

# RAPPORT QUALITÉ



ANALYSE DES RÉSULTATS 2024 DES ENQUÊTES DE  
SATISFACTION RÉALISÉES AUPRÈS DES PATIENTS  
INTERNES ET PATIENTS EXTERNES

# Contexte

L'objectif de ces enquêtes était de recueillir les avis de nos patients (internes et externes) sur nos services afin d'évaluer leur niveau de satisfaction et d'identifier les potentiels points d'amélioration.

Méthodologie :

- Période : décembre 2024.
- Modes de diffusion : affiches avec QR code en salle d'attente et lien sur notre site Internet.
- Support : 2 questionnaires en ligne (patient interne et patient externe), l'un comprenant 15 questions et l'autre 10 questions.
- Nombre de répondants : 140 (87 patients internes + 53 patients externes).

**VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE**  
**PARTICIPEZ À NOTRE ENQUÊTE DE SATISFACTION PATIENT**

CLIQUEZ SUR L'UNE DES 2 ENQUÊTES CI-DESSOUS

**JE SUIS UN PATIENT VENANT AU LABORATOIRE**

**JE SUIS UN PATIENT NE VENANT PAS AU LABORATOIRE**

Enquêtes de satisfaction diffusées par **MédLab**

**VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE**  
**PARTICIPEZ À NOTRE ENQUÊTE DE SATISFACTION PATIENT**

SCANNEZ LE QR CODE → DONNEZ VOTRE AVIS

Enquête de satisfaction diffusée par **MédLab**

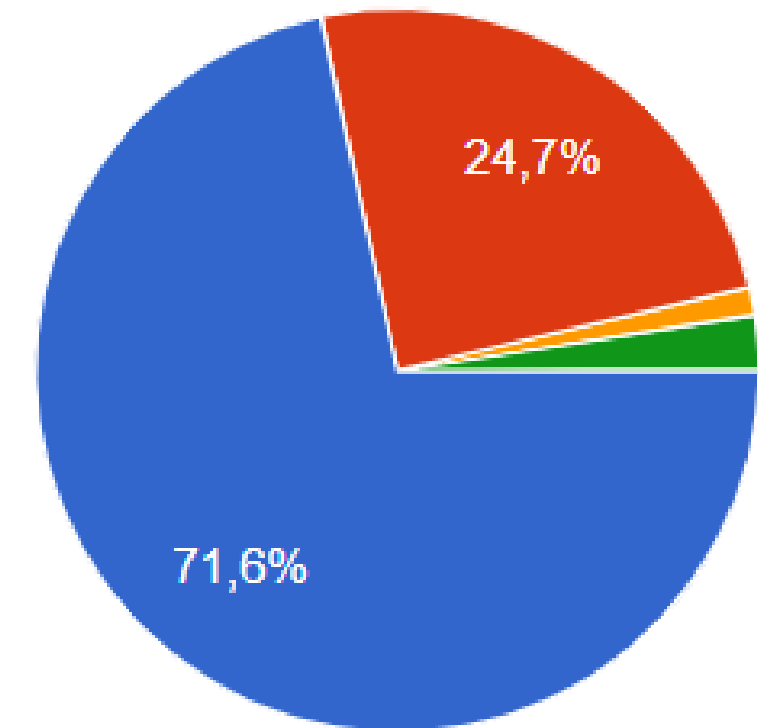
# Enquête de satisfaction patient interne : Synthèse des résultats

## 1. Modalités de prise de rendez-vous

Question : Comment évaluez-vous les modalités de prise de rendez-vous (Doctolib, téléphone, en direct, sans rendez-vous) ?

- **Très satisfaisantes : 71,6% (58 réponses)**
- **Satisfaisantes : 24,7% (20 réponses)**
- Moyennement satisfaisantes : 1,2% (1 réponse)
- Insatisfaisantes : 2,5% (2 réponses)

Analyse : Les modalités de prise de rendez-vous sont globalement bien perçues, avec 96,3% des patients satisfaits ou très satisfaits.

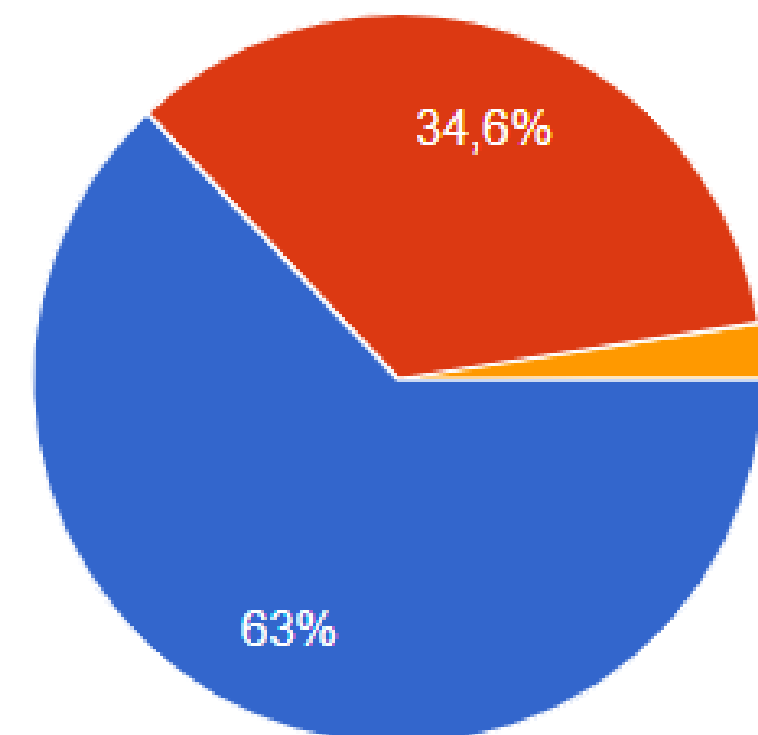


## 2. Accueil au laboratoire

Question : Comment évaluez-vous l'accueil à votre arrivée ?

- **Très satisfaisant : 63% (51 réponses)**
- **Satisfaisant : 34,6% (28 réponses)**
- Moyennement satisfaisant : 2,4% (2 réponses)

Analyse : L'accueil au laboratoire est unanimement apprécié, avec 97,6% de satisfaction globale.

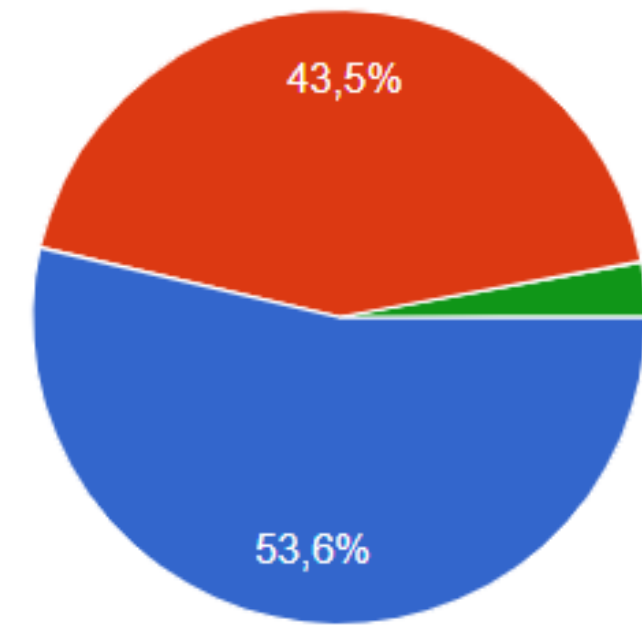


### 3. Accueil téléphonique

Question : Comment évaluez-vous l'accueil lors de vos échanges téléphoniques avec le laboratoire ?

- Très satisfaisant : 53,6% (37 réponses)
- Satisfaisant : 43,5% (30 réponses)
- Insatisfaisant : 2,9% (2 réponses)

Analyse : L'accueil téléphonique est majoritairement satisfaisant.

