

Enquête de satisfaction 2019 - Prescripteurs de ville

Dr Marie Pancher – RAQ

Modalités

- Enquête réalisée en auprès des médecins de ville du secteur (38 médecins concernés)
- Questionnaires proposés par google form par email le 17/4/2019

Relances effectuées par email le 23/05/2019 et le 04/07/2019

- Questionnaire réalisé en 2 – 3 minutes environ
- Exploitation Excel

Objectifs

- Ordonnance du 13/01/2010 biologie médicale – Accréditation :
norme ISO 15189
- Amélioration continue de la qualité
- Connaître les attentes des prescripteurs

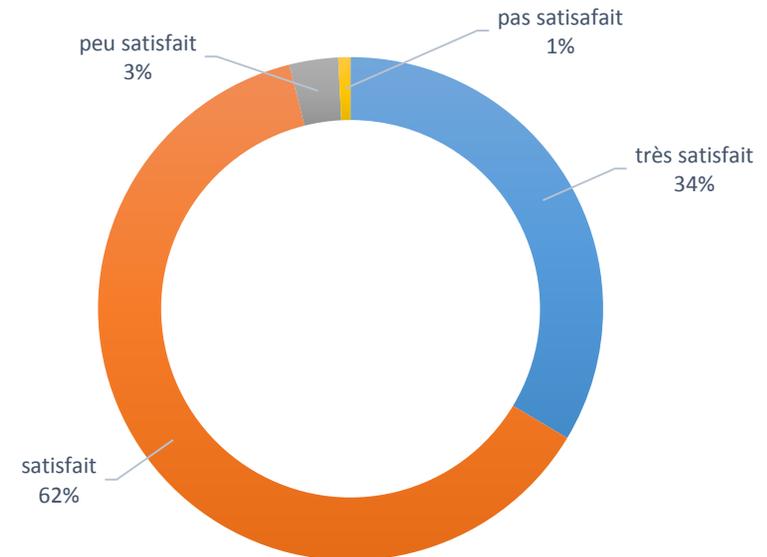
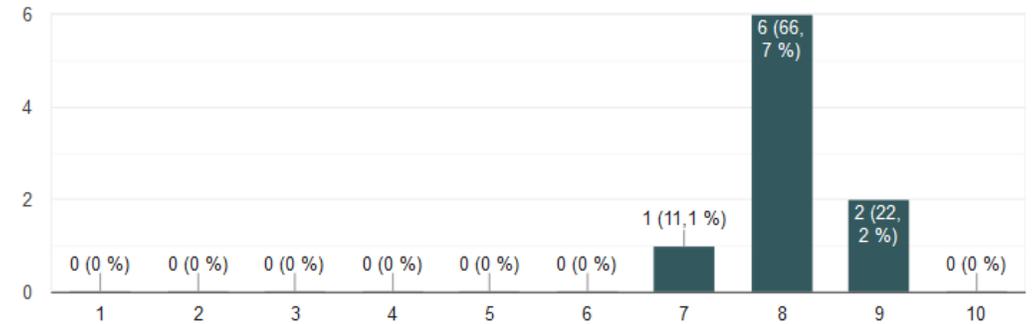
Résultats

- Taux de participation : 9 réponses sur 38 envoyés soit 24 %
- Tous les services représentés
- Note globale moyenne : **8,1 /10**
(7,7 en 2016)

- Proportion de Très satisfaisant/Satisfaisant sur l'ensemble des questions :
96% - (21 % non applicable)

