

Université Pierre et Marie Curie

Paris 6

MEMOIRE POUR L'OBTENTION DU DIPLÔME UNIVERSITAIRE
« ASSURANCE QUALITE AU LABORATOIRE D'ANALYSES DE BIOLOGIE
MEDICALE (GBEA ET NORME ISO 15189) »

REALISATION D'UNE ENQUÊTE DE SATISFACTION AUPRES DES CLIENTS DU
LABORATOIRE DEPARTEMENTAL D'IMMUNO-HEMATOLOGIE
ERYTHROCYTAIRE DE LOIRE ATLANTIQUE
(Etablissement Français du Sang – Pays de la Loire)

PLONG Vidal

Année 2009

Directeur de mémoire :

LLOPIS Elisabeth

Note au lecteur

Les mémoires des stagiaires du Diplôme Universitaire « Assurance Qualité et Guide de bonne pratique des analyses de biologie médicale » sont des travaux réalisés pendant l'année de formation.

Les opinions exprimées n'engagent que les auteurs.

Les travaux ne peuvent faire l'objet d'une publication en tout, ou partie, sans l'accord de l'auteur et du responsable du DU concerné.

Auteur :

PLONG Vidal

Interne en Pharmacie spécialité Biologie Médicale - 6^{ème} semestre

Laboratoire d'Immuno-Hématologie Erythrocytaire

Etablissement Français du Sang (EFS)

34 boulevard Jean Monnet 44000 Nantes

Directeur de mémoire :

LLOPIS Elisabeth

Cadre supérieur Assurance Qualité

Hôpital Hôtel-Dieu – Paris

Remerciements

Je tiens à remercier les docteurs Sylvie Auger, Valérie Porra, Géraldine Bourreille et Eric Tron de Bouchony pour leur disponibilité, leur aide et leur enthousiasme dans l'encadrement de ce travail.

Je remercie le Docteur Gilles Folléa de m'avoir accueilli chaleureusement au sein de l'EFS de Nantes et de m'avoir permis de réaliser ce stage.

Je tiens à remercier la cellule qualité de l'EFS pour son aide dans l'utilisation du logiciel d'enquête de satisfaction et ses conseils.

Je remercie toute l'équipe du laboratoire d'Immuno-Hématologie Erythrocytaire (IHE) et du service de Distribution des Produits Sanguins Labiles de l'EFS de Nantes pour leur gentillesse et leur soutien tout le long de mon stage.

Je remercie également mon directeur de mémoire, Elisabeth Llopis, pour sa disponibilité et ses conseils.

Sommaire

I) Introduction.....	1
II) Présentation du Laboratoire départemental d'Immuno-Hématologie Erythrocytaire de Loire Atlantique.....	1
A. Description du laboratoire et de son environnement.....	1
1. EFS/EFS-PL.....	1
2. Le laboratoire et son activité.....	2
3. Les clients du laboratoire.....	3
4. Le circuit des prélèvements et des résultats d'analyses.....	5
B. La démarche qualité.....	5
III) L'Enquête Satisfaction Clients.....	6
A. Objectif du travail.....	6
B. Matériels et méthodes.....	7
1. Le questionnaire et les documents associés.....	7
2. Les destinataires.....	8
3. Les modalités de diffusion.....	9
4. L'analyse des résultats (logiciel dédié).....	10
5. Déroulement de l'enquête et calendrier prévisionnel.....	11
C. Résultats de l'enquête.....	11
1. Taux de réponse au questionnaire.....	11
2. L'accueil.....	13
3. Les documents mis à disposition.....	13

4. Le rendu des résultats d'analyse IHE.....	14
5. Le conseil biologique.....	16
6. La période de garde.....	16
7. Jugement global sur les prestations du laboratoire.....	17
IV) Discussion des résultats et conséquences en terme d'amélioration continue de la qualité.....	18
A. Méthodologie.....	18
1. Le questionnaire.....	18
2. La diffusion des questionnaires.....	19
B. Les résultats avec propositions d'actions correctives.....	21
1. Le taux de réponse.....	21
2. Propositions d'actions correctives.....	22
C. Observations des conséquences des actions correctives mises en place à la suite de la première enquête sur le site de Saint-Nazaire.....	26
D. Perspectives : Plan d'action pour la mise en place des actions corrective.....	26
V) Conclusion : Intérêt de cette démarche dans le renforcement de la relation avec les clients et l'amélioration continue de la qualité.....	27
VI) Bibliographie.....	28
VII) Annexes.....	30

Glossaire

- **AFAQ** : Association Française de l'Assurance Qualité
- **AFSSAPS** : Agence Française de Sécurité Sanitaire des Produits de Santé
- **CGR** : Concentré de Globules Rouges
- **CH** : Centre Hospitalier
- **CHU** : Centre Hospitalier Universitaire
- **COFRAC** : Comité Français d'Accréditation
- **CR** : Compte Rendu
- **CRTH** : Centre Régional de Traitement de l'Hémophilie
- **CLCC** : Centre de Lutte Contre le Cancer
- **CSTH** : Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance
- **DPS** : Distribution de Produits Sanguins
- **DU** : Diplôme Universitaire
- **EFS-PL** : Etablissement Français du Sang des Pays de la Loire
- **ES** : Etablissement de Santé
- **ETS** : Etablissement de Transfusion Sanguine
- **GBEA** : Guide de Bonne Exécution des Analyses
- **IHE** : Immuno-Hématologie Erythrocytaire
- **ISO/CEI** : International Standardization Organization / Commission Electrotechnique Internationale
- **LABM** : Laboratoire d'Analyses de Biologie Médicale
- **Laboratoire IHE 44** : laboratoire départemental d'Immuno-Hématologie Erythrocytaire de Loire Atlantique

- **PSL** : Produits Sanguins Labiles
- **RAI** : Recherche d'Agglutinines Irrégulières
- **TPO** : Transporteur de Petits Objets

I) Introduction

Ce mémoire est réalisé dans le cadre du diplôme universitaire (DU) « Assurance qualité au laboratoire de Biologie Médicale (GBEA et norme ISO 15189) ».

Durant notre cursus, l'Assurance Qualité dans les laboratoires est un sujet sur lequel nous sommes peu sensibilisés : nous avons des notions sur le GBEA [1], nous l'utilisons mais nous ne sommes pas aptes à rédiger des modes opératoires. C'est parce qu'il y a un manque de formation interne et que dans l'avenir, nous serons obligés d'accréditer les laboratoires d'Analyses Médicales que je me suis inscrit à ce DU. J'espère avoir acquis assez de connaissances par la suite pour devenir un biologiste « qualicien ».

Ce mémoire rapporte une enquête de satisfaction réalisée auprès des clients du laboratoire départemental d'immuno-hématologie de Loire Atlantique (laboratoire IHE 44) de l'Etablissement Français du Sang (EFS). Cette enquête concernait également les clients des services de Distribution des Produits Sanguins Labiles (PSL) de l'EFS de Nantes et de Saint-Nazaire. Dans le cadre de ce mémoire, j'exploiterai uniquement les résultats portant sur le laboratoire IHE 44.

La première partie de ce mémoire est consacrée à la présentation du contexte dans lequel ce travail a été conduit. La deuxième partie rapporte la méthodologie employée pour la réalisation de l'enquête. La dernière partie concerne l'analyse des résultats obtenus et la proposition d'un plan d'action pour corriger les éventuelles insatisfactions observées.

II) Présentation du laboratoire IHE 44

A. Description du laboratoire et de son environnement

1. EFS/EFS-PL

L'EFS Pays de la Loire est l'un des 17 établissements de transfusion sanguine existant actuellement en France. L'Etablissement Français du Sang est depuis le 1er janvier 2000 l'opérateur unique des activités transfusionnelles, regroupant quatorze Etablissements de Transfusion Sanguine (ETS) en métropole et 3 dans les DOM-TOM. Son siège est situé à Paris et son statut est celui d'un établissement public.

L'EFS Pays de la Loire est composé de six sites : Nantes, Angers, Le Mans, La Roche-sur-Yon, Laval et Saint Nazaire (Annexe I).