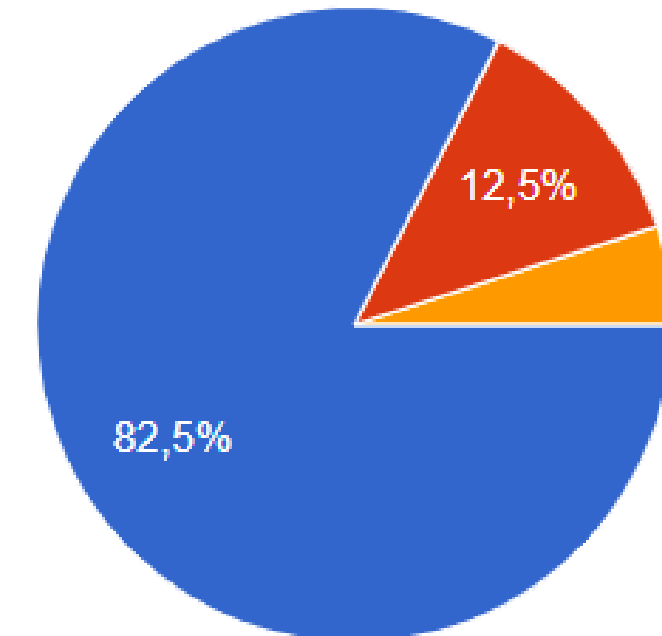


### 4. Respect de la confidentialité

Question : Avez-vous trouvé que la confidentialité a été respectée (données personnelles, discrétion au guichet, etc.) ?

- Oui, totalement : 82,5% (66 réponses)
- Oui, mais pourrait être améliorée : 12,5% (10 réponses)
- Moyennement : 5% (4 réponses)

Analyse : La confidentialité est bien respectée, mais 17,5% des patients voient encore des marges d'amélioration.

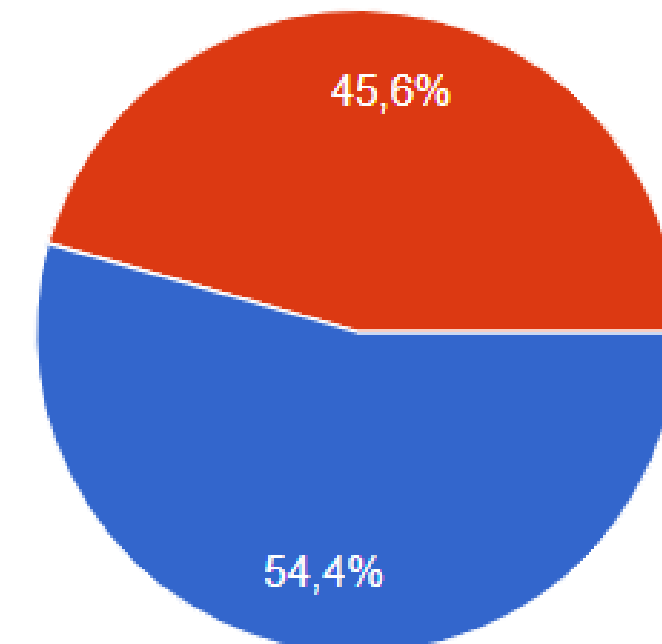


### 5. Délais d'attente avant l'enregistrement

Question : Comment évaluez-vous les délais d'attente avant l'enregistrement ?

- Très courts : 54,4% (43 réponses)
- Acceptables : 45,6% (36 réponses)

Analyse : Aucun patient n'a jugé les délais excessifs, confirmant une gestion efficace du flux des patients.

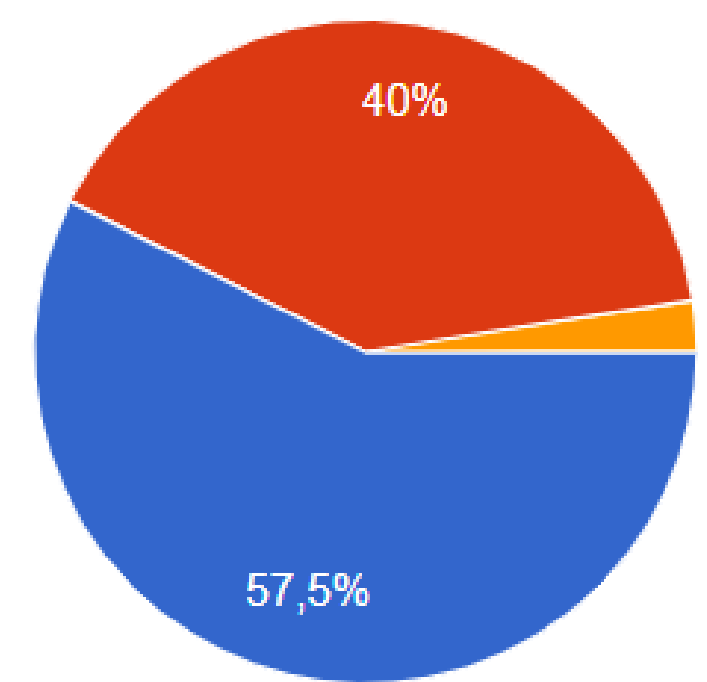


## 6. Délais d'attente avant le prélèvement

Question : Le délai d'attente avant le prélèvement a-t-il été :

- **Très court : 40% (46 réponses)**
- **Acceptable : 57,5% (32 réponses)**
- Un peu long : 2,5% (2 réponses)

Analyse : Les délais avant le prélèvement sont majoritairement bien perçus, avec seulement 2,5% des patients mentionnant un temps d'attente à améliorer.

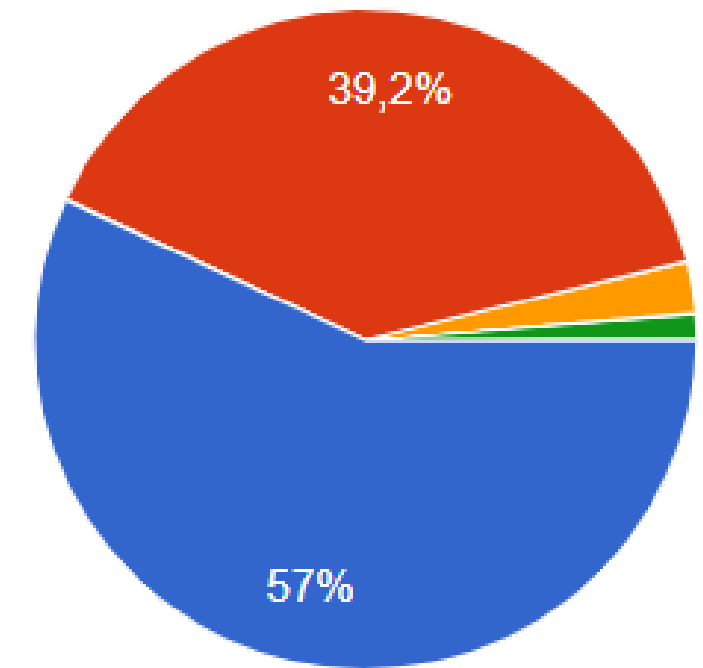


## 7. Prise en charge du remboursement

Question : Comment évaluez-vous la prise en charge du remboursement ?

- **Très satisfaisante : 39,2% (45 réponses)**
- **Satisfaisante : 57% (31 réponses)**
- Moyennement satisfaisante : 2,5% (2 réponses)
- Insatisfaisante : 1,3% (1 réponse)

Analyse : La majorité des patients se disent satisfaits.

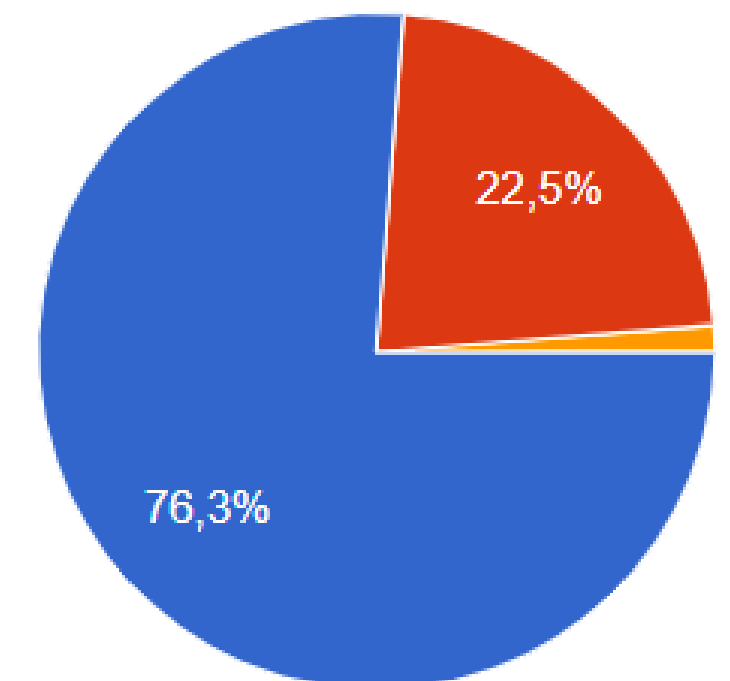


## 8. Propreté et ergonomie des locaux

Question : Que pensez-vous de la propreté et de l'ergonomie des locaux (salles d'attente, accès, etc.) ?

