

Résultats de l'enquête de satisfaction

Réponses totales : 2338

Laboratoires Olivot-Mariotti, Boé, Bon Rencontre, Fleurance, Agen

Chiffres

46% des patients fréquentent le laboratoire depuis plus de 10 ans.

31% sont au courant de l'engagement du laboratoire dans une démarche qualité.

98% sont satisfaits de la clarté du site internet.

	Accueil téléphonique	Prélèvements à domicile	Accueil et prélèvements en laboratoire	Transmission des résultats	Résolution Des Problèmes de Facturation
Très satisfaits	21%	40%	53%	47%	32%
Satisfaits	37%	57%	43%	28%	35%
Moyennement satisfaits	1%	0%	3%	2%	21%
Non satisfaits	0%	0%	0%	0%	12%
Non concernés Sans réponses	41%	3%	1%	23%	0%

Etude de vos interrogations et commentaires

ACCES AU SITE INTERNET

Le laboratoire a réalisé des améliorations visuelles pour faciliter l'accès au serveur de résultats, néanmoins pour des raisons de confidentialité et sécurité des données, le laboratoire doit répondre aux exigences de sécurité informatique.

Ceci qui implique des étapes de saisie, ou de confirmation de saisie qui peuvent être fastidieuses, mais qui ne pourront être supprimées.

En cas de difficultés de connexion, vous pouvez consulter l'instruction d'aide à la connexion en cliquant sur le lien « comment se connecter », ou contacter le service qualité du laboratoire.

Concernant les patients pour lesquels le site internet est présenté en Anglais, sachez que le site internet a été rédigé en français. Vos ordinateurs ont, semble-t-il été paramétrés pour traduire le site en Anglais. Nous ne pouvons malheureusement pas intervenir sur le paramétrage des ordinateurs personnels. Nous ne pouvons que vous conseiller de vous rapprocher d'un informaticien.

AGENCEMENT DES ESPACES ACCUEIL

Ces cinq dernières années, trois sites ont été ré agencés, refaits ou ré aménagés : le Chat d'Oc, Fleurance et du centre-ville d'Agen.

Un projet de ré agencement des accueils est envisagé dans les années à venir pour le site situé à proximité de la clinique, ainsi que pour le site localisé Avenue de la Résistance (Boé Bon Rencontre). En revanche, le site de Jayan faisant partie du groupement concurrent LBA, il ne nous appartient donc pas d'envisager un réaménagement de leurs locaux.

AMENAGEMENT D'ESPACES ENFANTS

Un espace enfant avait été aménagé sur les sites d'Agen, centre-ville et de Boé, il y a plusieurs années. Cependant en raison de dégradation et de vol, le laboratoire a pris la décision d'abandonner ce service.

REMARQUES SUR L'EMPATHIE DU PERSONNEL

98% des patients sont satisfaits des relations qu'ils entretiennent avec les secrétaires et les préleveurs. Cependant, nous avons relevé des remarques concernant l'empathie du personnel.

Nous envisageons une sensibilisation de l'ensemble de l'équipe.

COMPREHENSION DES COMPTE RENDUS

Les résultats sont rendus de manière à ce que les patients non professionnels puissent les comprendre (les résultats en dehors des intervalles de références sont précédés d'un astérisque pour en faciliter la compréhension).

Sachez que les biologistes restent à disposition de la patientèle sur chaque site en cas d'incompréhension ou pour une interprétation de vos résultats.

Sachez que les résultats sont automatiquement transmis à votre médecin qui établit une interprétation personnelle plus approfondie de vos résultats.

Nous rappelons également que le personnel administratif n'est pas en mesure de donner des interprétations sur des résultats d'analyses, seuls les biologistes y sont habilités.

QUALITE DES RESULTATS RENDUS

Concernant la qualité des résultats rendus, tous les paramètres dosés au laboratoire font l'objet de contrôles périodiques et très fréquents. Les résultats des contrôles sont comparés avec les résultats des autres laboratoires utilisant les mêmes méthodes. Ce qui permet de suivre la qualité des résultats des analyses. Il en est de même pour l'hygiène et la sécurité.

Le personnel du laboratoire suit également des formations tout au long de l'année afin de maintenir ses compétences, d'être efficace et de répondre au mieux aux attentes des patients et professionnels de santé.

LES LABORATOIRES OLIVOT MARIOTTI ONT LE MONOPOLE

Pour terminer, nous avons relevé une remarque concernant le fait que le laboratoire détienne le monopole.

Le LBM Olivot-Mariotti détient en effet l'exclusivité des analyses de la Clinique Esquirol-Saint-Hilaire, et ce, pour des raisons d'exigences normatives et techniques. En revanche, il n'est pas le seul laboratoire sur Agen et sa périphérie.