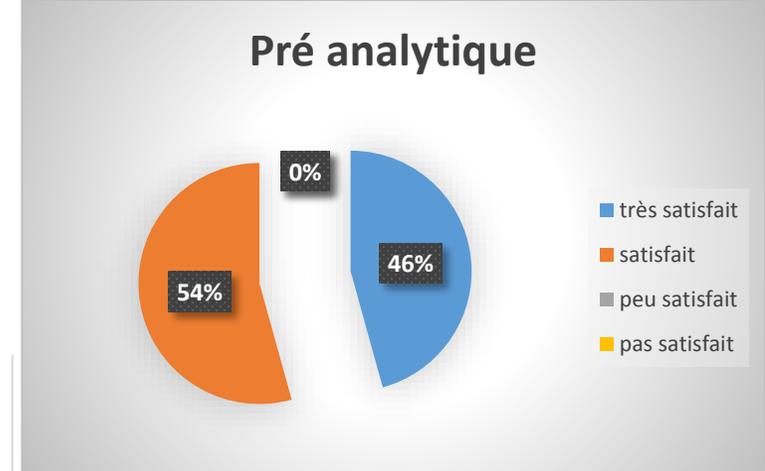
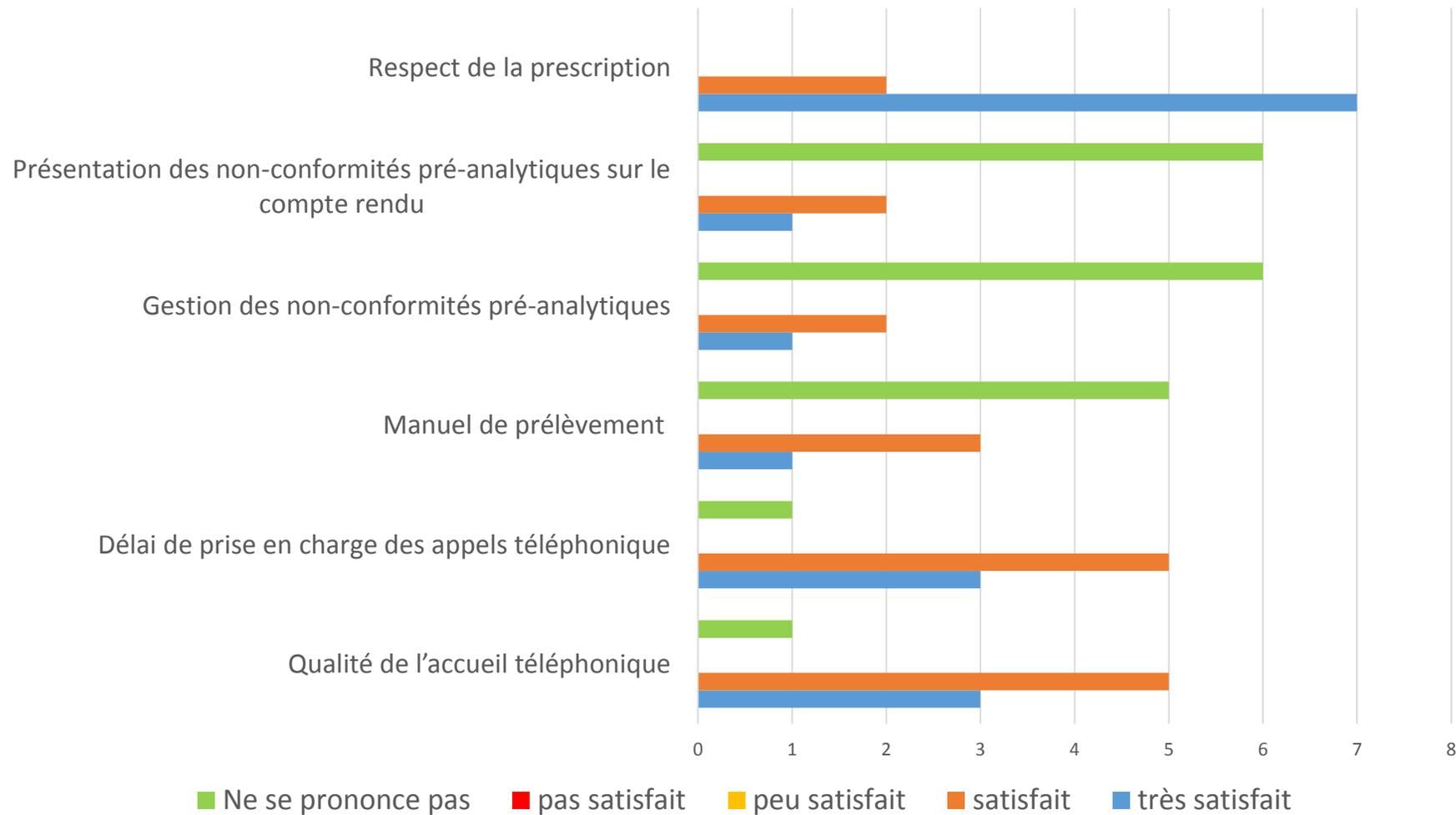
Quelle note globale attribueriez-vous au laboratoire ?