Ses missions sont regroupées dans le champ de la médecine transfusionnelle : prélèvements homologues et autologues de sang, qualification biologique des prélèvements, préparation et contrôle de conformité des produits sanguins labiles (PSL), distribution des PSL, conseil transfusionnel et hémovigilance. Cette dernière activité est assurée grâce à un travail collaboratif entre les correspondants d'hémovigilance de l'EFS et des Etablissements de santé (ES), membres du Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance (CSTH) qui a pour mission de contribuer par ses études et ses propositions à l'amélioration de la sécurité des patients qui sont transfusés dans l'établissement. Ce comité est chargé de la coordination des actions d'hémovigilance entreprises au sein de chaque ES.

Dans ce cadre, bien que placé par la réglementation en dehors des missions principales de l'EFS, les activités de laboratoire IHE 44, orientées vers la sécurité transfusionnelle et obstétricale, sont indissociables de la Médecine Transfusionnelle.

2. Le laboratoire et son activité

Le laboratoire IHE 44 est l'un des cinq laboratoires IHE de l'EFS-PL. Il est composé de trois unités : Nantes Hôtel-Dieu, Nantes Hôpital Nord et Saint-Nazaire. Il compte 4 biologistes, 4 assistants techniques, 32 techniciens et 9 secrétaires. L'organigramme est présenté en annexe II. L'ensemble du laboratoire est placé sous la responsabilité d'un biologiste responsable coordonnateur, garant de l'harmonisation des pratiques et des décisions prises dans les trois unités

Le laboratoire IHE 44 avait en 2008 un volume d'activité de l'ordre de 7,6 millions de B se répartissant de la façon suivante :

- Site de Nantes Hôtel-Dieu : 5,6 millions de B
- Site de Nantes Nord Laënnec : 0,6 millions de B
- Site de Saint-Nazaire : 1,4 millions de B

- Les principales analyses IHE réalisées au laboratoire sont :
 - les groupages ABO-RH1 et les phénotypes RH-KEL1
 - les phénotypes étendus
 - la recherche et l'identification des anticorps anti-érythrocytaires (RAI)
 - les épreuves directes de compatibilité au laboratoire
 - le test direct à l'antiglobuline (test de Coombs direct)

Un répertoire des analyses du laboratoire IHE 44 indiquant toutes les analyses réalisées et les exigences du laboratoire a été envoyé à ses clients en 2007 (Annexe III).

- Les horaires de fonctionnement sont les suivants :
 - 24h/24, 7 jours sur 7 sur les sites Nantes Hôtel-Dieu et Saint-Nazaire
 - De 8h à 20h, du lundi au vendredi sur le site Nantes Hôpital Nord Laënnec

3. Les clients du laboratoire

- La clientèle du laboratoire est la suivante :
 - Les patients et prescripteurs des centres hospitaliers de Nantes, Saint-Nazaire, du centre hospitalier intercommunal de la presqu'île guérandaise (le Croisic, Guérande) et le CLCC Gauducheau qui représentent environ 95 % de l'activité du laboratoire IHE 44
 - Les patients de certains laboratoires d'analyses de Biologie Médicale de la région (analyses transmises par les LABM)
 - Le Laboratoire de Qualification Biologique du Don pour les donneurs de sang présentant un dépistage d'anticorps irréguliers anti-érythrocytaires positif
 - Les patients du Centre de Santé Médical de l'EFS-PL

- Le CHU de Nantes

Il est le centre de référence d'un secteur sanitaire d'environ 580000 habitants (recensement 2009). Il compte 1616 lits de médecine, chirurgie et gynécologie-obstétrique. En 2008, le nombre d'entrées nécessitant une hospitalisation complète est de 160953. Il emploie 712 médecins [2]. Il est composé de plusieurs sites (Annexe IV):

. L'Hôtel-Dieu qui comprend les pôles Urgences, Ostéo-articulaire, Appareil digestif, Médecine-cancérologie-hématologie, Tête et cou, Urologie-Néphrologie et une partie de l'Anesthésie-Réanimation. L'hôpital mère-enfant qui est annexé à l'Hôtel-Dieu possède son propre pôle.

. L'hôpital Saint Jacques situé à 2km au sud de l'Hôtel-Dieu comporte le pôle Médecine physique et réadaptations, une partie de la gériatrie et la psychiatrie. La deuxième partie du pôle gériatrie se situe principalement à l'hôpital Bellier situé à 4km à l'est de l'Hôtel-Dieu.

. L'Hôpital Nord Laënnec situé à 8 km à l'ouest de l'Hôtel-Dieu possède les pôles de l'Institut du Thorax, de Neurosciences et l'autre partie du pôle Anesthésie-Réanimation.

- Le CLCC René Gauducheau

Il fait partie des 20 Centres français permettant le diagnostic, le traitement et la prise en charge des patients atteints d'un cancer. Il compte 122 lits d'hospitalisations et 71 médecins. En 2008, 46300 patients sont venus en consultation et 4979 patients ont été suivis le long de l'année. Il est annexé géographiquement à l'Hôpital Nord Laënnec.

- Le CH de Saint-Nazaire

Il regroupe un secteur sanitaire d'environ 270000 personnes avec afflux saisonnier. Il compte 817 lits de médecine, chirurgie, obstétrique. En 2008, le nombre d'entrées nécessitant une hospitalisation complète est de 25247. Il emploie 262 médecins tout statut confondu.

4. Le circuit des prélèvements et des résultats d'analyses

▪ Les modalités d'envoi des échantillons

Il existe un bon de demande d'examen IHE commun à tous les laboratoires IHE 44 de l'EFS-PL qui accompagne les prélèvements (Annexe V).

Au CHU Hôtel-Dieu de Nantes et pour l'hôpital mère-enfant, un système transporteur de petits objets (TPO) et de pneumatique permettent le transfert des prélèvements des services au laboratoire IHE. Pour l'hôpital Saint-Jacques et l'hôpital Bellier, des coursiers permettent la transmission des analyses IHE. Tandis que pour l'Hôpital Nord Laënnec ainsi que pour le CLCC Gauducheau, un TPO et un pneumatique permettent le transfert des analyses entre les services et l'antenne EFS rattachée à l'Hôpital Nord Laënnec. En dehors des heures d'ouverture de l'antenne, les prélèvements sont transmis par taxi sur le site de l'Hôtel-Dieu.

Au CH de Saint-Nazaire, la transmission des demandes d'examen au laboratoire est assurée par des agents hospitaliers (coursiers ou personnel des services prescripteurs).

▪ Envoi des résultats

Les services du CHU de Nantes ont accès à un logiciel informatique (Hémoserveur) permettant de consulter les résultats des principales analyses IHE (groupes sanguins et RAI) dès qu'elles ont été réalisées. Pour toutes les demandes d'examen, les résultats sont adressés sous forme de compte rendu (CR) papier au service prescripteur (transmission par TPO).

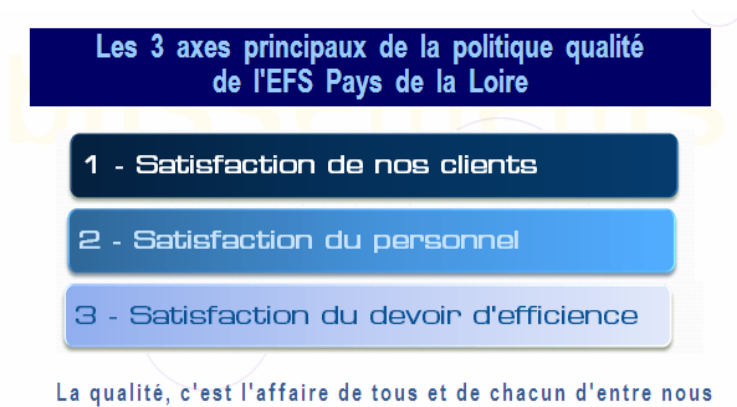
En ce qui concerne le CLCC Gauducheau, les résultats émis sous forme de CR papier sont acheminés par courrier interne et pour le CH de Saint-Nazaire, ils sont acheminés par les coursiers hospitaliers.

