

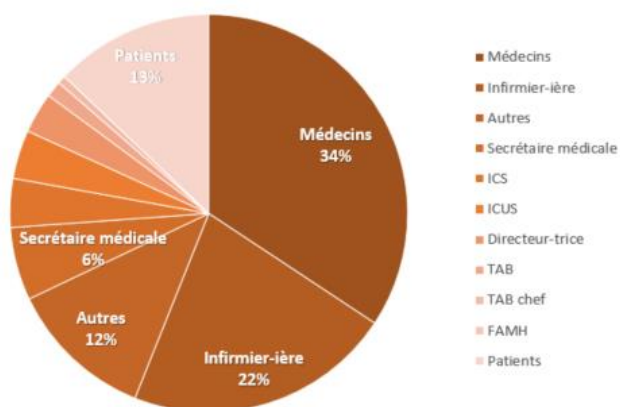
## Fondation *admed* - Enquête de satisfaction clients 2023

### Principaux résultats

#### INTRODUCTION

Nous vous proposons un aperçu des principaux résultats de l'enquête de satisfaction 2023 de notre Fondation, ayant débuté en mai et pris fin en juillet, réalisée auprès de nos clients et partenaires ainsi que des patients. Durant ces deux mois, vous avez été nombreux-ses à participer à cette enquête et nous vous en remercions.

#### A PROPOS DES PARTICIPANT-E-S



Plus de 500 clients, patients et partenaires de diverses institutions de santé et de cabinets privés ont été contactés au total, et nous avons reçu 160 réponses y compris celles des patients. Le taux de participation s'élève à environ 30 %. Le groupe de participant-e-s était majoritairement constitué de médecins (39%), des infirmiers/infirmières (25%), des "autres fonctions" (14%), et des patients (13%)

Les questions posées concernaient: l'accueil téléphonique, la pré- et post-analytique, la prescription connectée, le service de transport ainsi que l'information et la communication.

#### QUELQUES RESULTATS

En examinant les différents services proposés par la Fondation *admed*, nous avons trouvé les résultats suivants.

Plusieurs éléments liés à l'accueil téléphonique ainsi que l'accueil lors de la prise en charge au sein de nos laboratoires ont été évalués. Grâce à ceci, nous avons constaté que les répondant-e-s sont fortement satisfait-e-s de la qualité de la prestation (98%), de la courtoisie (97%), de la pertinence des réponses données (96%), ainsi que de la disponibilité (93%) de notre personnel. En ce qui concerne les salles de prise de sang, les répondant-e-s sont très satisfait-e-s à du confort (98%), de l'hygiène et de la propreté (95%), du respect de la confidentialité (93%) et de la convivialité (93%) des laboratoires.

Plus de 50% de nos clients et partenaires ont répondu avoir déjà consulté notre site Internet. De plus, 89% des participants sont très satisfaits des informations et actualités se trouvant sur notre site web, 87% apprécient notre e-shop pour la commande de matériels de prélèvement et 85% sont satisfaits de notre catalogue d'analyses. Ce qui nous montre que notre clientèle se sent bien informée par notre Fondation.

Notre clientèle a également montré son appréciation (96%) pour le panel d'analyses que nous avons à disposition, ainsi que pour la présentation et la clarté de ces feuilles (89%).

Notre service des transports a aussi été évalué et nous avons constaté que la prise en charge et la disponibilité de la centrale d'appels sont fortement appréciés par plus de 90% de notre clientèle.

Le support scientifique ainsi que le support informatique sont aussi appréciés par nos partenaires et clients à plus de 90%.

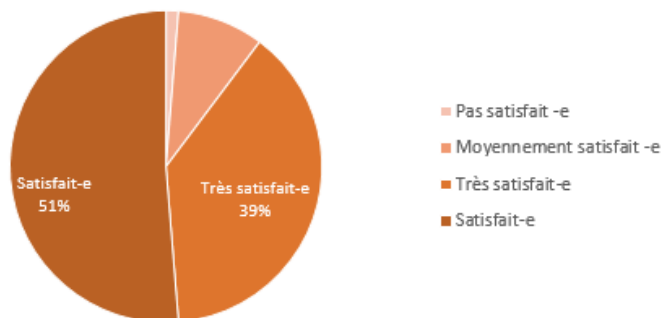
Nous avons également examiné nos services numériques, notamment notre prescription connectée (Weblab) ainsi que nos feuilles de demandes en version papier. La présentation et la visibilité des résultats, ainsi que le dynamisme du catalogue d'analyses sont satisfaisants dans la plupart des cas. Cependant, un besoin d'amélioration se fait sentir dans ce domaine.

Finalement, concernant la post-analytique, la mise en évidence des résultats pathologiques est fortement appréciée par le 92% des répondants, ainsi que la



présentation et la clarté des résultats/comptes rendus (89%) et l'interprétation (85%). L'accent est mis sur l'affichage des résultats antérieurs ainsi que sur les délais de rendu des résultats considérés comme parfois trop longs.

## SATISFACTION GENERALE



En ce qui concerne l'évaluation globale de la Fondation *admed*, le 90% de nos clients et partenaires sont majoritairement satisfait-e-s de nos services. Nous pouvons en déduire que vous êtes nombreux et nombreuses à nous faire confiance, et nous vous en remercions.

## MESURES CORRECTIVES

En parallèle aux résultats positifs que nous avons obtenus, plusieurs éléments d'amélioration ont été relevés lors de cette enquête.

Le temps d'attente téléphonique étant perçu parfois trop long. A cet effet, des mesures d'amélioration au niveau de la centrale d'appels vont être proposées.

De plus, la signalétique présente actuellement sur notre site de Pourtalès n'est pas suffisamment visible. Nous allons donc veiller à améliorer cet élément afin que les patients trouvent facilement notre laboratoire.

Les informations de pré-analytique et notre catalogue d'analyses se trouvant sur notre site Internet constituent des données importantes pour les patients et les clients. Raison pour laquelle nous allons continuer d'améliorer ces aspects et les rendre plus complets, accessibles et visibles.

Le déploiement de la prescription connectée et notre serveur de résultats électronique sont des priorités majeures pour notre Fondation. Une attention particulière sera mise sur notre prescription connectée afin de la rendre plus ergonomique et intuitive.

Finalement, une réflexion va être menée d'une part, sur l'affichage des résultats antérieurs et d'autre part, sur la présentation de nos comptes rendus.

## UN GRAND MERCI À VOUS TOUTES ET TOUS !

La Fondation *admed* tient à vous exprimer sa profonde gratitude d'avoir pris le temps de répondre à cette enquête de satisfaction.

Votre précieuse contribution nous a permis de recueillir des informations essentielles. Vos diverses suggestions et commentaires constructifs seront intégrés dans notre système qualité afin d'améliorer de façon continue nos services.

Votre confiance en notre Fondation est précieuse et nous nous vous en remercions.