9 réponses



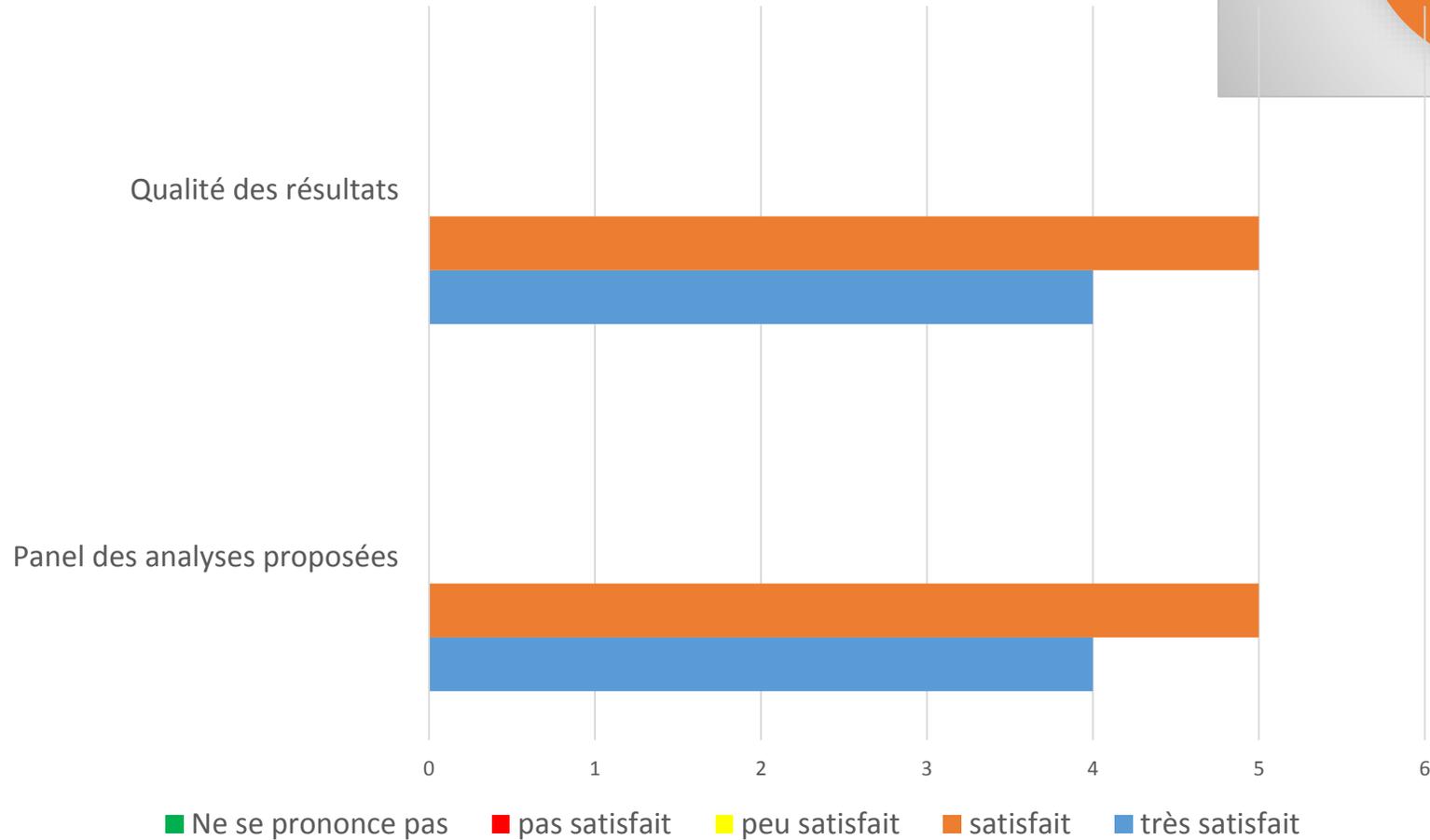
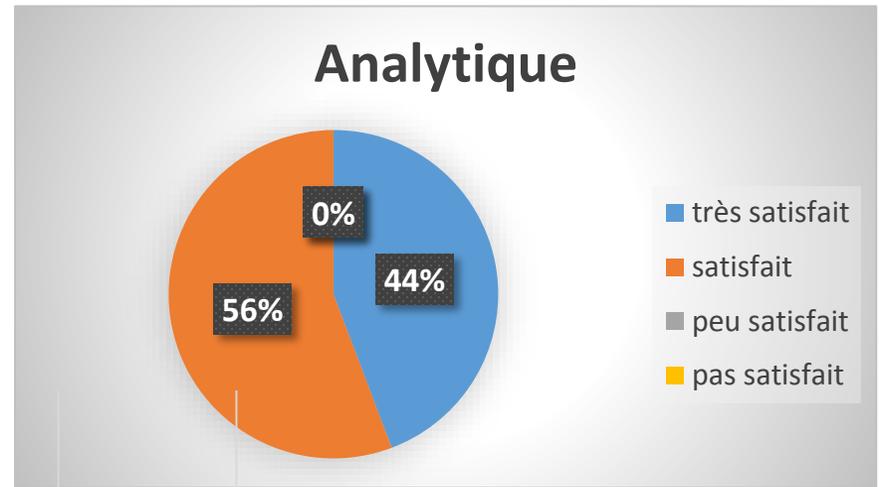
Résultats – Pré-analytique