B. La démarche qualité

L'EFS-PL a obtenu la certification selon la norme ISO 9001/2000 [3] en juillet 2001 pour tous les sites et toutes les activités. Les principales caractéristiques de cette norme sont la prise en compte de l'activité sous forme de processus qu'il s'agit de décrire précisément pour optimiser leur qualité, l'importance accordée au management au sens de l'animation des

équipes, et le suivi de la qualité des processus au travers d'indicateurs spécifiques à chacun avec une importance particulière accordée à l'évaluation de la satisfaction des « clients ».

La politique de l'EFS-PL s'articule autour de 3 grands axes :



Le laboratoire IHE 44 a pour objectif depuis 2005 d'obtenir l'accréditation ISO/CEI 17025 :2005. Le dépôt de candidature au Comité Français d'Accréditation (COFRAC) a eu lieu en fin d'année 2008. Il est dans l'attente de la visite d'accréditation. Dans un second temps, le laboratoire demandera le passage à la norme ISO 15189, ce référentiel étant retenu dans le cadre du projet de réforme de la biologie médicale [4].

III) L'Enquête Satisfaction Clients

A. Objectif du travail

Mon travail a consisté à réaliser une enquête de satisfaction des utilisateurs des services du laboratoire IHE 44. L'enquête a concerné à la fois les médecins (prescription) et les infirmiers (prélèvements).

Cette « Enquête Satisfaction Clients » s'inscrit dans la démarche d'accréditation du laboratoire. En effet, dans le chapitre 4.7 de la norme ISO/CEI 17025 [5] « Services au client », le point 2 dit que « Le laboratoire doit s'efforcer d'obtenir des retours d'information, tant négatifs que positifs, de ses clients. Ces retours d'information doivent être utilisés et analysés afin d'améliorer le système de management, les activités d'essais et d'étalonnages et le service du client. ». De même, on retrouve cette notion dans la norme ISO 15189 [6], au chapitre 4.8 « Traitement des réclamations », dans la note : « Les laboratoires sont encouragés

à obtenir des retours d'information, tant positifs que négatifs, de la part des utilisateurs de leurs services, de préférence d'une manière systématique (par exemple par l'intermédiaire d'enquêtes) ».

L'évaluation de niveau de satisfaction a pour but de mettre en évidence les attentes exprimées et implicites des « clients » et les points nécessitant une amélioration.

Le recueil d'informations clients par enquête avait déjà été réalisé en 2001 sur le site EFS de Saint-Nazaire par le laboratoire IHE et le service de distribution des PSL et il avait permis de mettre en évidence les insatisfactions liées aux situations d'urgence. La démarche avait alors abouti à la rédaction d'un protocole commun EFS-CH de modalités de transfusion en situation d'urgence.

Cette enquête a pour objectif de détecter les diverses insatisfactions de prescripteurs et préleveurs afin de mettre en place des actions correctives. Elle sera aussi l'occasion d'observer les conséquences des actions correctives mises en place à la suite de la première enquête sur le site de Saint-Nazaire.

B. Matériels et méthodes

1. Le questionnaire et les documents associés

▪ Le questionnaire

Les différents secteurs de l'EFS-PL réalisent régulièrement des enquêtes satisfactions clients et la cellule qualité tient à disposition un questionnaire-type, enregistré dans le système documentaire régional (Annexe VI), duquel nous sommes partis. Nous avons également pris en compte le questionnaire qui avait été utilisé en 2001 lors de l'étude sur Saint-Nazaire [7] (Annexe VII).

Il a été convenu d'utiliser un questionnaire qui comporte à la fois des questions fermées à choix unique (Très satisfaisant, Satisfaisant, Insatisfaisant, Très insatisfaisant, Ne sais pas) et des zones de commentaires ouvertes permettant à chaque participant d'expliquer librement les raisons de ses satisfactions ou insatisfactions. Nous avons choisi de mettre une proposition « Ne sais pas » pour les participants qui ne sont pas concernés par la question. Nous avons placé au début du questionnaire des questions permettant d'obtenir des renseignements sur

l'utilisateur (hôpital, fonction, service et nom qui était facultatif afin d'obtenir le plus d'avis possible).

Le questionnaire support (Annexe VIII) comporte 5 thèmes : d'une part, perception de la qualité de l'accueil, des documents mis à disposition et du rendu des résultats d'analyses IHE ; d'autre part, perception de la qualité du conseil biologique et du service rendu en situation de garde. Une sixième question évalue la perception globale de la qualité des services proposés. Pour chaque thème, un emplacement est disponible pour des commentaires libres.

Le questionnaire a été validé par le service qualité et le directeur de l'EFS-PL. Il a également été soumis aux hémovigilants des établissements de santé concernés, ainsi qu'au président du CSTH de Nantes pour approbation avant diffusion

- Les documents associés

Les directeurs des différents établissements ont été informés par courrier de notre démarche menée par le laboratoire IHE 44 au sein de leur établissement. Un courrier d'information a été envoyé au responsable d'hémovigilance de chaque établissement qui a ensuite diffusé l'information aux cliniciens et à l'équipe soignante.

Le questionnaire était accompagné d'une note expliquant la démarche et la marche à suivre pour répondre au questionnaire. Deux lettres de relance ont été envoyées durant cette étude (Annexe IX).

A la fin de l'enquête, une lettre de remerciements a été adressée à tous les participants.

2. Les destinataires

L'étude a porté à la fois sur le personnel médical (prescripteurs) et l'équipe soignante (préleveurs). Pour le personnel médical, les médecins Praticiens Hospitaliers, les médecins contractuels ou attachés ainsi que les chefs de cliniques sont visés. Ils ont tous reçus un questionnaire (359 pour le CHU de Nantes, 29 pour le CLCC Gauducheau et 100 pour le CH de Saint-Nazaire). Pour le personnel paramédical, les cadres de santé, les infirmiers et les sages-femmes sont concernés. Les cadres de santé ont tous reçus le questionnaire (150 pour le CHU de Nantes, 7 pour le CLCC Gauducheau et 30 pour le CH de Saint-Nazaire) et il leur

était demandé de le diffuser à leur équipe soignante. Nous n'avons pas imposé de quotas de réponses de la part du personnel paramédical.

Il a été décidé de ne pas envoyer de questionnaire aux services prescrivant peu (moins de 10 demandes par an) ou pas d'analyses IHE comme ceux du pôle psychiatrie, biologie (hormis celui du Centre Régional de Traitement de l'Hémophilie (CRTH)), imagerie ou la médecine du travail, la santé publique et la médecine nucléaire. Tous les autres services cliniques sont concernés par cette étude.

3. Les modalités de diffusion

Nous avons choisi d'utiliser un logiciel d'enquête et d'analyses statistiques (Sphinx Plus 2[®]) [8] pour cette étude. Ce logiciel est utilisé par la cellule qualité de l'EFS-PL et il est simple d'utilisation. Une fois le questionnaire retranscrit, il permet par la suite d'exploiter les données plus facilement car il collecte toutes les réponses et il nous aide à analyser les résultats.

Nous avons utilisé la fonction « Sphinx on line » pour une diffusion des enquêtes directement par courriel aux prescripteurs et aux cadres de santé. Le CHU de Nantes, le CLCC et le CH de Saint-Nazaire ont bien voulu nous communiquer les adresses électroniques des destinataires pour notre étude. Les réponses sont collectées sur un serveur externe sécurisé auquel nous avons accès.

Les infirmiers n'ayant pas d'adresse électronique, d'autres modalités de diffusion du questionnaire ont été utilisées à partir de la première relance.

- l'envoi de la version imprimable du questionnaire aux cadres
- la mise en ligne du questionnaire sur le site intranet du CHU de Nantes
- l'envoi de 2 exemplaires papiers directement aux équipes soignantes, pour les services du CHU de Nantes qui prescrivent plus de 100 demandes d'analyses IHE par trimestre et pour lesquels aucun retour de la part d'infirmiers n'avait été constaté après la 2^o relance (12 services concernés)

Le retour de ces questionnaires s'est effectué par courrier interne et les résultats ont été saisis manuellement sur le logiciel.

4. L'analyse des résultats (logiciel dédié)

L'enquête s'est déroulée dans les 3 ES et la connexion informatique sécurisée nous a aidé au bon déroulement de l'enquête.

