

Enquête de satisfaction 2018 - Prescripteurs hospitaliers

Dr Marie Pancher – RAQ

Héloïse Longuet – AQ

Modalités

- Enquête réalisée en septembre-novembre 2018 auprès des prescripteurs hospitaliers d'examens de biologie médicale (56 PH concernés)
- Questionnaires proposés par google form le 25/09/2018
Relances effectuées par email le 24/10/18 et le 29/11/18
- 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

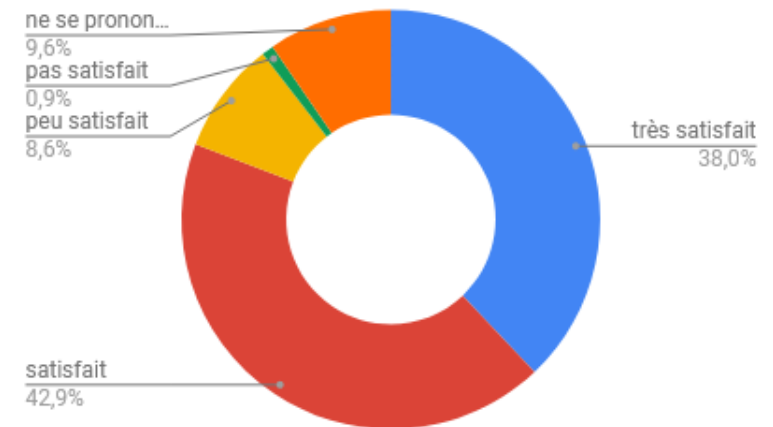
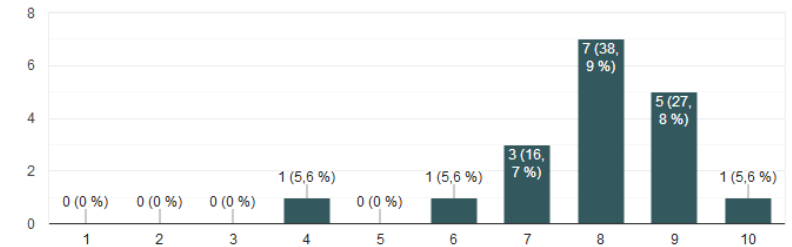
Résultats

- Taux de participation : 18 réponses sur 56 envoyés soit 32 %
- Tous les services représentés
- Note globale moyenne : **7,9 /10**
(7,7 en 2016)

- Proportion de Très satisfaisant/Satisfaisant sur l'ensemble des questions :
80,9% - 9,6% non applicable

