratique à utiliser?</b>
7	Pensez-vous que l'analyseur est sécurisé?
8	Disponibilité de l'appareil
9	Volume échantillon
10	Fiabilité des résultats
11	<b>Clarté des résultats</b>
12	<b>Facilité d'identification des opérateurs</b>
13	Fréquence des pannes
14	Pensez-vous que la procédure dégradée en cas de panne soit satisfaisante ?
15	<b>Pensez-vous que le service rendu est satisfaisant ?</b>

Cible: Utilisateurs appareils EPOC service Maternité et service Urgence de la PCI

Taux de réponse : 10 27 **37 %**

## ENQUETE DE SATISFACTION EBMD 2020



### COMMENTAIRES / SUGGESTIONS:

Analyse trop longue ++++  
écran/clavier trop petit +  
personnels Medilab débordés  
acceptation de la carte parfois plus que laborieuse  
Insérer la carte est un challenge difficile

80 % d'utilisateurs  
satisfaits / très satisfaits