



**CENTRE DE RESSOURCES BIOLOGIQUES – LARIBOISIÈRE**  
**Enquête de satisfaction 2015-2016**

Cher(e)s collègues,

Le succès du Centre de Ressources Biologiques du GHU Saint-Louis – Lariboisière – Fernand-Widal dépend de la compréhension, de la prise en compte et de la satisfaction des besoins et attentes, présents et futurs, de l'ensemble des personnes ayant un intérêt dans le fonctionnement du CRB.

Nous vous proposons de bien vouloir nous consacrer un peu de votre temps pour remplir cette enquête qui présente une grande utilité dans le déploiement de notre politique qualité et de nos objectifs.

Nous vous remercions par avance de l'aide que vous pourrez nous apporter dans le développement de notre structure.

**Professeur Jean-Marie Launay**  
**Directeur du CRB-LRB**

**Nom/prénom/fonction :**

**E-mail :**

**Etablissement :**

**Service :**

**Protocole(s)/collection(s) :**

**Selon vous, quelles sont nos principales missions ?**

- Réception, préparation, stockage et mise à disposition des ressources biologiques
- Sécurisation des données associées aux ressources biologiques
- Aide à la mise en place d'une nouvelle collection de ressources biologiques
- Expertise biologique
- Développement du dosage de nouveaux marqueurs

**Avez-vous au cours de la période 2015-2016 utilisé les services du CRB-LRB ?**

- Oui       Non



**Quel type de service(s) ou produit(s) avez-vous utilisé ?**

- Collection de fluide(s) biologique(s)
- Collection tissu(s)
- Dosage de paramètres biologiques inclus dans un programme de recherche
- Lesquels ?
- Plateforme dosage nouveaux bio marqueurs
- Lesquels ?
- Diagnostic
- Lesquels ?

**Combien de protocole(s)/collection(s) de votre service ont été pris en charge par le CRB-LRB ?**

- Indiquer lesquels ?

**Services réalisés :**

|  | Excellent                | Bien                     | Acceptable               | Mauvais                  | Sans avis                |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Présence du personnel médical/non médical au(x) staff(s) | <input type="checkbox"/> |
| Expertise du personnel non-médical                       | <input type="checkbox"/> |
| Expertise du personnel médical                           | <input type="checkbox"/> |
| Délai du rendu du diagnostic                             | <input type="checkbox"/> |

Commentaires :

**Echantillons mis à disposition :**

|  | Excellent                | Bien                     | Acceptable               | Mauvais                  | Sans avis                |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Qualité des produits livrés  | <input type="checkbox"/> |
| Respect des pratiques professionnelles réglementaires (INCA, OCDE, etc...) | <input type="checkbox"/> |
| Délai de mise à disposition  | <input type="checkbox"/> |
| Qualité des informations communiquées avec nos échantillons biologiques    | <input type="checkbox"/> |
| Conditionnement et transport   | <input type="checkbox"/> |

Commentaires :



**Relations entre les utilisateurs et le CRB-LRB**

|   | Excellent                | Bien                     | Acceptable               | Mauvais                  | Sans avis                |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Accueil   | <input type="checkbox"/> |
| Prise en compte des réclamations / des demandes d'information | <input type="checkbox"/> |
| Réactivité  | <input type="checkbox"/> |
| Aide au choix des outils les plus adaptés à vos besoins       | <input type="checkbox"/> |
| Conditions financières de prise en charge                     | <input type="checkbox"/> |

Commentaires :

**Avez-vous besoin de notre expertise pour vous aider dans la mise en place d'une nouvelle collection biologique au sein de la biobanque ?**

Oui (à chaque fois/souvent)  Oui (occasionnellement)  Non

**Quelles sont vos besoins futurs en termes de préparation et de stockage de collections de ressources biologiques ?**

Nature des collections :

Fluides biologiques  Plasma/sérum  Urine  LCR

ADN

ARN

Tissus

Autre (préciser) :

**Globalement, êtes-vous satisfaits des services offerts par le CRB-LRB ?**

Très satisfait  Satisfait  Peu satisfait  Pas satisfait

Commentaires :

**Merci de votre participation**

***Merci de nous faire parvenir vos réponses par courrier, fax ou mail au Secrétariat du CRB-LRB avant le 15 mai 2016.***

Groupe Hospitalier Universitaire Saint-Louis - Lariboisière – Fernand-Widal

Centre de Ressources Biologiques CRB-LRB – Hôpital Lariboisière

Secrétariat du CRB-LRB

2, rue Ambroise Paré - 75475 PARIS CEDEX 10

Téléphone : 01 49 95 87 09 Fax : 01 49 95 84 77

E-mail : [djamila.mamri@aphp.fr](mailto:djamila.mamri@aphp.fr)