- **Très satisfaisant : 76,3% (61 réponses)**
- **Satisfaisant : 22,5% (18 réponses)**
- Moyennement satisfaisant : 1,3% (1 réponse)

Analyse : La propreté et l'ergonomie des locaux sont jugées globalement très satisfaisantes, aucun patient n'a exprimé d'insatisfaction.

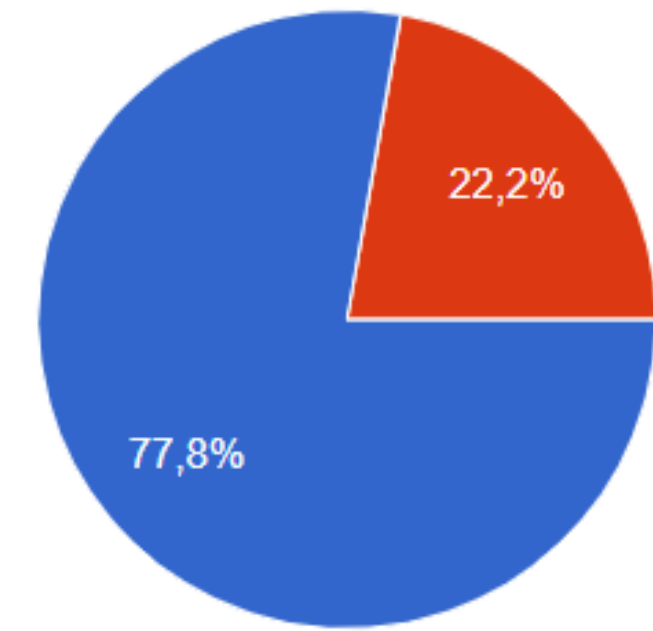


## 9. Qualité de la prise en charge par le préleveur

Question : Comment évaluez-vous la qualité de votre prise en charge par le préleveur ?

- **Très satisfaisante : 22,2% (63 réponses)**
- Satisfaisante : 77,8% (18 réponses)

Analyse : La prise en charge par le préleveur est très bien perçue, aucun patient ne se dit insatisfait ou moyennement satisfait.

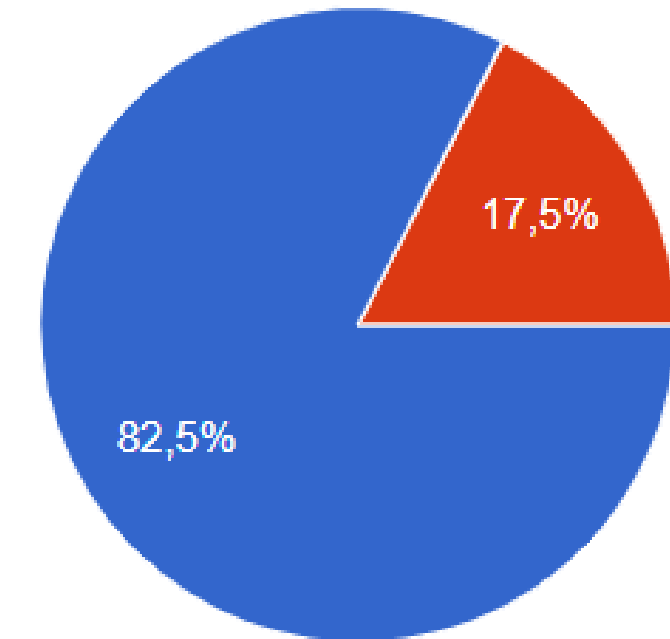


## 10. Respect du rendez-vous (date et heure)

Question : Votre rendez-vous (date et heure) a-t-il été respecté ?

- **Totalement : 82,5% (66 réponses)**
- Avec un léger retard : 17,5% (14 réponses)

Analyse : Les horaires de rendez-vous sont globalement bien respectés, avec aucune plainte de retards notables ou importants.

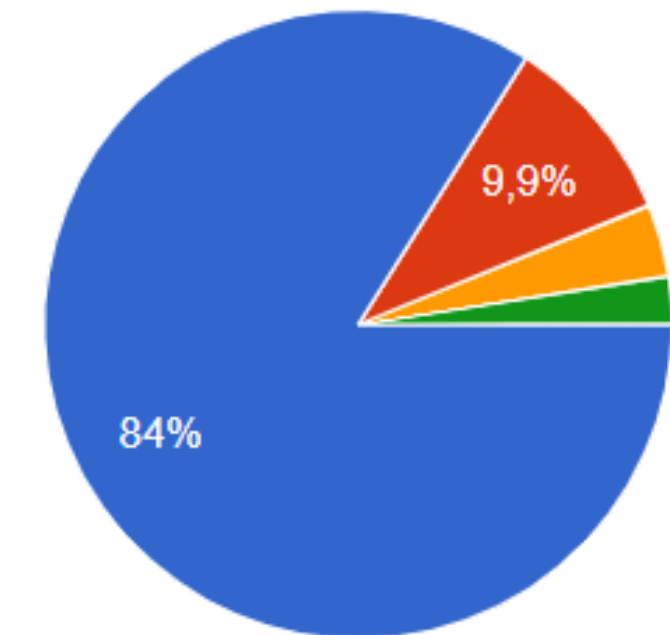


## 11. Délais annoncés pour le rendu des résultats

Question : Les délais annoncés pour le rendu de vos résultats ont-ils été respectés ?

- **Totalement : 84% (68 réponses)**
- Avec un léger retard : 9,9% (8 réponses)
- Avec un retard notable : 3,7% (3 réponses)
- Très en retard : 2,4% (2 réponses)

Analyse : Bien que les délais soient globalement respectés, 6% des patients estiment que des retards notables ou importants ont pu survenir.

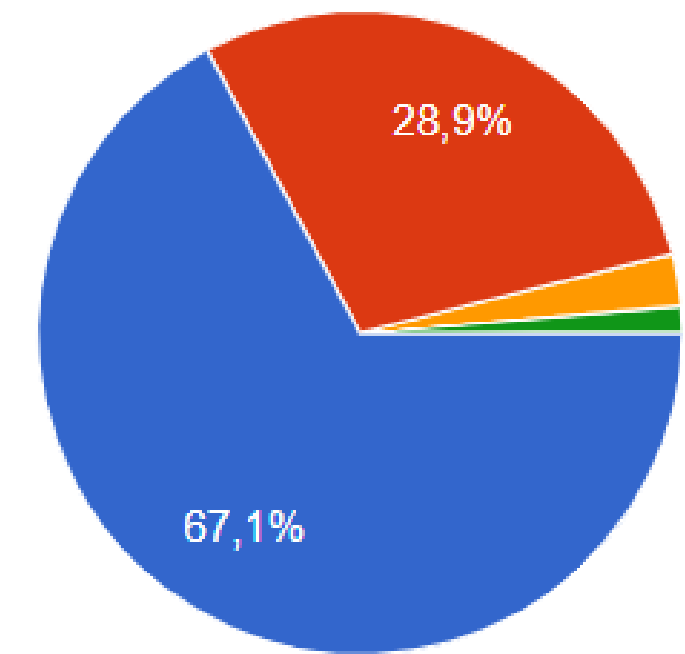


## 12. Clarté et présentation du compte rendu

Question : Le compte rendu de vos analyses était-il clair et bien présenté ?

- **Très clair et bien présenté : 67,1% (51 réponses)**
- **Assez clair : 28,9% (22 réponses)**
- Moyennement clair : 2,6% (2 réponses)
- Peu clair : 1,3% (1 réponse)

Analyse : La majorité des patients apprécie la présentation des comptes rendus.