100 % de satisfaction (35 % non applicable) (91% en 2016)



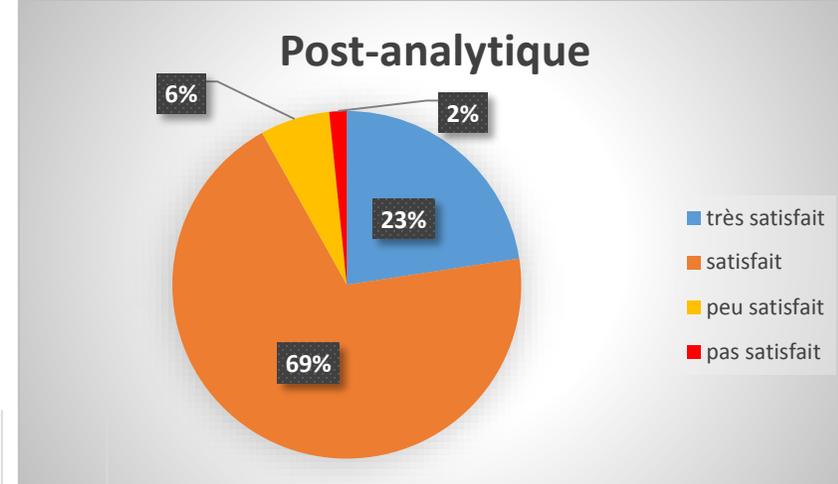
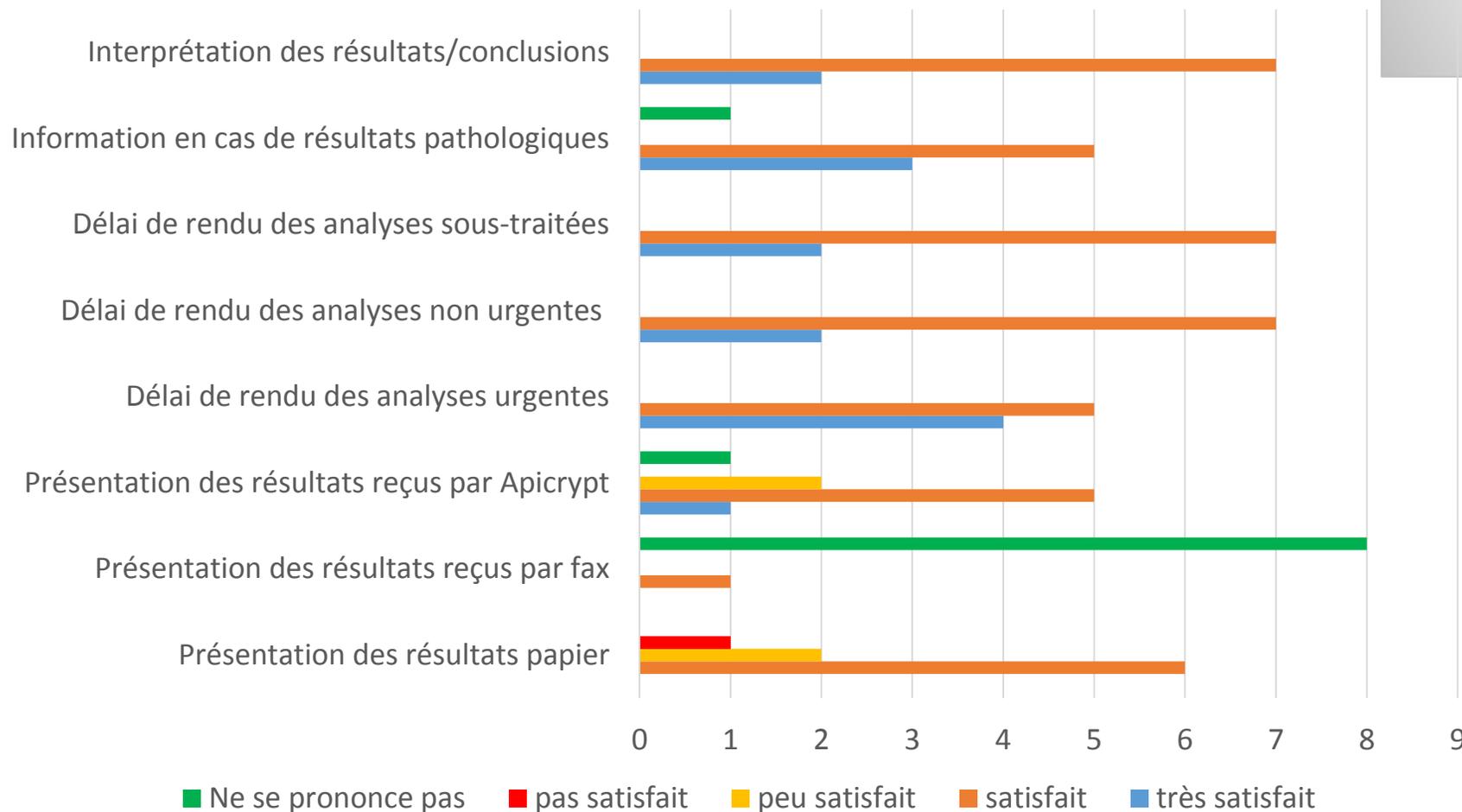
Résultats – Analytique

