



FORMULAIRE ENQUETE DE SATISFACTION DU LABORATOIRE RODOLPHE MERIEUX DE BAMAKO

(tous les 2 ans)

Votre avis nous intéresse afin d'améliorer nos prestations. Vous êtes :

- Société/ structure de santé
- Patient
- Prescripteur

Comment jugez- vous nos prestations ? Cocher dans la case qui vous convient et faites des commentaires si vous en avez.

ACCEUIL

	Pas du tout Satisfait=1	Partiellement Satisfaisant=2	En grande Partie Satisfait=3	Entièrement Satisfaisant=4
Accueil physique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rapidité de prise en charge de l'appel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilité des interlocuteurs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Courtoisie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité de l'information	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ANALYSES

Délai de rendu des résultats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fiabilité des résultats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Présentation des résultats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Moyens de communication des résultats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aise/ professionnalisme lors des prélèvements	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Pour vous, les critères les plus importants pour la qualité des prestations sont (cocher 3 questions minimum)

- L'accueil
- Le prix
- Le délai de rendu des résultats
- La connaissance technique
- La disponibilité des interlocuteurs
- La confidentialité

Etes- vous globalement satisfaits de nos prestations (sur l'ensemble des prestations) ?

- Oui
- Non

Si non

Pourquoi ?.....

Recommanderiez- vous notre structure à une autre personne ?

- Oui
- Non

Si non

Pourquoi ?.....

Merci de déposer ce questionnaire à :

L'accueil du Centre d'Infectiologie Charles Mérieux de Bamako ou de nous le retourner par mail à hadiata.berthe@cicm-mali.org

**Le Centre d'Infectiologie Charles Mérieux, Rue du Dr Charles Mérieux BP E2283. Bamako/
Mali- Tel. 20.22.51.54**

Site web : www.cicm-mali.org

VERSION No 2