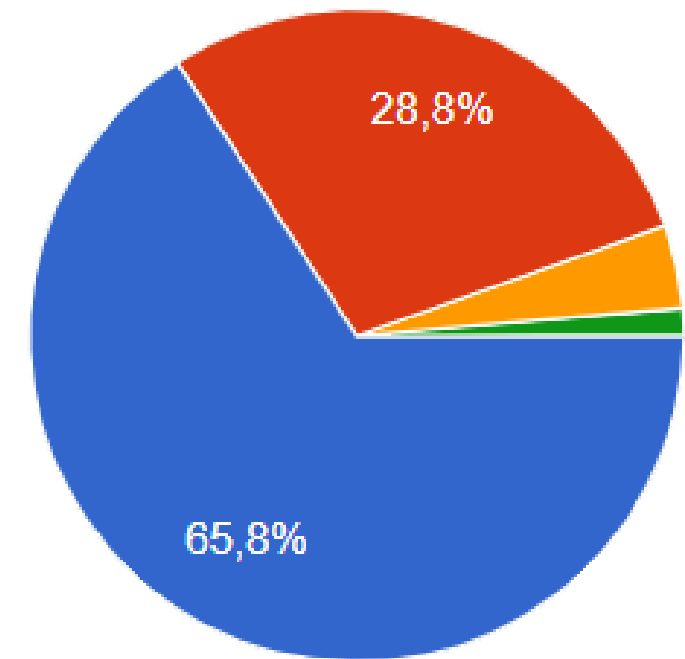


## 13. Interprétation des résultats et commentaires

Question : Comment évaluez-vous l'interprétation des résultats et les commentaires éventuels apportés par le biologiste ?

- **Très satisfaisants : 65,8% (48 réponses)**
- **Satisfaisants : 28,8% (21 réponses)**
- Moyennement satisfaisants : 4,1% (3 réponses)
- Insatisfaisants : 1,3% (1 réponse)

Analyse : Les commentaires et interprétations du biologiste sont appréciés.

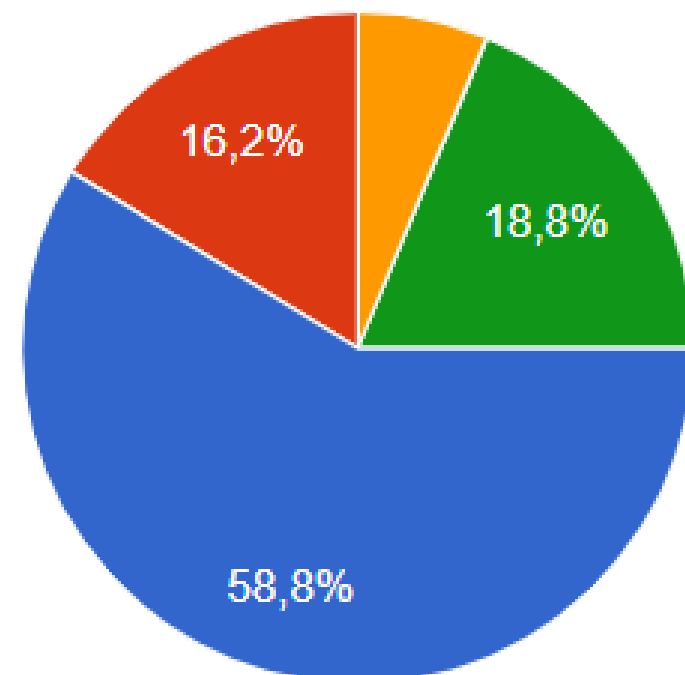


## 14. Accessibilité des résultats

Question : Comment évaluez-vous l'accessibilité de vos résultats (mail, serveur, courrier) ?

- **Très satisfaisante : 58,8% (47 réponses)**
- Satisfaisante : 16,2% (13 réponses)
- Moyennement satisfaisante : 6,3% (5 réponses)
- **Insatisfaisante : 18,8% (15 réponses)**

Analyse : Bien que la majorité des patients jugent l'accessibilité des résultats satisfaisante, une part significative (18,8 %) exprime une insatisfaction, mettant en évidence un axe d'amélioration potentiel.



# Commentaires et suggestions

Sur les 33 commentaires reçus, 23 sont de nature négative et 10 sont positifs.

Parmi les commentaires négatifs (qui représentent 70% des commentaires) :

- 18 concernent l'accessibilité des résultats (représente 78% des commentaires négatifs).
- 2 évoquent l'attente des résultats,
- 1 pointe un manque de discrétion au guichet,
- 1 suggère une modification sur Doctolib.
- 1 mentionne un problème d'organisation et de gestion des flux des patients

Il arrive parfois que l'accès aux résultats ne se fait pas la 1ère fois

Accès au résultat est compliqué , je suis tjrs en attente de mon nouveau mot de passe , malgré mes demandes répétés , ( accès au serveur est à revoir )

Faire en sorte de ne pas être obligé de changer de mot de passe à chaque connexion!

Un peu compliqué pour me connecter sur le site pour recevoir mes résultats !

l' accès au serveur est très difficile mots de passe bloqué pour trop de tentatives alors que je ne suis pas allé sur le site depuis les derniers résultats le renvoi de mot de passe qui ne fonctionne pas même en appelant directement le labo , je n' ai toujours rien reçu une demie heure après la réponse à été vous n' avez qu' a venir les chercher . A quoi servent les outils performants si il se bloquent à chaque consultation ou presque??????????????

Il était très difficile d'obtenir un nouveau mot de passe. Chaque fois que je demandais un email, il mettait plusieurs heures à me joindre (et arrivait dans mon dossier spam).

probleme pour acceder a nos resultat pourquoi pas en pdf ca irrait plus vite pour acceder aux resultat

Impossible d ouvrir les résultats

Pour les résultats l'attente est plus longue et rotation importante du personnel aux prises de sang on m'envoie un mail et on me dit d'aller sur le serveur mais mon mot de passe étant perdu, on me dit que mon compte ou mon mail n'exite pas, quelle blague!!!

Identifiant et mot de passe impossible

Impossible de se connecter aux résultats

Dans l'amélioration à apporter c'est la discrétion au guichet en faisant l'attente à l'entrée nous pouvons tout entendre

Le serveur est compliqué, je dois changer le mot de passe à chaque connexion, c'est insupportable !

difficulté de sortir et voir les résultats

Sur Doctolib, indiquer les périodes de prise de rdv, pour les spécificités (type rhésus que du lundi au jeudi, recherche trisomie par le vendredi etc...) →cela éviterait les prises de rdv et déplacements inutiles, en amont.

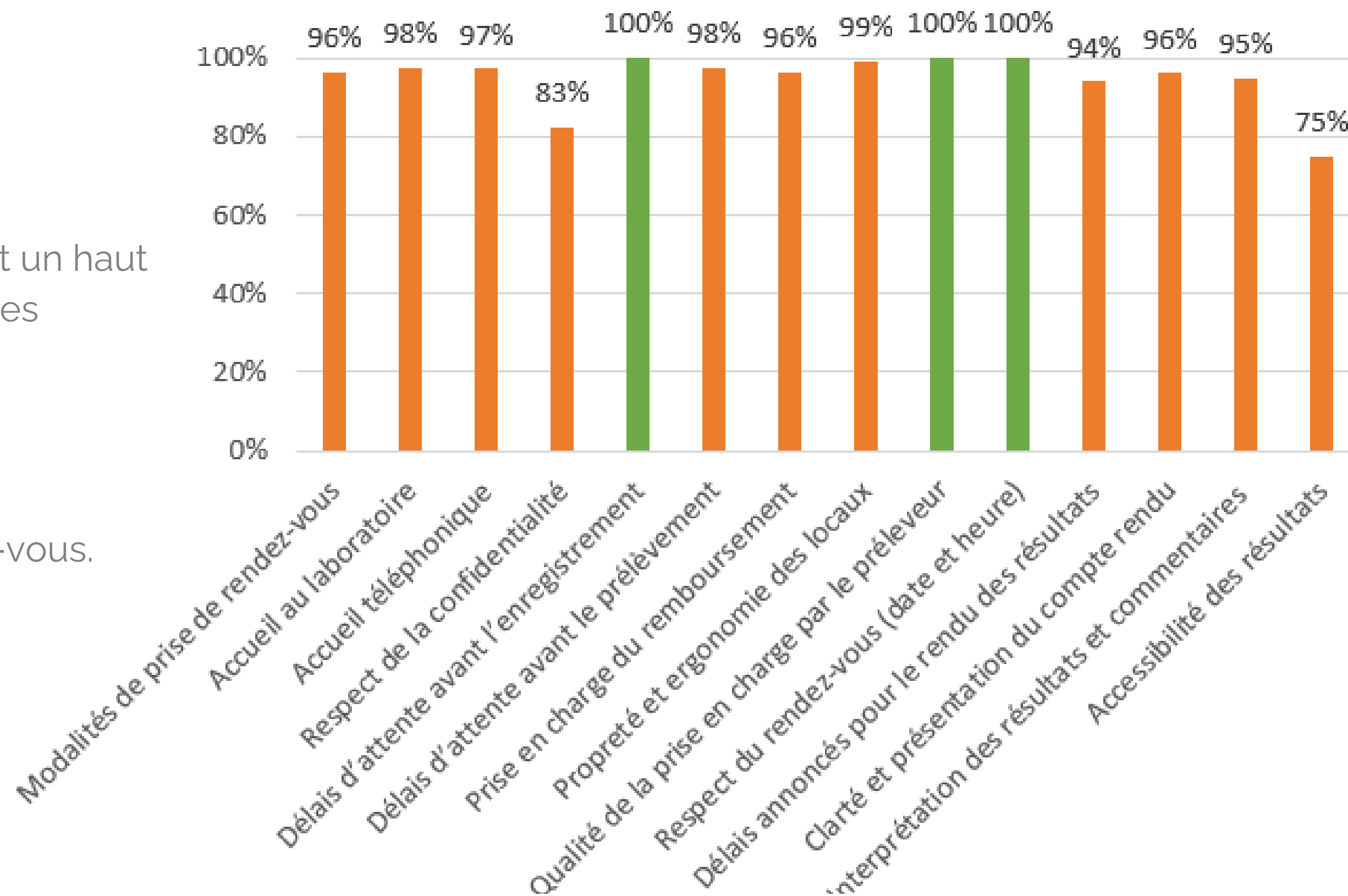
Des délais énormes pour les résultats d'un ECBU, non respect de l'ald pour la prise en charge par la CPAM