100 % de satisfaction (0 % ne se prononce pas)
(95% en 2016)



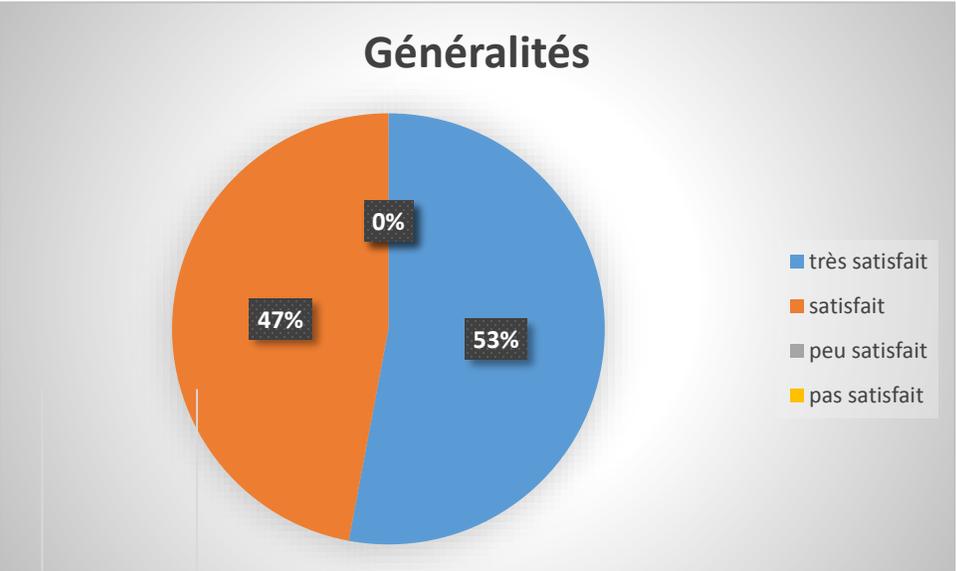
Résultats – Post-Analytique et prestation de conseils

92% de satisfaction (12 % ne se prononce pas) (84,5% en 2016)