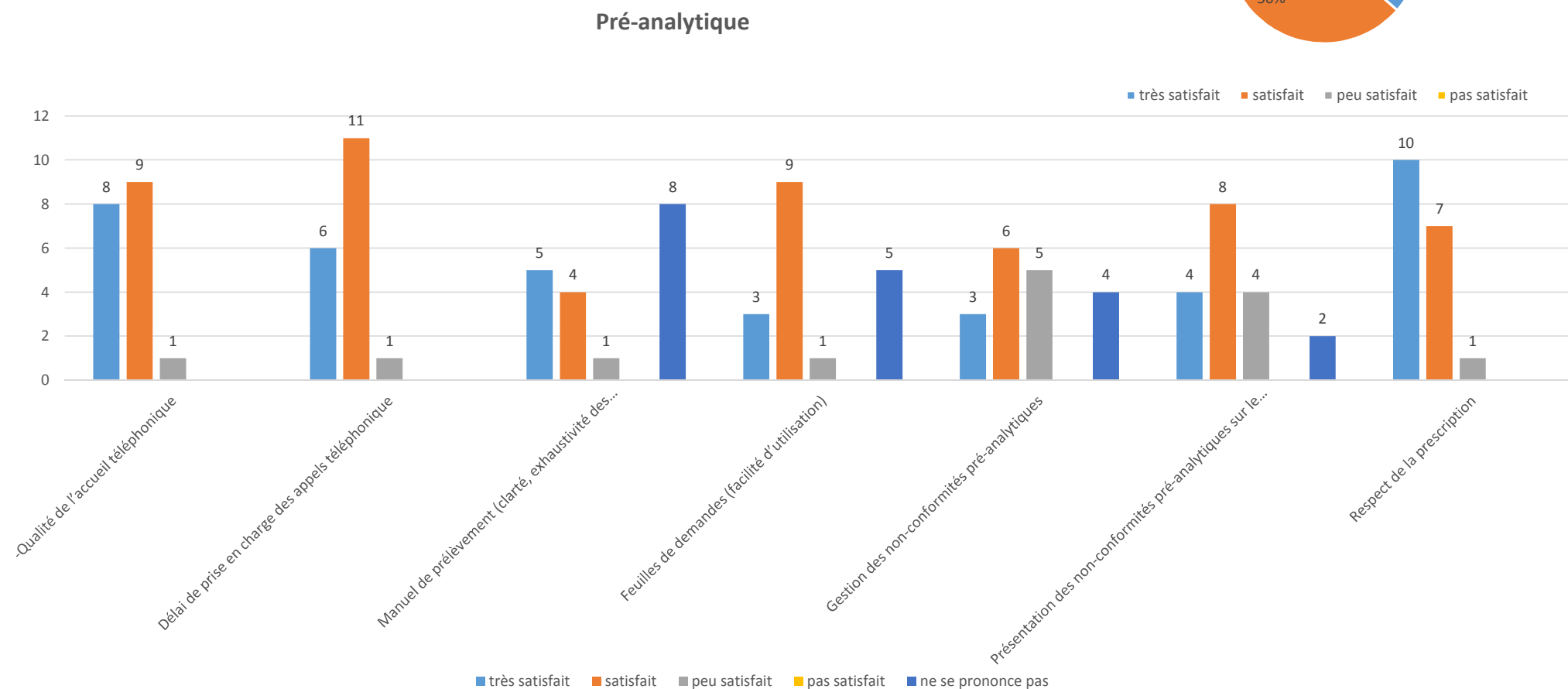
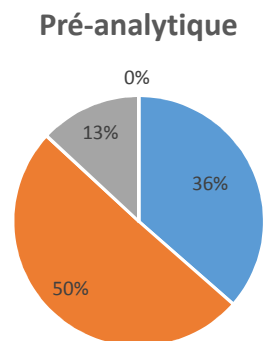
Quelle note globale attribueriez-vous au laboratoire ?

18 réponses



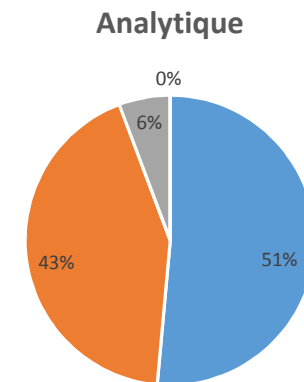
Résultats – Pré-analytique

87 % de satisfaction (15 % ne se prononce pas) (89,7% en 2016)