# Principaux points forts

Les résultats de cette enquête montrent un haut niveau de satisfaction pour la majorité des critères évalués, en particulier pour :

- ✓ Les délais d'attente.
- ✓ Le respect des horaires de rendez-vous.
- ✓ La qualité des prélèvements.



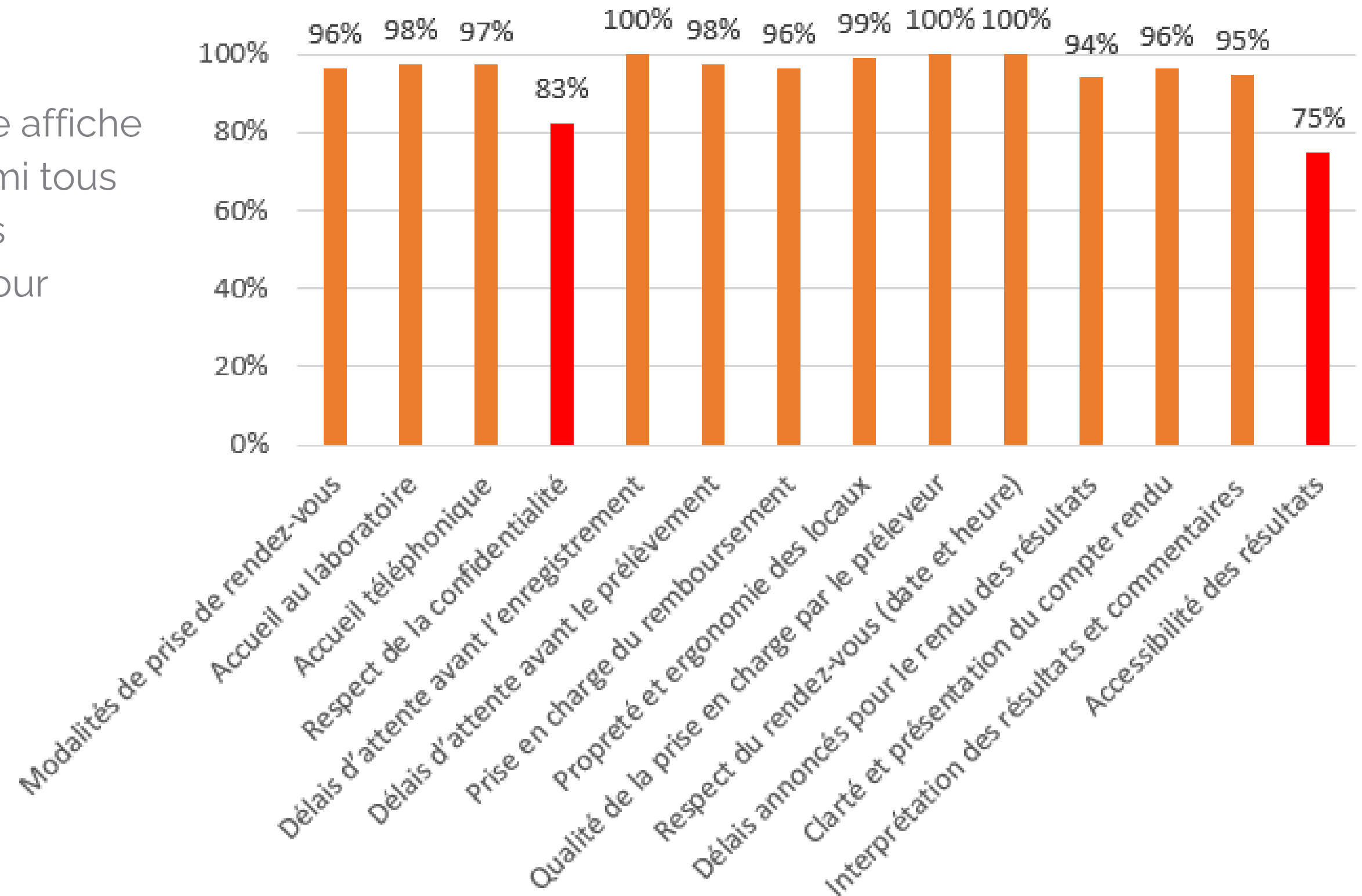
# Points à améliorer



L'accessibilité des résultats : ce critère affiche le taux de satisfaction le plus bas parmi tous les critères évalués (75%). Les patients semblent rencontrer des difficultés pour accéder à leurs résultats.



Le respect de la confidentialité.



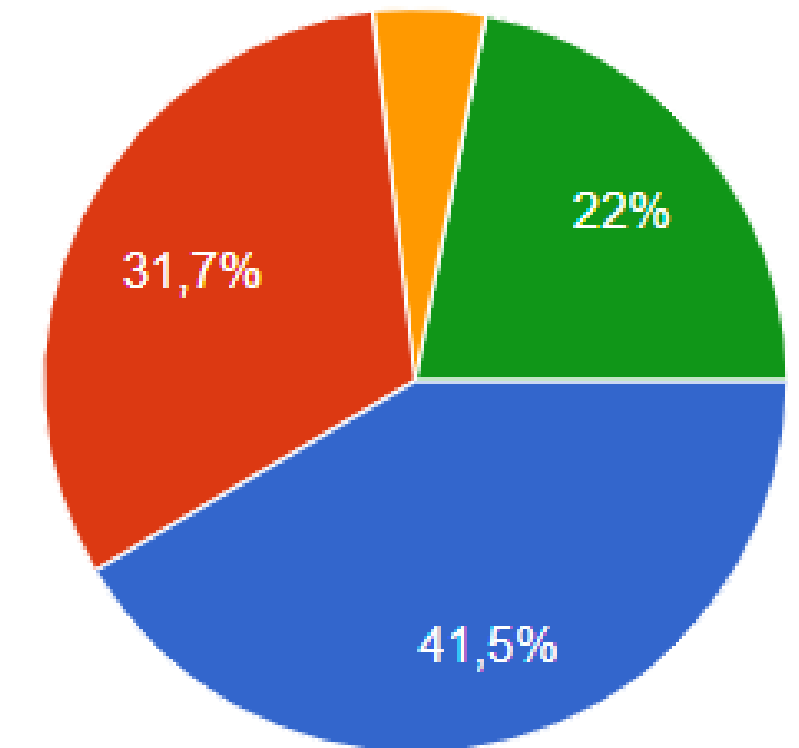
# Enquête de satisfaction patient externe : Synthèse des résultats

## 1. Qualité de l'accueil (physique/téléphonique)

Question : Comment évaluez-vous la qualité de l'accueil ?

- **Très satisfaisant : 41,5% (17 réponses)**
- **Satisfaisant : 31,7% (13 réponses)**
- Moyennement satisfaisant : 4,9% (2 réponses)
- Pas du tout satisfaisante : 22% (9 réponses)

Analyse : La majorité des patients est globalement satisfaite de l'accueil, mais une part notable (27%) indique une expérience moyenne ou insatisfaisante, signalant un potentiel axe d'amélioration.

