



Diagnostic de laboratoire – résultats de l'enquête client 2025

À l'automne 2025, nous avons mené une enquête de satisfaction auprès de nos clients concernant nos services. Nous tenons à vous remercier chaleureusement pour votre participation et vos commentaires positifs. Nous sommes heureux de vous présenter les résultats de notre enquête clients:

Environ 95 % des participants jugent nos collaborateurs aimables et compétents, et estiment qu'ils apportent une aide rapide en cas de demande.

La large gamme de services et la fiabilité des résultats sont très appréciées par les clients, avec un taux d'approbation de 98 % à 100 %. 92 % des participants sont satisfaits des services de diagnostic de laboratoire du Don du sang interrégional CRS. À l'Unité de médecine transfusionnelle (UMT) de Lausanne, 99 % des personnes interrogées déclarent que leurs attentes envers un centre de compétence en matière de diagnostic de laboratoire et de médecine transfusionnelle sont satisfaites.

En ce qui concerne les compétences au sein du diagnostic de laboratoire, 83 % des personnes interrogées ont déclaré savoir clairement à qui s'adresser au sein du Service interrégional de transfusion sanguine CRS pour faire part de leurs demandes. Les optimisations sont abordées de manière spécifique.

Nous sommes extrêmement satisfaits de ces résultats très positifs. Ils montrent que nos efforts sont reconnus. Nous apprécions également beaucoup la collaboration toujours agréable et constructive avec vous. Nous sommes fiers de notre travail commun et nous réjouissons de continuer à répondre à vos besoins avec un niveau de qualité élevé.

Les résultats en détail:

Question	Réponses "d'accord" et "plutôt d'accord"
Les collaborateurs de TIR sont ... sympathiques.	94%
Les collaborateurs de TIR sont ... rapidement et facilement atteignables.	94%
Les collaborateurs de TIR sont ... compétents.	96%
Je sais à qui m'adresser au sein de TIR pour faire part de mes préoccupations.	83%
Pour les questions d'immuno-hématologie, TIR garantit une disponibilité suffisante pour les urgences en dehors des heures d'ouverture habituelles.*	98%
Le diagnostic de laboratoire TIR ... travaille en fonction des besoins des clients.	90%
Le diagnostic de laboratoire TIR ... réagit de manière flexible aux demandes spéciales.	87%
Le diagnostic de laboratoire TIR ... offre une assistance rapide en cas de demandes.	97%
Les formulaires (par exemple, les demandes d'examen) sont clairs et compréhensibles.	97%
La manière d'envoyer les échantillons (quantité, matériel, emballage) est clairement indiquée.	92%
Les résultats des examens sont disponibles dans les délais impartis.	94%
Les rapports de laboratoire sont formulés de manière claire et compréhensible.	94%
J'ai confiance dans les résultats du diagnostic de laboratoire.	100%
Les informations présentes sur notre site web sont faciles à trouver et à comprendre.*	91%
Seulement Immuno-hématologie Berne & UMT: en dehors des heures de travail normales, les urgences sont traitées de manière adéquate.*	100%
La palette des prestations dans le domaine du diagnostic est suffisamment large. (Oui/Non)	98%
Dans l'ensemble, je suis satisfait des prestations du diagnostic de laboratoire de TIR.	92%
TIR répond à mes attentes en tant que centre de compétence pour le diagnostic de laboratoire et la médecine transfusionnelle (UMT uniquement).	99%
Moyenne	94%
* sans réponses "je ne sais pas"	

Le taux de réponse à l'enquête était de 25 %.