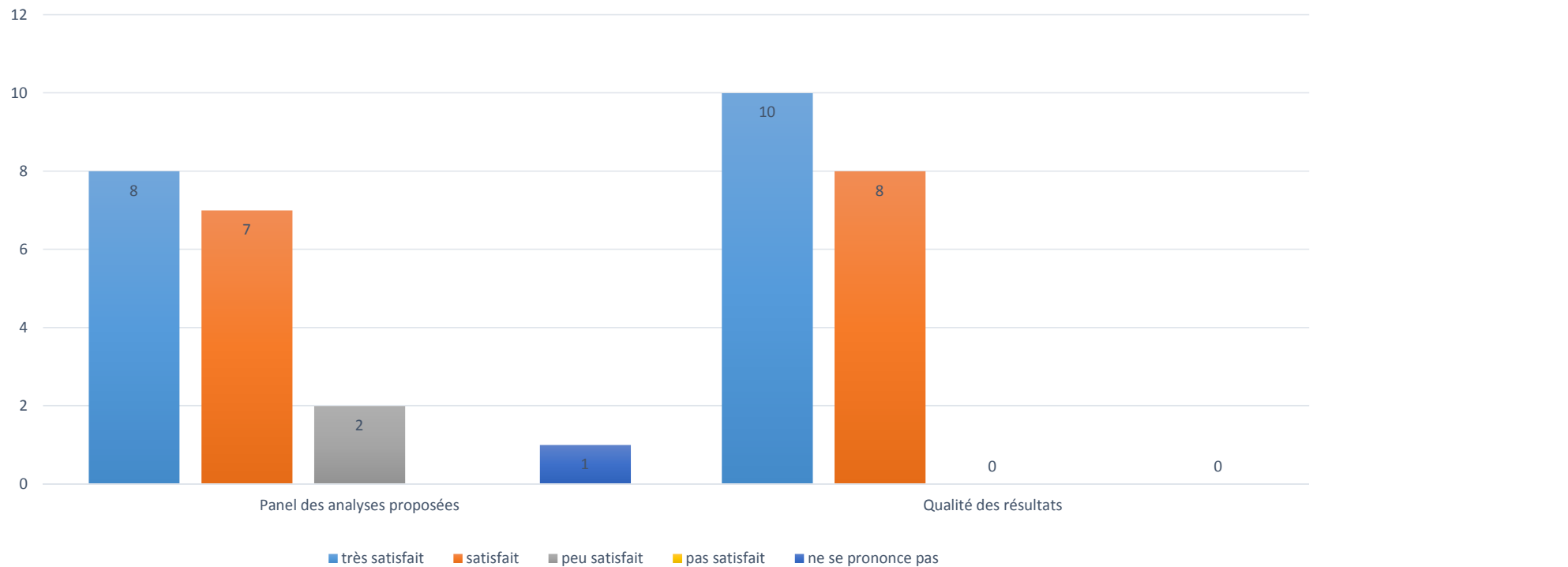


Résultats – Analytique

94 % de satisfaction (3 % ne se prononce pas) (94,9% en 2016)



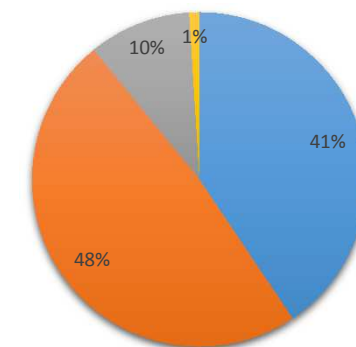
Analytique



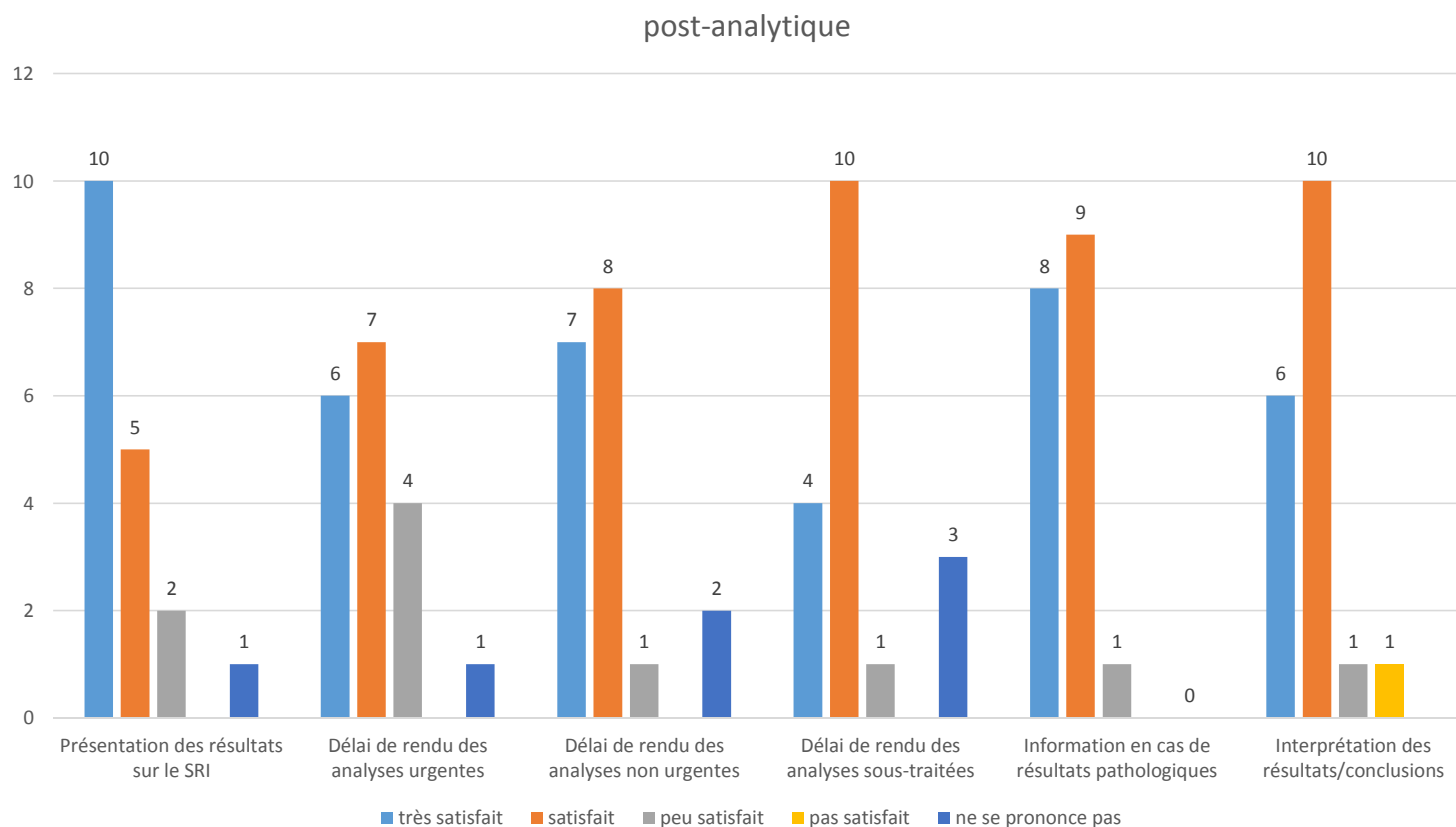
Résultats – Post-Analytique et prestation de conseils