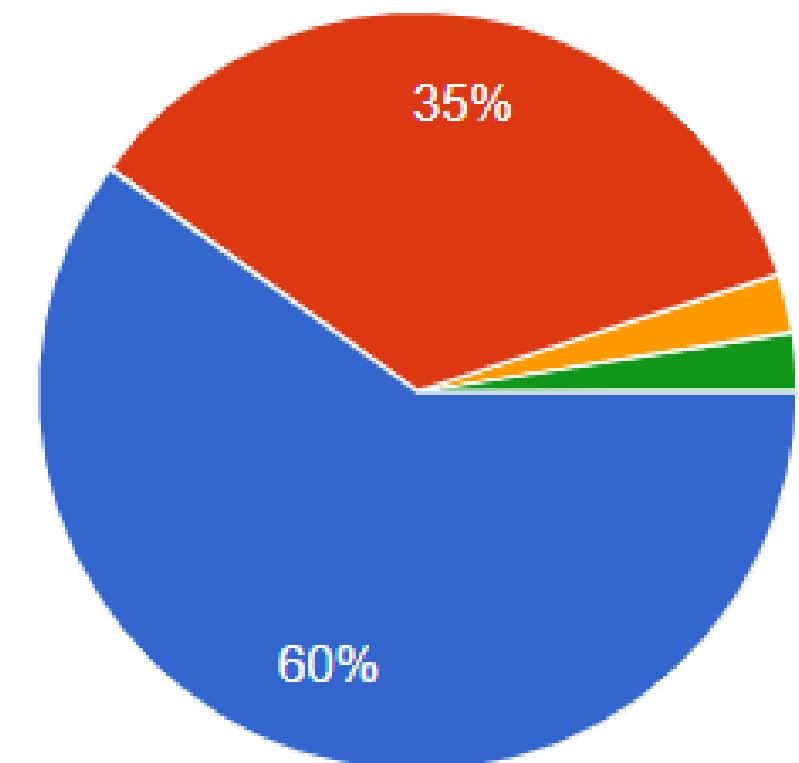


## 2. Prise en charge du remboursement

Question : Comment évaluez-vous la prise en charge du remboursement ?

- **Très satisfaisante : 60% (24 réponses)**
- **Satisfaisante : 35% (14 réponses)**
- Moyennement satisfaisante : 2,5% (1 réponse)
- Pas du tout satisfaisante : 2,5% (1 réponse)

Analyse : Les résultats montrent une prise en charge jugée satisfaisante ou très satisfaisante par 95% des patients.

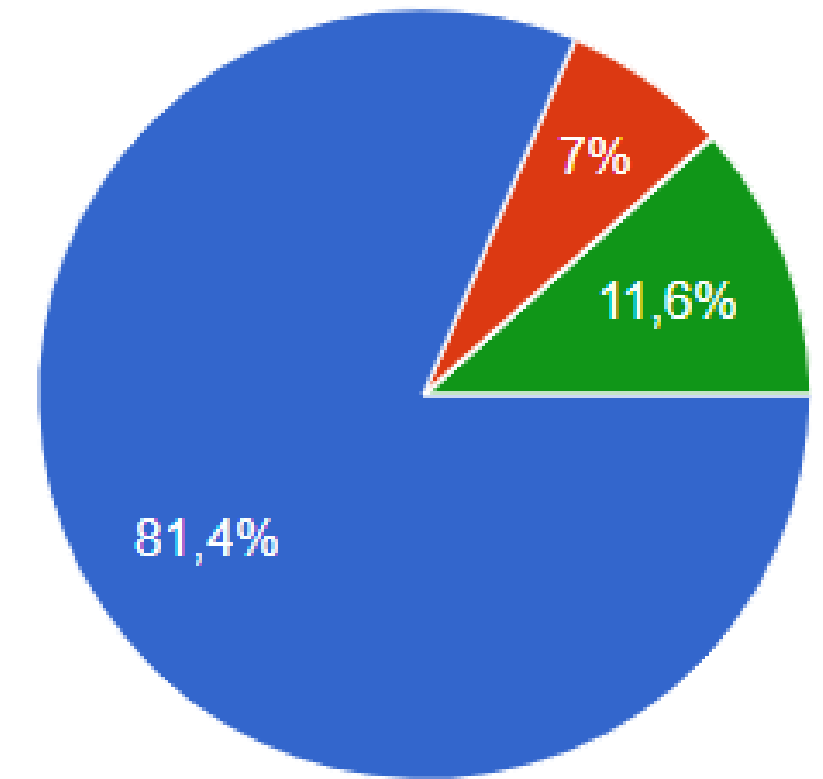


### 3. Respect des délais annoncés pour le rendu des résultats

Question : Les délais annoncés pour le rendu vos résultats ont-ils été respectés ?

- Totalement respectés : 81,4% (35 réponses)
- Avec un léger retard : 7% (3 réponses)
- Très en retard : 11,6% (5 réponses)

Analyse : Bien que les délais soient généralement respectés, 11,6% des répondants signalent des retards importants.

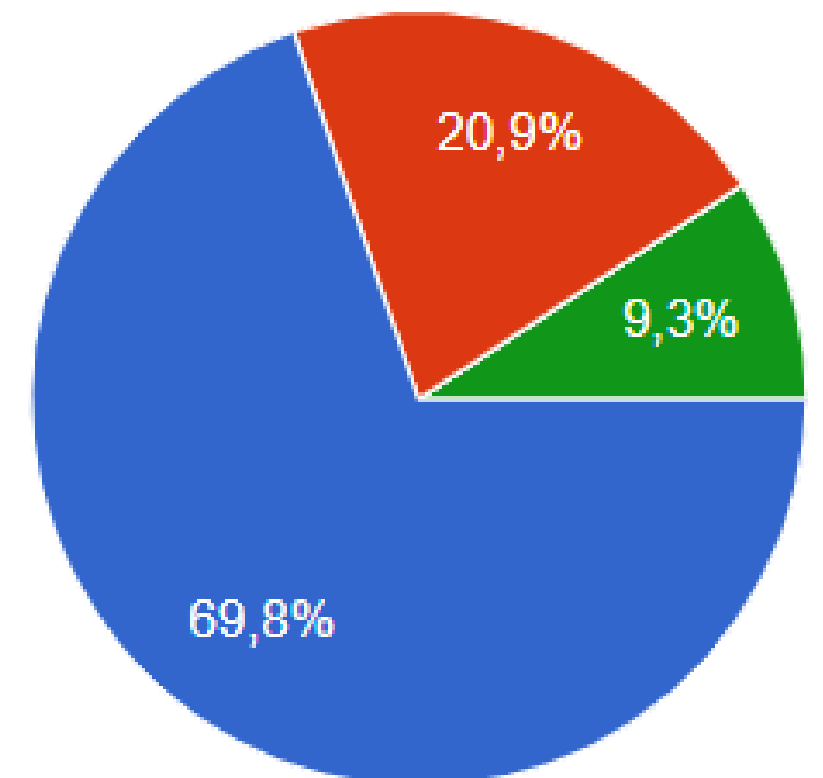


### 4. Clarté et présentation du compte rendu des analyses

Question : Le compte rendu de vos analyses était-il clair et bien présenté ?

- Très clair et bien présenté : 69,8% (30 réponses)
- Assez clair : 20,9% (9 réponses)
- Peu clair : 9,3% (4 réponses)

Analyse : Une large majorité (90,7%) juge les comptes rendus satisfaisants.

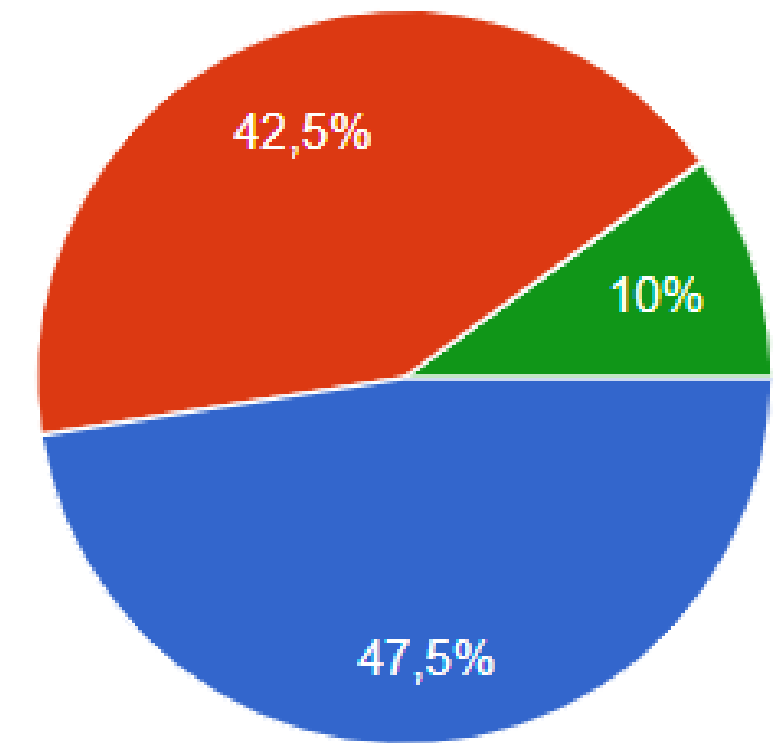


## 5. Interprétation des résultats et commentaires du biologiste

Question : Comment évaluez-vous l'interprétation des résultats et les commentaires éventuels apportés par le biologiste ?