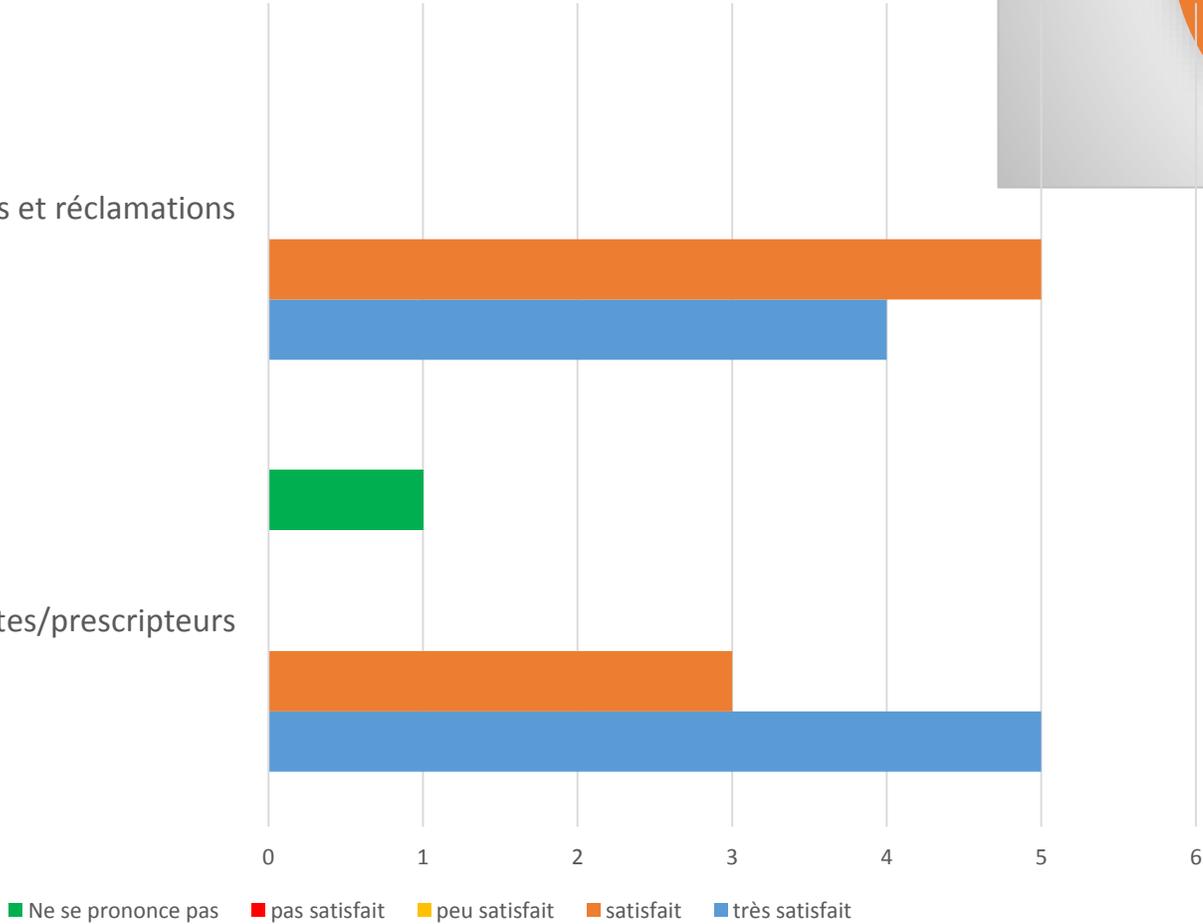
Résultats – Généralités

100 % de satisfaction (6 % ne se prononce pas)



Traitement des remarques et réclamations

Echanges biologistes/prescripteurs



Questions ouvertes

1- Mode de rendu des résultats : avez-vous des remarques, des attentes ou des suggestions d'amélioration?

- privilégier exclusivement CR dématérialisé
- présentation des résultats avec la NFS en premier suivi du iono serait plus agréable à lire (+ simple quand les présentations entre labo de ville et d'hospital sont similaires), sur apicrypt parfois réception de 3 messages pour un seul prélèvement (1 avec le iono, 1 avec la NFS, et 1 complet) perte de temps à la lecture et insertion ds dossier, privilégier le résultat complet
- dans notre cabinet, nous ne souhaitons plus les résultats papiers, que par messagerie sécurisée

2- Autres commentaires, suggestions ou remarques

possibilité de prélèvement sur horaire du midi sans interruption très intéressant en médecin de ville, prélèvement sur les horaires du point garde samedi après-midi et dimanche très appréciables quand possible,

Conclusion

- Taux de satisfaction global important en amélioration depuis 2016 mais taux de participation faible malgré relances
- Fonctionnement sur la plage du midi appréciée

MAIS des points à améliorer

- Pré-analytique : manuel de prélèvement mal connu des praticiens
- Post-analytique :

Présentation du CR : ordre (33 % peu ou pas satisfaits)

Apicrypt

Axes d'amélioration

- Manuel de prélèvement : incrémentation de tous les prescripteurs de ville dans la base de données → envoi des informations médicales d'intérêt à tous les prescripteurs de ville
- Proposer un questionnaire téléphonique aux médecins de ville afin de savoir:
 - Si fonctionnement dématérialisé uniquement
 - Si fonctionnement par Apicrypt ou HPRIM v3 ou Fax
 - Si intégration des résultats dans leur logiciel + rappel qu'ils sont responsables de cette intégration
 - Avis sur présentation CR
- Lister les médecins de ville enregistrés sur Hexalis et épurer, les types de transmission et la réalisation de la qualification avec le laboratoire