90% de satisfaction (7 % ne se prononce pas) (83% en 2016)

Post analytique



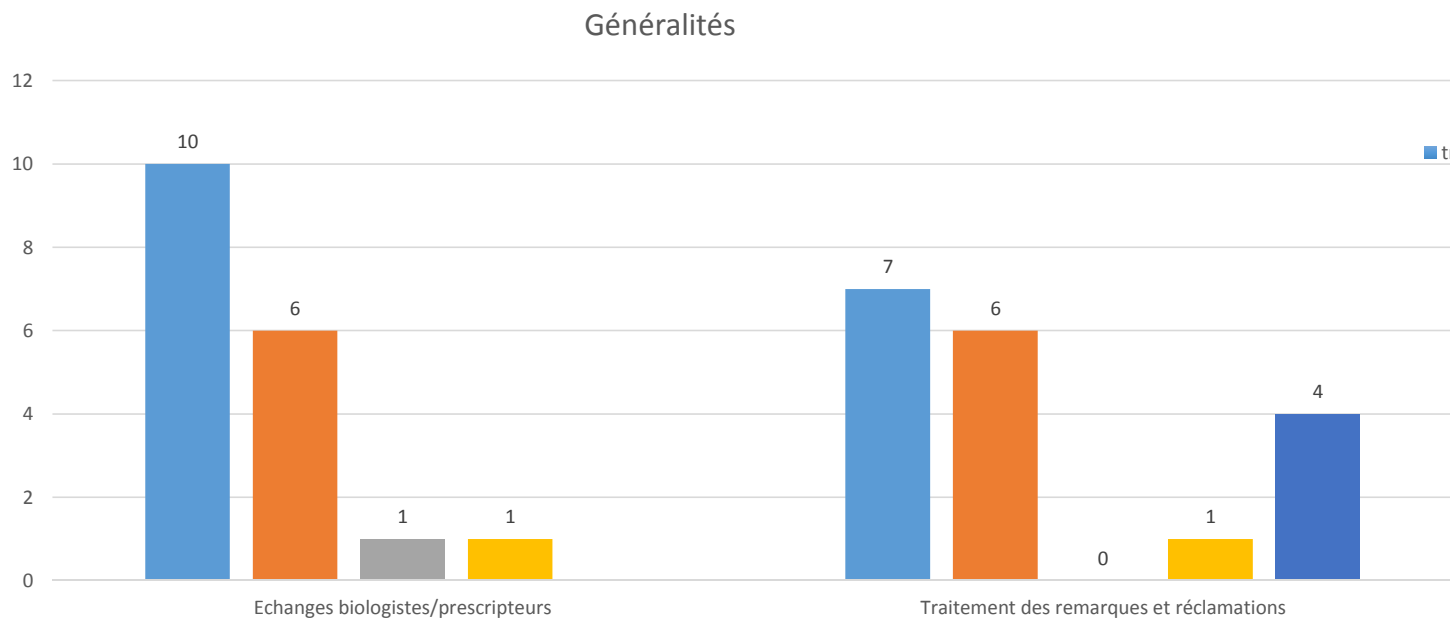
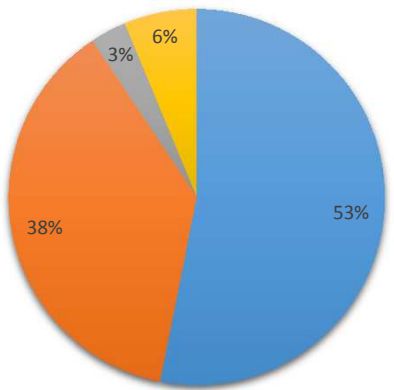
■ très satisfait ■ satisfait ■ peu satisfait ■ pas satisfait