- **Très satisfaisants : 47,5% (19 réponses)**
- Satisfaisants : 42,5% (17 réponses)
- Insatisfaisants : 10% (4 réponses)

Analyse : Une large majorité (90%) juge l'interprétation et les commentaires satisfaisants.

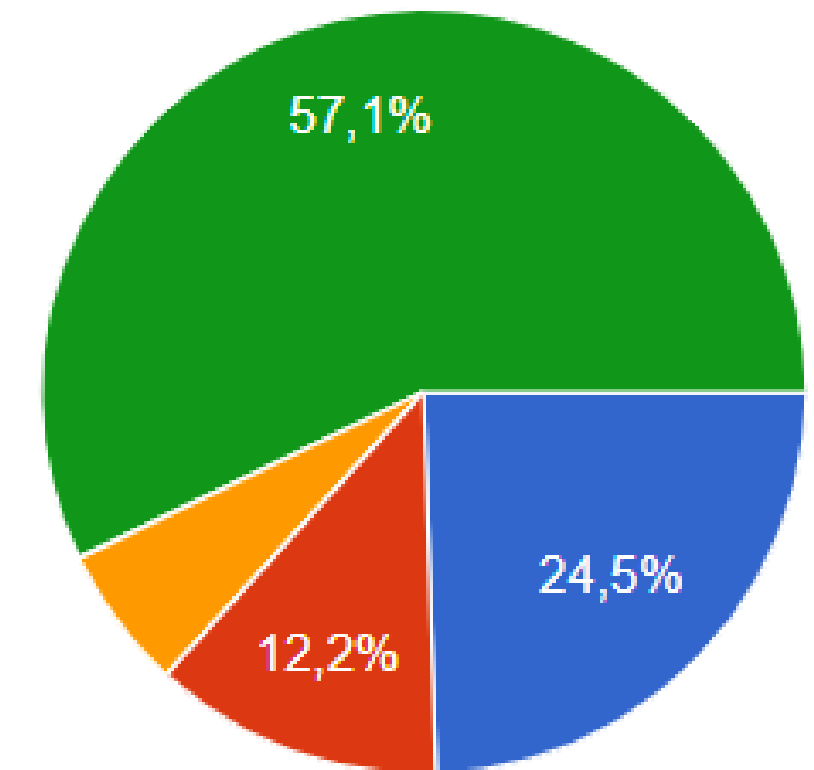


## 6. Accessibilité des résultats

Question : Comment évaluez-vous l'accessibilité de vos résultats (mail, serveur, courrier) ?

- **Très satisfaisante : 24,5% (12 réponses)**
- Satisfaisante : 12,2% (6 réponses)
- Moyennement satisfaisante : 6,1% (3 réponses)
- **Insatisfaisante : 57,1% (28 réponses)**

Analyse : Ce critère est un point à améliorer, avec une majorité significative (57,1%) jugeant l'accessibilité insatisfaisante.

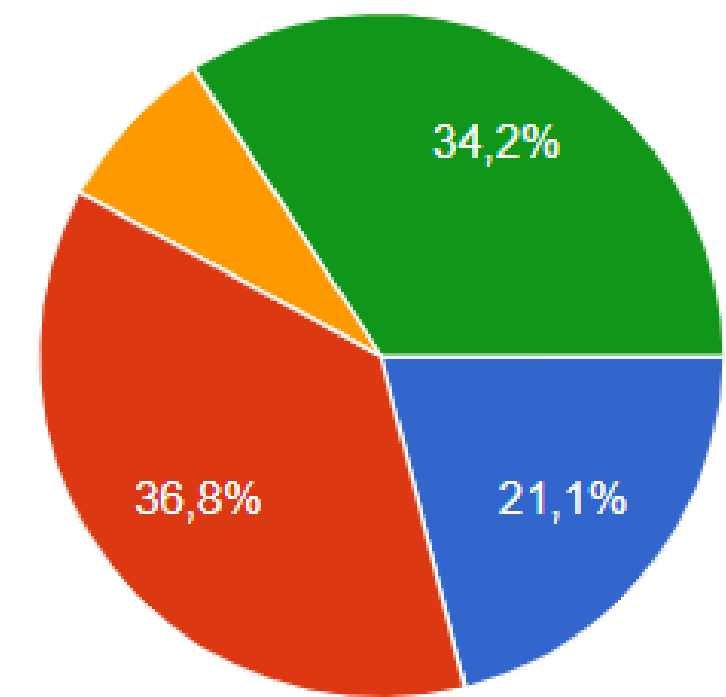


## 7. Prise en compte des demandes ou réclamations

Question : Comment évaluez-vous la prise en compte de vos demandes ou réclamations ?

- Très satisfaisante : 21,1% (8 réponses)
- **Satisfaisante : 36,8% (14 réponses)**
- Moyennement satisfaisante : 7,9% (3 réponses)
- **Insatisfaisante : 34,2% (13 réponses)**

Analyse : Les résultats indiquent que la prise en compte des réclamations est un critère à améliorer, avec 34,2% de patients insatisfaits.

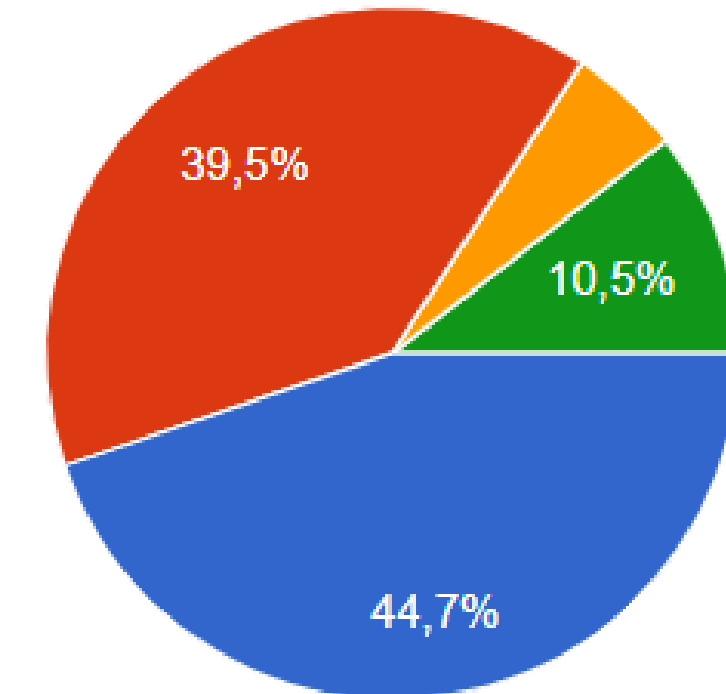


## 8. Qualité de la prise en charge par le laboratoire

Question : Comment évaluez-vous la qualité de la prise en charge par le laboratoire ?

- **Très satisfaisante : 44,7% (17 réponses)**
- **Satisfaisante : 39,5% (15 réponses)**
- Moyennement satisfaisante : 5,3% (2 réponses)
- Pas du tout satisfaisante : 10,5% (4 réponses)

Analyse : La majorité des patients (84,2%) se déclare satisfait ou très satisfait de la qualité de la prise en charge.