Le logiciel d'enquête et d'analyses statistiques Sphinx Plus 2[®] a permis de collecter toutes les données à la fin de l'étude directement à partir du serveur et de les réunir à celles rentrées manuellement (questionnaires imprimés par les services). Il a permis par la suite d'analyser directement les données à l'aide de l'analyse multivariée qui rend des résultats beaucoup plus faciles à exploiter.

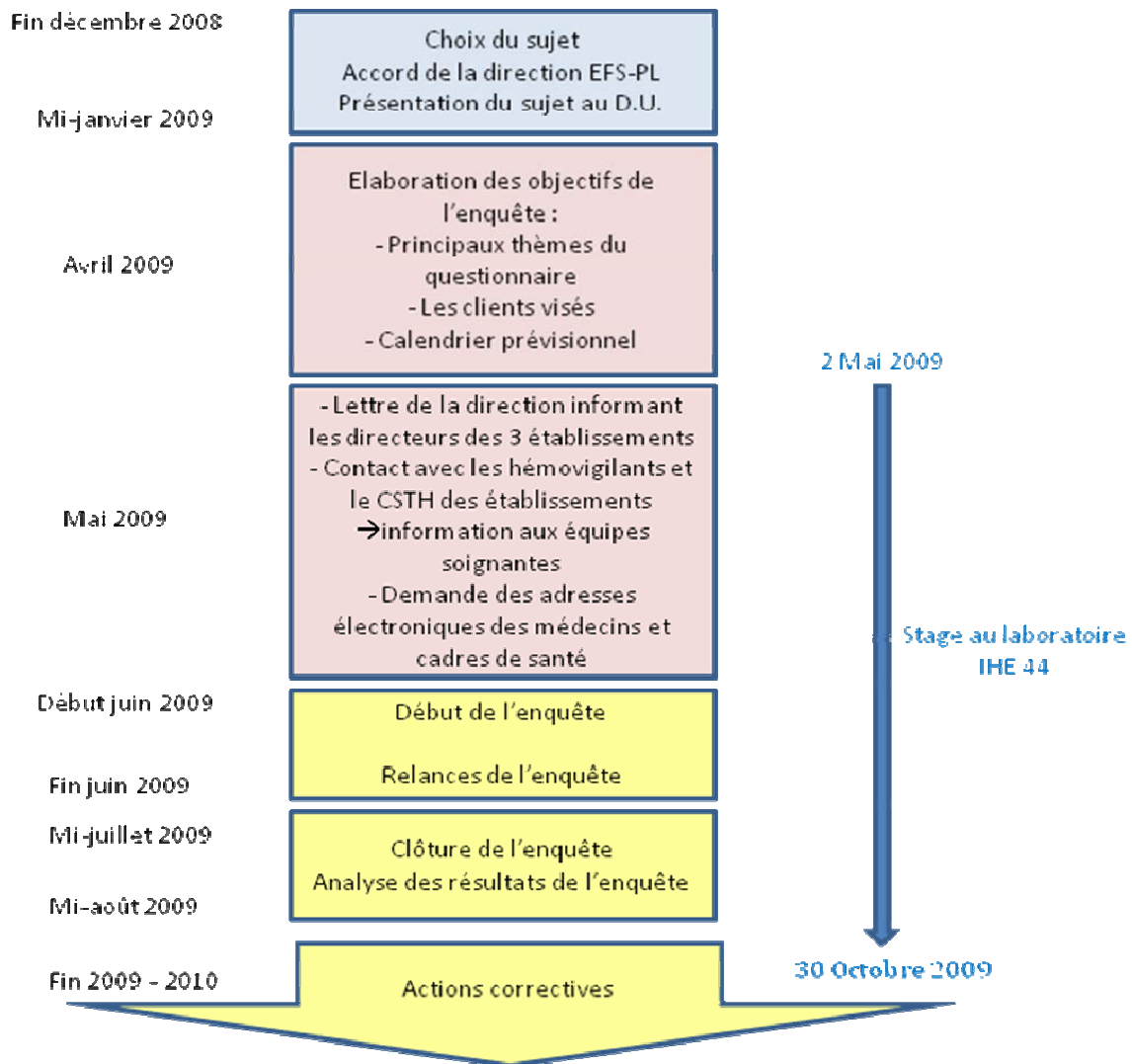
Les principales fonctions du logiciel sont les suivantes :

- le dépouillement automatique des résultats
- la possibilité de sélectionner ses variables et de les analyser
- les conseils pour l'analyse à partir des caractéristiques du questionnaire et des données
- le lien vers la table des données
- l'analyse statistique des données

Au final, il nous a permis de gagner du temps sur l'analyse des résultats car les statistiques sont tout de suite exploitables.

Une analyse statistique a été réalisée (comparaison de plusieurs distributions par un test de Chi²) pour rechercher une différence significative pour les différents thèmes entre les établissements de santé et entre les fonctions (médecins vs infirmiers) : quand une différence a été retrouvée, elle sera signalée dans les résultats. Les commentaires libres ont été présentés par site quand cela a été jugé nécessaire (différences liées aux modes de fonctionnement)

5. Déroulement de l'enquête et calendrier prévisionnel



C. Résultats de l'enquête

1. Taux de réponse au questionnaire

Après 2 lettres de relance, nous avons obtenu 219 réponses.

Cent quarante six réponses ont été renvoyées directement au serveur externe avec 100% des réponses exploitables : nous avons fixé une obligation de réponse à chaque item pour que les participants puissent nous retourner leur questionnaire. Soixante treize réponses sont parvenues sous forme papier. Elles sont toutes exploitables car les non réponses ont été considérés comme des réponses « Ne sais pas ». Quatre vingt dix sept réponses (68 sous

forme électronique et 29 en format papier) associent au moins un commentaire libre au questionnaire (44%).

Ces réponses proviennent pour environ la moitié de médecins prescripteurs (102 dont 98 réponses électroniques) et pour l'autre moitié du personnel infirmier (117 dont 48 réponses électroniques). Trois réponses ont été répondues par toute l'équipe soignante : elles ont été comptabilisées avec les réponses des infirmiers.

Les réponses obtenues proviennent à 74,5% (n=163) du CHU de Nantes dont 53% (n=116) de l'Hôtel-Dieu et 21,5% (n=47) de l'Hôpital Nord Laënnec, 16% (n=35) du CH de Saint-Nazaire et 9,5% (n=21) du CLCC Gauducheau.

Chacun des 13 pôles prescripteurs du CHU de Nantes, soit la totalité des pôles contactés, a retourné au moins un questionnaire (Annexe X).

Le tableau ci dessous représente la répartition des retours des questionnaires tout le long de l'étude après chaque envoi :

Nombre de réponses obtenues (valeurs cumulées)	1 ^{er} envoi (courriel)	1 ^{ère} relance (courriel avec questionnaire en pièce jointe/Intranet CHU)	2 ^{ème} relance	
			Courriel avec questionnaire en pièce jointe/ Intranet CHU	Questionnaire papier (2 par service pour 12 services)
Réponses médecins	Electronique : 30 Papier : 0	Electronique : 71 Papier : 2	Electronique : 98 Papier : 4	
Réponses Cadres de santé, infirmiers et sages-femmes	Electronique : 15 Papier : 0	Electronique : 36 Papier : 28	Electronique : 48 Papier : 60	Electronique : 48 Papiers : 69
Total	Electronique : 45 Papier : 0	Electronique : 107 Papier : 30	Electronique : 146 Papier : 64	Electronique : 146 Papier : 73

Le taux de retour des questionnaires peut être calculé pour les médecins (sous réserve pour le CHU de Nantes que les médecins, contractuels ou interne en médecine, non présents sur la liste de diffusion n'aient pas répondu par le biais du site intranet du CHU). Il est de 21,4% (n=77/359) pour le CHU de Nantes, 17,2% (n=5/29) pour le CLCC Gauducheau et de 20 % (n=20/100) pour le CH Saint-Nazaire. Pour le CHU de Nantes, le pourcentage de réponses varie de 0 à 60% en fonction du pôle. Il n'a pas été mis en évidence de corrélation entre l'activité IHE du pôle (Annexe XI) et le taux de réponse des médecins.