Résultats –Généralités

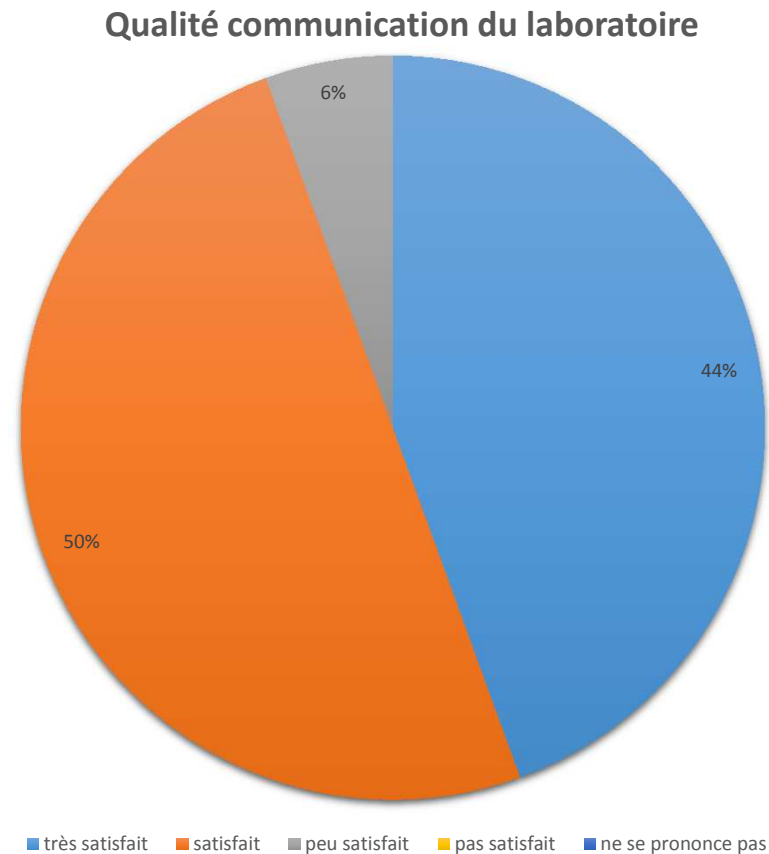
91 % de satisfaction (11 % ne se prononce pas) (94,5% en 2016)

Généralités



■ très satisfait ■ satisfait ■ peu satisfait ■ pas satisfait ■ ne se prononce pas

Qualité communication du laboratoire (lettre du pôle médico-technique, actions de sensibilisation, CME...)



Remarques libres (3 rq)

- Pourvu que ça dure. Que les préparations IAC/IU reprennent au plus tôt
- PROBLEME DE RETOUR AVEC LES EXAMENS ENDOCRINO ENVOYES
- problème sur la réception des résultats sur easily qui ne marche pas tous les jours ; quelques soucis parfois sur le caractère urgent avec parfois 2h d'attente pour la créatinine (délai moins long aux urgences)

Conclusion

- Taux de participation correct avec taux de satisfaction global important
- Réduction délais examens sous-traités : mise en place de connexion HPRIM avec Cerba + Apicrypt avec CHU de Caen

MAIS des points à améliorer

- Pré-analytique : manuel de prélèvement mal connu des praticiens
- Pré-analytique : non-conformités
- Analytique : délai de rendu des examens urgents

Axes d'amélioration

- Manuel de prélèvement : incrémentation de tous les prescripteurs du CH dans la base de données → envoi des informations médicales d'intérêt à tous les prescripteurs du CH
- Amélioration de la prise en charge des urgents avec la mise en place du nouvel automate en Biochimie : meilleure fluidité, moins de pannes....
- Easily : voir pour améliorer la remontée des résultats
- Intervention CME : explication sur les NC pré-analytiques