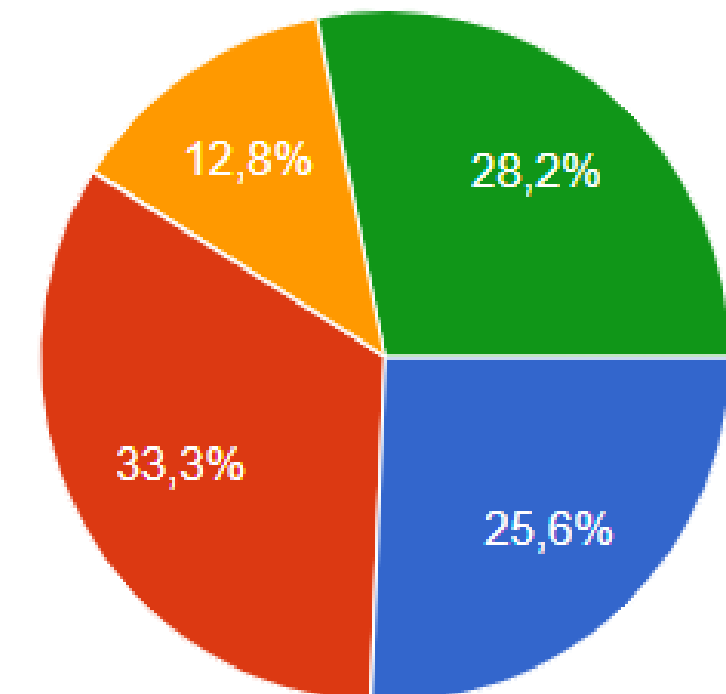


## 9. Présentation et ergonomie du site web

Question : Comment évaluez-vous la présentation et l'ergonomie du site web ?

- Très agréable et facile à naviguer : 25,6% (10 réponses)
- **Assez agréable et facile à naviguer : 33,3% (13 réponses)**
- Moyennement agréable et difficile à naviguer : 12,8% (5 réponses)
- **Peu agréable et difficile à naviguer : 28,2% (11 réponses)**

Analyse : Les résultats indiquent une appréciation mitigée de la présentation et de l'ergonomie du site web.



# Commentaires et suggestions

Sur les 31 commentaires reçus, 27 sont de nature négative et 10 sont positifs.

Parmi les commentaires négatifs (qui représentent 87% des commentaires) :

- 23 concernent l'accessibilité des résultats (représente 85% des commentaires négatifs).
- 3 évoquent le rendu des résultats,
- 1 mentionne la lecture des résultats.

N'ayant pas accès aux résultats il n'est pas possible de trouver du positif.

je ne suis pas satisfaite car depuis le temps c'est la première fois que je ne peux pas avoir mes résultats envoyés par mail impossible d'ouvrir je ne comprends pas pourquoi il doit y avoir une connexion qui ne se fait pas mais cela est vexant merci cordialement

à chaque résultat d'analyse, je n'arrive pas à me connecter

Impossible d'avoir les résultats

Impossible d'ouvrir les résultats et pas de réponse à mes demandes de codes d'entrée

Difficultés à accéder aux résultats par internet.

impossible de se connecter avec mon mot de passe

impossible d'avoir les résultats par la messagerie internet. Quand on demande un nouveau mot de passe (mot de passe oublié) on le reçoit le lendemain délai d'attente trop long donc déconnexion automatique du site. Même situation pour ma compagne. je peux vous dire que sur d'autres sites c'est beaucoup plus efficace ex amazon.

Je suis désolée je dois changer mon mot de passe à chaque fois. Donc je suis obligée d'attendre les résultats par courrier.

impossible de lire les résultats de l'analyse de mon épouse sur ce site (même adresse mail) . par mail il m'était aussi demandé par vos services ma nouvelle carte mutuelle à envoyer sur le site medilab paris . Impossible d'y parvenir? je me suis donc rendu au n° 4 av de paris à Niort ; votre collaboratrice a récupéré mon document et fait gentiment le nécessaire . Pour la lecture de l'analyse de mon épouse dans ma boîte mail un lien avait omis d'être joint m'a-t-elle informé. Aujourd'hui je me connecte rien de changer je n'ai toujours pas les résultats de l'analyse de mon épouse! j'attends donc le facteur !!!.

bonne journée

cordialement

A piou

À chaque réception des résultats par mail, il faut refaire un mot de passe et très agaçant !

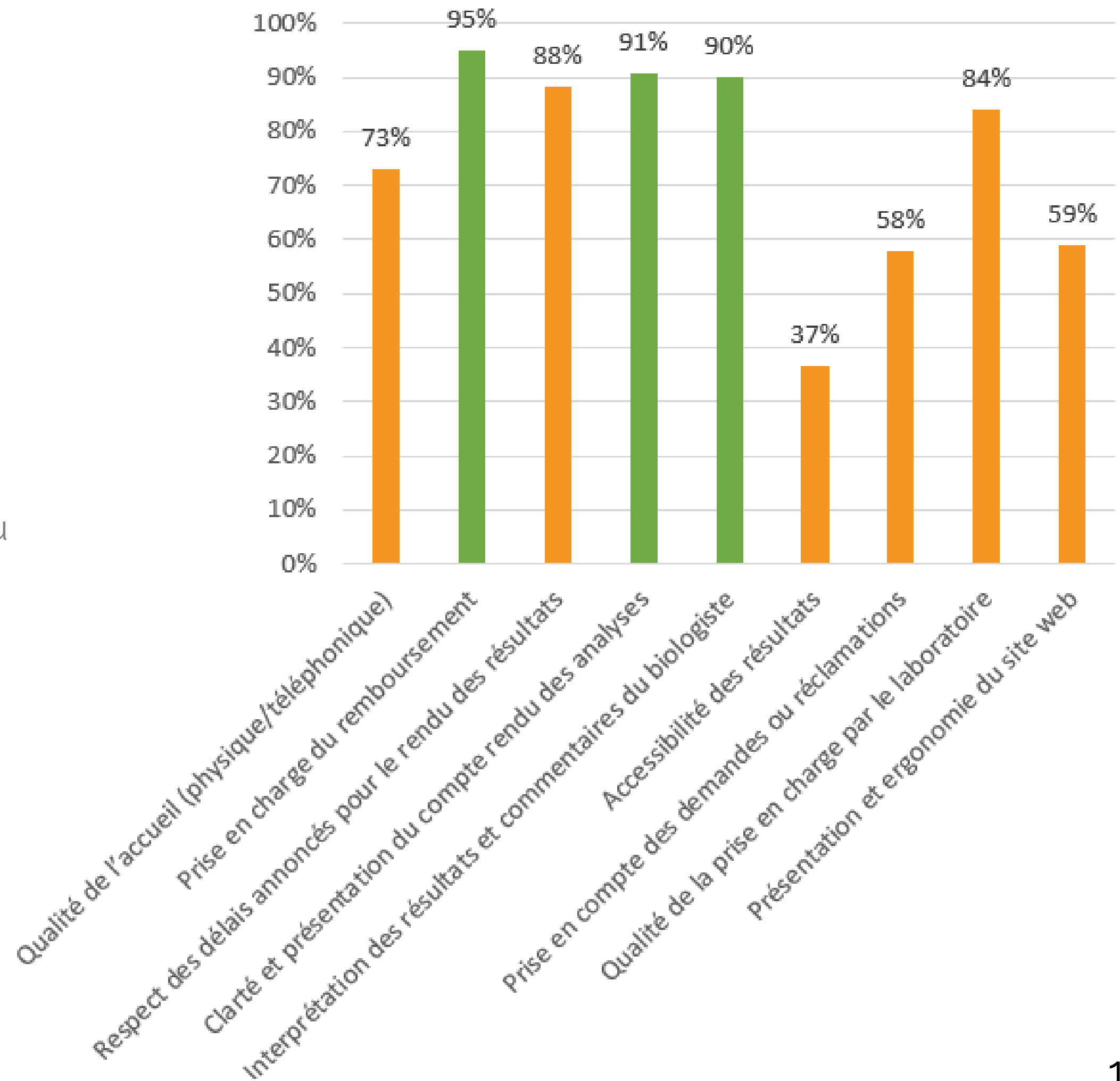
Je n'arrive pas à lire les résultats d'analyse

service connexion aux résultats des analyses horrible ça change tout le temps et on arrive à se connecter 1 fois sur 2 !!!!!!!!!!!!! faites quelque chose!!!!!!!!!!!! c'est pénible

Accéder à nos résultats est très pénible notre mot de passe ne fonctionne pas tous les jours obligé de le changer régulièrement et même comme ça ça ne marche pas !!!!!

# Principaux points forts

- ✓ La prise en charge du remboursement.
- ✓ La clarté et la présentation du compte rendu des analyses.
- ✓ L'interprétation des résultats et les commentaires du biologiste.





# Points à améliorer

- ✘ L'accessibilité des résultats : ce critère affiche le taux de satisfaction le plus bas parmi tous les critères évalués (37%).
- ✘ La prise en compte des demandes ou réclamations.
- ✘ La présentation et ergonomie du site web. Sûrement lié à l'accessibilité des résultats...