2. L'accueil

Les participants ayant répondu se déclarent satisfaits (68,5%) à très satisfaits (18,7%) de l'accueil téléphonique (Annexe XII, tableau 1) et 85,9% se déclarent satisfaits (64,4%) à très satisfaits (21,5%) des renseignements fournis par téléphone (Annexe XII, tableau 2). Trois commentaires de la part des utilisateurs des sites de Nantes Hôtel-Dieu et Hôpital Nord, ont porté sur les résultats positifs de RAI qui devraient systématiquement être téléphonés.

3. Les documents mis à disposition

Les utilisateurs sont satisfaits (64,4%) voire très satisfaits (18,3%) des formulaires pour les demandes d'examens IHE (Annexe XIII, tableau 1), satisfaits (65,3%) à très satisfaits (16%) des CR des résultats d'analyses IHE (Annexe XIII, tableau 2). Seulement 12,8% des répondants ont connaissance du répertoire des analyses IHE sans différence entre les 4 établissements (Tableau ci-dessous). Ces derniers se déclarent satisfaits (86,7%) à très satisfaits (6,7%) de son contenu (Annexe XIII, tableau 3).

Connaissance du répertoire des analyses du laboratoire IHE 44

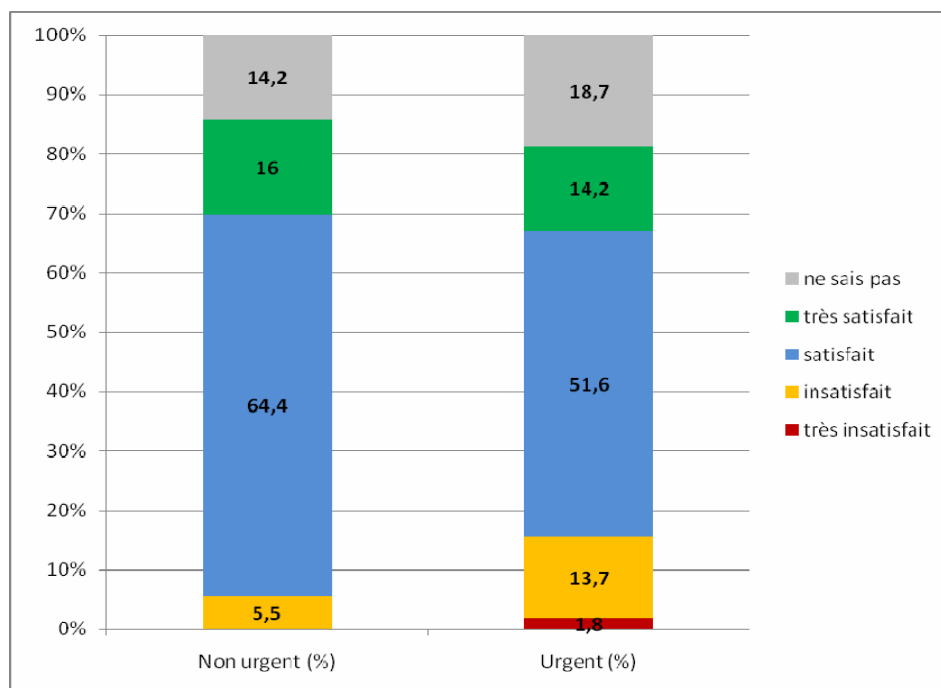
	CHU Nantes - Hôtel Dieu	Hôpital Nord Laennec	CH Saint-Nazaire	CLCC	Médecin	Infirmier	Total
oui	12,9% (15)	12,8% (6)	14,3% (5)	9,5% (2)	15,7% (16)	10,3% (12)	12,8% (28)
non	87,1% (101)	87,2% (41)	85,7% (30)	90,5% (19)	84,3% (86)	89,7% (105)	87,2% (191)
Total	100% (116)	100% (47)	100% (35)	100% (21)	100% (102)	100% (117)	100% (219)

En commentaire libre, les services sont satisfaits de la clarté des documents par contre ils souhaiteraient que les résultats des RAI positives soient mieux mis en évidence.

4. Le rendu des résultats d'analyse IHE

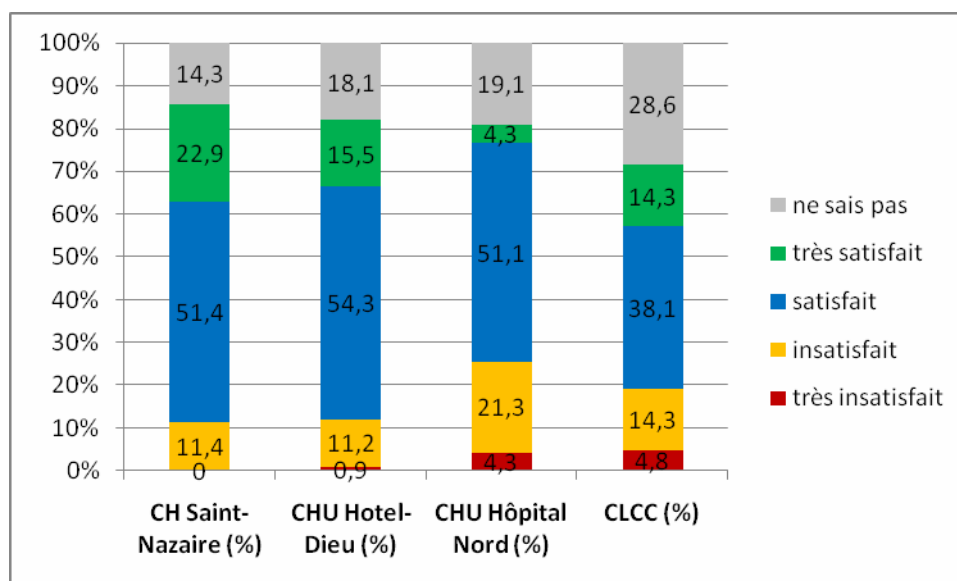
Le délai de rendu dans le cas d'un examen non urgent est jugé satisfaisant par 64,4% des répondants voire très satisfaisant (16%) (Annexe XIV, tableau 1 et 4). En situation d'urgence, le délai est jugé moins satisfaisant (51,6% vs 64,4% pour les réponses satisfaisantes et 14,2% vs 16% pour les réponses très satisfaisantes) (Annexe XIV, tableau 2 et 4). Comme l'indique la figure ci-après, le taux d'insatisfaits et très insatisfaits triple en situation d'urgence (15,5% vs 5,5%).

Niveau de satisfaction du délai de rendu des résultats en fonction du contexte de la demande (non urgent vs urgent)



Bien que non statistiquement significatives, nous avons noté des différences entre les établissements de santé concernant le niveau de satisfaction du délai de rendu des résultats en urgence.

Niveau de satisfaction du délai de rendu des résultats urgents en fonction de l'ES



Sur l'Hôtel-Dieu et l'Hôpital Nord Laënnec, le fait d'avoir un pourcentage de réponses « Ne sais pas » similaire (18-19%), nous permet de comparer les résultats entre eux. Nous constatons que pour les utilisateurs de l'Hôpital Nord, 21,3% d'entre eux sont insatisfaits du délai rendu des résultats en urgence (contre 11,2% pour ceux de l'Hôtel-Dieu) et 4,3% sont très insatisfaits (contre 0,9% pour ceux de l'Hôtel-Dieu). Ce taux élevé d'insatisfaction est aussi retrouvé pour les équipes soignantes du CLCC utilisant le laboratoire IHE 44 de l'Hôpital Nord (4,8% d'entre eux sont très insatisfaits).

De nombreuses remarques sur les sites de Nantes, particulièrement sur le site de Nantes Hôpital Nord, sont basées sur le délai de rendu des résultats en urgence qui est jugé trop long. Les équipes soignantes expriment leur souhait de voir les horaires d'ouverture du site élargis, allant pour certains jusqu'à 24h sur 24, 7 jours sur 7.

