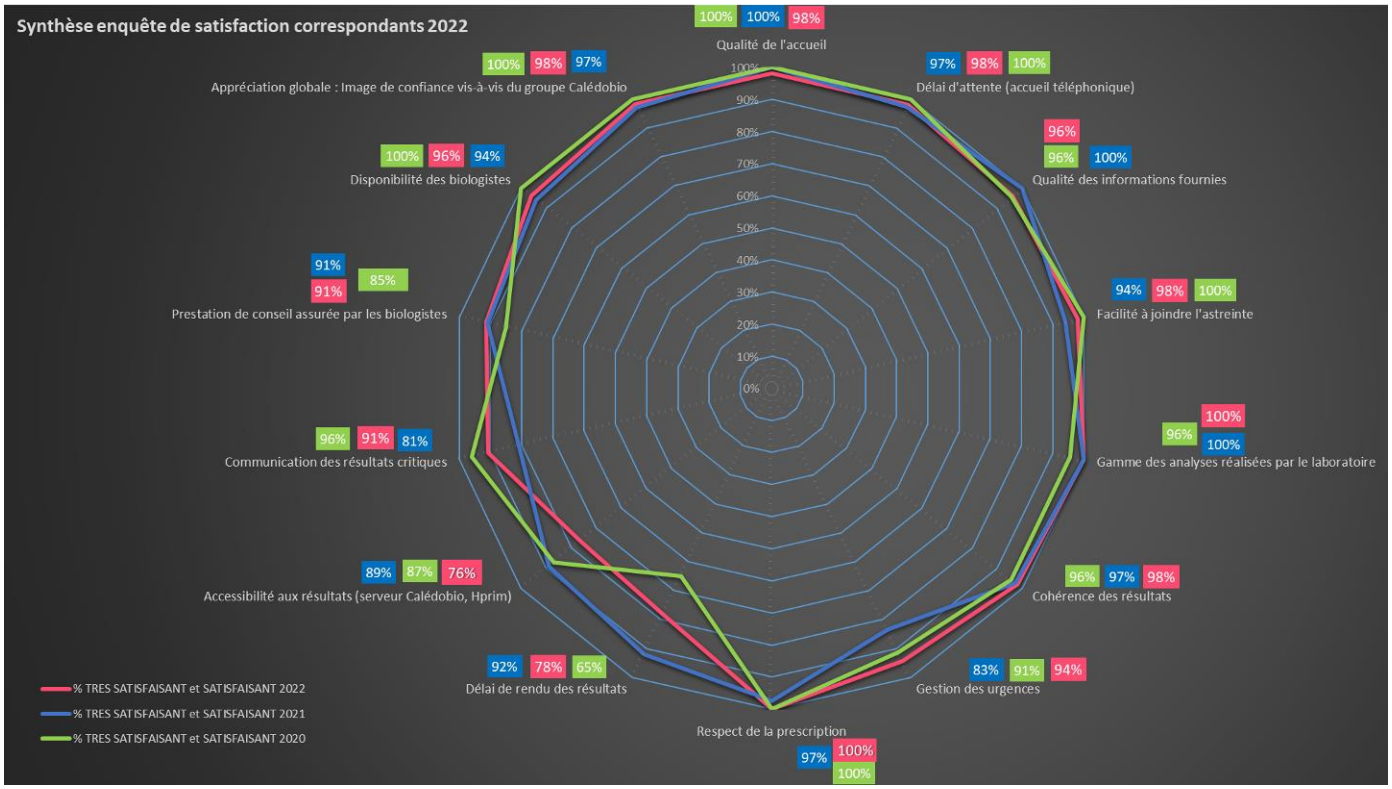
calédobio laboratoires de biologie médicale	**Enquête de satisfaction correspondants réalisées en Janvier 2023 pour l'année 2022**	16/06/2023

Dans le cadre de l'amélioration continue de nos services et afin de mieux comprendre les besoins de nos correspondants, pour la quatrième année consécutive nous avons communiqué un questionnaire de satisfaction aux établissements de soins suivants : ATIR, CSSR, Clinique, U2NC, Médisud, Maison de retraite, CMS des Iles Loyauté et CMS de la Province Sud. L'enquête a été ouverte pendant tout le mois de janvier 2023, le taux de participation s'élève à 95%.
Ci-dessous une synthèse de l'ensemble des réponses de nos correspondants regroupant les données « très satisfaisant et satisfaisant » en comparaison avec 2021 et 2020 :



L'an passé, nous avions mis en place des actions pour améliorer nos performances pour les deux items ***« Gestion des urgences et Communication des résultats critiques »*** les résultats de cette année démontrent une nette augmentation de votre satisfaction sur ces items.

A contrario nous notons une diminution du taux de satisfaction des items ***« Accessibilité aux résultats et délai de rendu des résultats ».*** Nous avons réalisé une analyse pour identifier les causes de cette insatisfaction et pris en compte les commentaires stipulés sur les enquêtes. Une réunion a été réalisée avec les trois correspondants concernés où il a été proposé de mettre en place des actions d'amélioration.

Comme vous avez pu le constater, cette année nous avons complété notre enquête avec trois questions sur notre prestation de collecte des bilans. En lien avec les résultats nous avons modifié les horaires de ramassages pour deux de nos correspondants.
Grâce à vos retours nous avons également fait évoluer des documents qualité afin de les rendre plus accessible comme par exemple : ***« La fiche d'instruction pour les préleveurs externes C2-FI-006 ».***

Nous vous remercions pour votre précieuse participation qui nous permet de répondre au plus juste à vos attentes. Afin d'évaluer la pertinence et l'efficience de nos actions, une nouvelle enquête de satisfaction sera réalisée début d'année 2024.