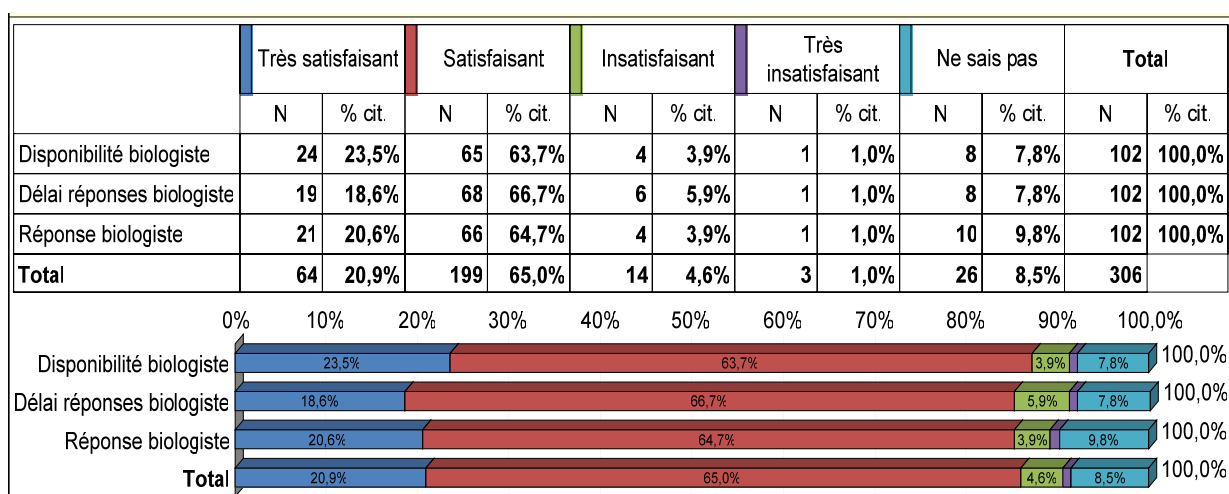
Pour les modalités de transmission des résultats, sur les sites de Nantes globalement 75,5% des utilisateurs sont satisfaits. Par contre, seulement 62,8% le sont sur le site de Saint-Nazaire (Annexe XIV, tableau 3 et 4).

A la lecture des différents commentaires, il ressort pour le CHU de Nantes le problème de la connexion informatique avec Hémoserveur qui ne fonctionne pas toujours ou qui est jugée trop lente. Sur le site de Saint-Nazaire, les soignants se plaignent de la difficulté à récupérer les résultats (problème de coursier, éloignement du site par rapport à l'hôpital, problème de transmission des résultats entre services pour les patients transférés d'un service à un autre).

5. Le conseil biologique

Quarante huit pourcent (56 sur 117 réponses) des infirmiers ne se sont pas prononcés sur l'item conseil biologique, ce service s'adressant plutôt aux cliniciens (102 réponses). Comme le montre le tableau ci-dessous, les médecins ont été globalement satisfaits de la disponibilité du biologiste (87,2%), du délai de réponse (85,3%) et de la qualité de réponses (85,3%). En commentaire libre, deux remarques concernaient la difficulté et le délai un peu long pour joindre le biologiste d'astreinte.

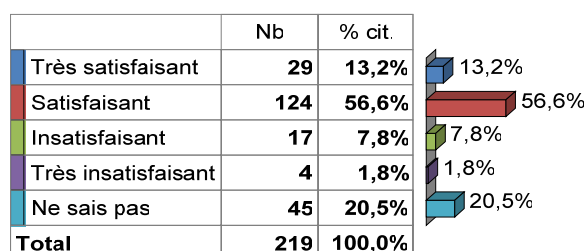
Niveau de satisfaction des médecins concernant le conseil biologique



6. La période de garde

Les utilisateurs sont satisfaits (56,6%) à très satisfaits (13,2%) du service de garde proposé par le laboratoire IHE.

Niveau de satisfaction de l'ensemble des utilisateurs sur la qualité du service rendu pendant la garde



Par contre, il existe une différence significative entre les ES ($\text{Chi}^2 = 19,77$, $\text{ddl}=6$ après avoir réuni les catégories « Très satisfaisant » avec « Satisfaisant » et les catégories « Très insatisfaisant » avec « Insatisfaisant », $p<0,01$)

Comme le montre le tableau ci-dessous, au CH de Saint-Nazaire, les services sont satisfaits (57,1%) à très satisfaits (25,7%) du service de garde. Il n'y a aucune insatisfaction de la part des répondants.

Au CHU Hôtel-Dieu de Nantes, les utilisateurs sont globalement satisfaits (59,5% de satisfaits et 14,7% de très satisfaits).

Par contre, pour le site de l'Hôpital Nord, le taux de satisfaction globale est de seulement 57,4% pour l'Hôpital Nord Laënnec et de 52,4% pour le CLCC Gauducheau. Les principales insatisfactions sont dues à l'absence d'un service de garde sur place la nuit et le week-end ressenti comme une contrainte du fait de la gestion des envois des prélèvements par taxi et de l'allongement du délai de rendu des résultats.

Niveau de satisfaction des utilisateurs sur la qualité du service en période de garde

Garde IH	CHU Nantes - Hôtel Dieu	Hôpital Nord Laënnec	CH Saint-Nazaire	CLCC	Médecin	Infirmier
Très satisfaisant	14,7% (17)	2,1% (1)	25,7% (9)	9,5% (2)	10,8% (11)	15,4% (18)
Satisfaisant	59,5% (69)	55,3% (26)	57,1% (20)	42,9% (9)	61,8% (63)	52,1% (61)
Insatisfaisant	6,0% (7)	17,0% (8)	0,0% (0)	9,5% (2)	11,8% (12)	4,3% (5)
Très insatisfaisant	0,0% (0)	6,4% (3)	0,0% (0)	4,8% (1)	2,9% (3)	0,9% (1)
Ne sais pas	19,8% (23)	19,1% (9)	17,1% (6)	33,3% (7)	12,7% (13)	27,4% (32)
TOTAL	100% (116)	100% (47)	100% (35)	100% (21)	100% (102)	100% (117)

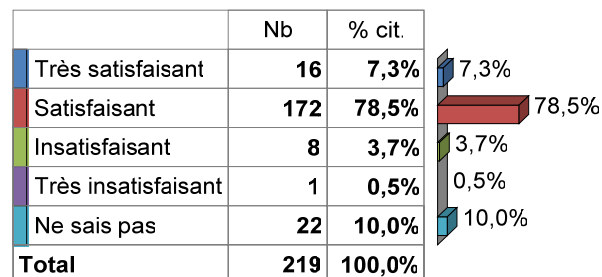
Il faut noter que les médecins sont plus insatisfaits que les infirmiers ($\text{Chi}^2 = 11,07$, $\text{ddl}=2$ après avoir réuni les catégories « Très satisfaisant » avec « Satisfaisant » et les catégories « Très insatisfaisant » avec « Insatisfaisant », $p<0,01$).

7. Jugement global sur les prestations du laboratoire

Les personnes ayant répondu à cette enquête perçoivent la qualité des services fournis par le laboratoire IHE 44 comme globalement satisfaisants (78,5% de satisfaits, 7,3% de très satisfaits), 4,2% se déclarent globalement insatisfaits (3,7% d'insatisfaits et 0,5% de très

insatisfait). Les commentaires libres font principalement état d'une incompréhension liée au fait que les cartes de groupes provenant de l'extérieur ne sont pas toujours prises en compte par l'EFS, amenant à refaire un groupe sanguin, de problèmes de connexion informatique avec Hémoserveur, de demandes d'ouverture 24h/24 du site de l'Hôpital Nord. Sont également demandées une plus grande lisibilité des CR pour les résultats de RAI positive et l'amélioration de l'acheminement des résultats sur Saint-Nazaire.

Niveau de satisfaction de l'ensemble des utilisateurs sur les prestations globales du laboratoire



IV) Discussion des résultats et conséquences en terme d'amélioration continue de la qualité

A. Méthodologie

1. Le questionnaire

La création du questionnaire s'est déroulée en plusieurs étapes. Tout d'abord, nous sommes partis du questionnaire fourni par la cellule Qualité régionale de l'EFS. Il a été adapté à l'activité spécifique du laboratoire IHE44 (qualité de l'activité de garde, du conseil biologique et des documents mis à disposition). Par rapport au questionnaire de l'enquête de Saint-Nazaire en 2001 [7], le questionnaire utilisé diffère par les réponses aux items avec la disparition de la catégorie « Moyen », et l'ajout de la catégorie « Très insuffisant ». Le fait d'enlever le point médian permet d'éviter une attitude de neutralité ou un refus de réponse (absence d'opinion, personne non concernée) [9].

La création de la catégorie « Ne sais pas » a permis d'obtenir une réponse pour chaque item de la part de tous les participants et donc l'exploitation de tous les questionnaires. Par contre, cette catégorie peut être source d'ambiguïté, les personnes qui ne sont pas concernées

par un item et celles qui n'ont pas voulu se prononcer, ont pu répondre « Ne sais pas ». Il aurait fallu utiliser plutôt le terme « Non concerné » et/ou « Sans opinion ».

Les commentaires libres pour chaque thème avaient pour objectif d'orienter les motifs d'insatisfaction et ainsi faciliter la mise en place d'actions correctives adaptées.

Bien que les résultats du questionnaire du service de Distribution de Produits Sanguins (DPS) n'aient pas été abordés dans le mémoire, il faut souligner les fortes connexions entre les deux activités, en particulier sur les sites de Saint-Nazaire et de l'Hôpital Nord où le personnel est polyvalent. Malgré la séparation des 2 questionnaires IHE et DPS nous avons constaté une confusion des 2 activités par quelques utilisateurs (mis en évidence notamment au niveau des commentaires libres).

2. La diffusion des questionnaires

- Les modalités de diffusion

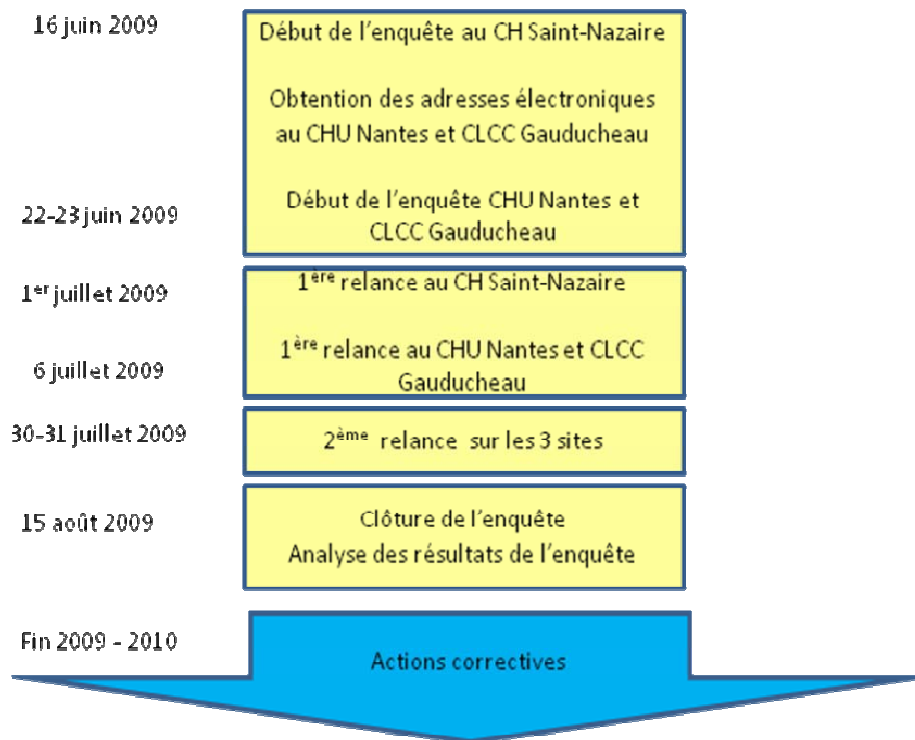
L'avantage de l'utilisation d'internet pour la diffusion des questionnaires est de sensibiliser plus facilement les utilisateurs avec un outil ludique, convivial et facile d'utilisation pour répondre aux questions. Ce système permet de répondre immédiatement dès la prise de connaissance, le destinataire n'a pas à imprimer, mettre sous enveloppe et retourner le questionnaire rempli. Il évite aussi les pertes lors du retour, l'impression trop importante de questionnaires et permet de gagner du temps sur la saisie des résultats qui se fait automatiquement.

L'inconvénient de cette modalité de diffusion est qu'elle n'est pas accessible directement aux destinataires qui ne possèdent pas leur propre adresse électronique. Les infirmiers et les sages-femmes étaient donc informés de cette enquête uniquement si les cadres de santé leur transmettaient le lien internet permettant de répondre à l'enquête. Il a été alors décidé d'envoyer dès la première relance, une version imprimable du questionnaire aux cadres de santé pour qu'ils puissent le transmettre aux infirmiers et de mettre en ligne l'enquête sur le site Intranet pour le CHU de Nantes. Après la deuxième relance, une analyse a été effectuée pour savoir si les infirmiers ou sages-femmes des plus gros services prescripteurs du CHU de Nantes avaient répondu à l'enquête. Ayant constaté que les infirmiers (ou sages-femmes) n'étaient pas représentés dans certains services comme l'hématologie, la maternité, la

gastrologie, les brûlés, nous les avons contacté par téléphone, pour connaître les raisons de l'absence de réponse de leur part. Nous avons pu ainsi nous rendre compte que dans la majorité des cas les cadres de santé n'avaient pas transmis l'information à leur équipe : en effet sur les 12 services contactés, seule la traumatologie était au courant de l'enquête. Il a été alors convenu d'envoyer deux exemplaires papiers directement à l'intention des infirmiers et sages-femmes pour ces services.

- Le calendrier de diffusion

Par rapport au calendrier prévisionnel, nous avons débuté l'enquête avec un peu de retard. L'information préalable de la direction des établissements et le délai d'obtention des adresses électroniques des prescripteurs et des cadres de santé en sont les principales causes. Le déroulement de l'enquête s'est produit selon le schéma suivant.



- Le nombre de relances

Nous avons effectué 2 relances dans cette enquête, comme celle réalisée en 2001 sur le site de Saint-Nazaire car le nombre de réponses était insuffisant après la première relance (137 réponses) et que nous souhaitons le plus grand nombre de réponses possible afin de

garantir la représentativité des résultats. De plus, la norme ISO15189 [6] insiste sur le fait d'obtenir le plus grand nombre de retour d'information (Chapitre 4.8). Toutefois il est conseillé habituellement de ne faire qu'une seule relance afin de ne pas « solliciter » de manière excessive les clients, ce qui pourrait donner une image négative du laboratoire [10].

B. Les résultats avec propositions d'actions correctives

1. Le taux de réponse

Le taux de réponse global au questionnaire n'a pas pu être déterminé car nous n'avions pas de liste de diffusion pour les infirmiers et les sages femmes. En 2001, le taux de réponse à l'enquête sur Saint-Nazaire était de 60%. Le taux de réponse des médecins à l'enquête actuelle est estimé à 21%. Ce résultat doit cependant être pris avec une certaine réserve, en effet nous ne pouvons pas garantir que des médecins contractuels ou des internes non présents sur la liste de diffusion aient répondu par le biais du site intranet du CHU de Nantes (source de surestimation) ni que la liste mise à disposition était effectivement à jour (risque de sous-estimation). Le taux de réponse estimé est légèrement inférieur à celui d'autres enquêtes concernant des médecins et utilisant des modalités de diffusion similaire [11][12] (21% vs 23-46%). Malgré ce faible taux de réponse, tous les services étaient néanmoins représentés.

Pour expliquer le faible taux de réponse obtenu, plusieurs explications sont possibles :

- La période choisie pour réaliser cette enquête, liée aux dates de stage de l'internat, n'était pas la plus adéquate. De mi-juin à mi-août, beaucoup d'équipes soignantes pouvaient être parties en congé et le personnel présent en effectif réduit n'avait pas forcément le temps de répondre au questionnaire.

- La communication de l'existence de cette enquête au sein des services a pu être insuffisante. Nous avons effectivement constaté que les cadres de santé n'avaient pas toujours diffusé l'information auprès de leur équipe. Pour les médecins, la diffusion a été inégale suivant les spécialités médicales. Pour le CHU de Nantes, si pour le pôle anesthésie réanimation, le président du CSTH, lui-même anesthésiste, a clairement apporté sa contribution à la diffusion de l'information, il n'y a pas eu ce type de relai incitateur pour d'autres spécialités, comme le pôle urgence par exemple.

2. Propositions d'actions correctives

A partir de l'analyse des résultats, nous avons recensé un certain nombre de propositions d'actions correctives qui pourraient être envisagées pour répondre aux insatisfactions et lacunes constatées. Elles sont reprises dans le tableau ci-dessous et peuvent se décomposer de la manière suivante :

- Actions internes au laboratoire IHE

- Actions nécessitant l'implication d'autres services de l'EFS (service support et direction)

- Actions devant être menées en collaboration avec les ES

Item	Insatisfactions constatées Lacunes observées	Propositions d'actions correctives ou proposition d'amélioration à mettre en place
Accueil	- Communication insuffisante des RAI +	- Rappel aux techniciens de communiquer au service les RAI+
Documents mis à disposition	- Répertoire des analyses IHE méconnu - CR: manque de lisibilité des résultats RAI +	- Revoir la diffusion de ce document au sein des ES - Présentation plus lisible des résultats (paramétrage informatique)
Rendu des résultats d'analyses IHE	- Délai trop long en situation d'urgence sur Nantes (surtout l'Hôpital Nord) - Pannes récurrentes d'Hémoserveur (Nantes) - Problème de transmission des résultats sur Saint-Nazaire (éloignement du site)	- Rajouter sur le répertoire le délai minimum de réalisation des analyses IHE - Etude de faisabilité d'une ouverture élargie sur l'Hôpital Nord - Information à faire remonter aux informaticiens de l'EFS et du CHU pour traiter l'anomalie - Revoir avec le CH de Saint-Nazaire les modalités de transmission des résultats par les coursiers - Informatisation de tous les services

Item	Insatisfactions constatées Lacunes observées	Propositions d'actions correctives ou proposition d'amélioration à mettre en place
Conseil biologique	- Quelques difficultés à joindre le biologiste	- Donner aux cliniciens un délai de rappel du biologiste d'astreinte
Période de garde	- Hôpital Nord : fermeture à 20h et les WE → délai trop long	- Etude sur la faisabilité d'une ouverture élargie
Jugement global des prestations du laboratoire	- Problème de demande de cartes de groupes alors que le patient en possède une valable d'un laboratoire extérieur	- Rappel aux personnels des critères de validité d'une carte de groupe - Rappel des spécificités d'Hémoserveur aux équipes soignantes

Un certain nombre de points sont clairement ressortis de cette enquête.

- **Le délai de rendu des résultats en urgence** est un motif important d'insatisfaction pour les clients du CHU de Nantes Hôpital Nord et du CLCC. Il faut bien avoir à l'esprit qu'un examen urgent en IHE correspond pratiquement toujours à un besoin transfusionnel urgent, potentiellement vital. Les recommandations de l'AFSSAPS [13] reprises dans le texte réglementaire des bonnes pratiques transfusionnelles [14] définit 3 niveaux d'urgence en transfusion : l'urgence vitale immédiate où les PSL sont délivrés sans délai, éventuellement sans les résultats des analyses IHE, l'urgence vitale où les PSL doivent être délivrés en moins de 30 minutes accompagnés d'un résultat de groupe conforme, enfin l'urgence « relative » où la délivrance a lieu dans les 2 à 3 heures suivant la prescription médicale, ce qui permet la réalisation du groupage et de la RAI.

Le laboratoire IHE44 a pris en compte ces exigences dans ses choix et validations de méthode imposées par la norme 17025 [5]. La méthode choisie pour la réalisation des groupes doit pouvoir permettre de rendre un résultat de groupe en 30 minutes et ceci est vérifié lors de la validation initiale de méthode : le délai entre l'enregistrement de l'analyse sur le logiciel médico-technique du laboratoire et le transfert des résultats ne doit pas excéder 30 minutes.

De plus, un indicateur de pilotage a été mis en place depuis 2007 afin de suivre le délai de rendu des résultats demandés en urgence (demandes urgentes précédées d'un appel téléphonique et/ou associées à une demande de PSL en urgence vitale ou en urgence vitale immédiate). En 2008, 80% des groupes sanguins sont rendus en moins d'une heure et 100% en moins de 3 heures à Nantes. Cent pourcents des groupes urgents sont rendus en moins d'une heure à Saint Nazaire. Cet indicateur a cependant une limite : il ne tient pas compte du délai d'acheminement des prélèvements jusqu'au laboratoire. Ceci peut expliquer les insatisfactions de l'Hôpital Nord et du CLCC Gauducheau, particulièrement en période de garde, puisque le site de l'Hôpital Nord est fermé et que tous les échantillons doivent être envoyés sur le site de l'Hôtel Dieu.

Bien qu'il y ait une part de subjectivité dans la perception du service rendu, reconnue d'ailleurs par certains clients : « en urgence, le délai est toujours trop long » et bien que l'EFS mette à disposition sur le site de l'Hôpital Nord une réserve de Concentré de Globules Rouges (CGR) en dehors des heures ouvrables pour permettre de garantir la sécurité transfusionnelle de patients nécessitant une transfusion en urgence, le pourcentage plus important d'insatisfactions sur ce site doit nous conduire à apporter une solution adaptée aux difficultés exprimées. Dans un premier temps, il faudrait quantifier objectivement le délai d'acheminement des prélèvements jusqu'à l'Hôtel-Dieu en fonction des horaires, puis envisager suivant les résultats obtenus la pertinence d'un élargissement des horaires d'ouverture du site en tenant compte des coûts engendrés par cette mesure si elle devait être retenue.

- **Pour le CH de Saint-Nazaire c'est le mode de transmission des résultats** qui a été jugé insatisfaisant. Cette insatisfaction découle de l'éloignement relatif du site de l'EFS par rapport à l'hôpital et des difficultés constatées dans la transmission des résultats dépendante des coursiers. La solution la plus simple à mettre en place, mais qui ne résoudra le problème que partiellement, serait de revoir avec le CH de Saint-Nazaire les modalités de transmission des résultats. L'idéal, mais nécessitant beaucoup plus de temps et de moyens, serait d'équiper tous les services d'un logiciel comme au CHU de Nantes, permettant d'avoir les résultats directement une fois les analyses validés techniquement. Enfin, l'ouverture de la cité sanitaire de Saint-Nazaire d'ici 2012, dans laquelle le laboratoire IHE de l'EFS sera intégré, permettra de ne plus avoir recours à des coursiers puisqu'un TPO sera alors fonctionnel.

- **L'Amélioration de la communication avec les services cliniques** doit être une priorité. Les résultats de l'enquête montrent que très peu de clients du laboratoire IHE 44 connaissent l'existence du répertoire des analyses pourtant diffusé en 2007 dans les différents ES. Ce résultat doit nous conduire à remettre en cause les modalités de diffusion utilisées à l'époque qui avaient consisté à présenter le répertoire en CSTH, puis à l'envoyer aux cadres de santé des ES des différents services, accompagné d'un formulaire de prise de connaissance et d'engagement de diffusion aux personnels soignants concernés, qui devait nous être renvoyé (pour le CHU de Nantes, il y a eu 49 retours sur 142 services contactés pour les catalogues soit : 34,5% de retours). A la demande du CSTH du CHU de Nantes, nous avons également obtenu la mise en ligne du répertoire sur le site intranet du CHU, mais le « cheminement » pour y accéder s'avère en pratique compliqué. Il sera donc nécessaire de renouveler l'envoi de ce répertoire en choisissant des modalités de diffusion plus adaptées et si possible en associant les clients à la réflexion. Le contenu de ce répertoire devra être également revu pour répondre aux exigences de la norme 15189 [6] sur le manuel de prélèvement des échantillons primaires (Chapitre 5.4.3). Ce manuel devra comprendre notamment la liste des analyses réalisées, l'identification de l'échantillon primaire, le type et la quantité d'échantillon à prélever.

Les commentaires libres retrouvés en fin de questionnaire, montrent que certaines exigences du laboratoire ne sont pas comprises et devront être expliquées : c'est le cas notamment concernant la réalisation par le laboratoire d'une ou deux déterminations de groupe sanguin alors que la carte de groupe du patient est jointe à la demande de PSL, ou que le patient possède déjà 2 déterminations de groupe connues sur la base de données de l'EFS PL. Ces analyses sont considérées à tort comme injustifiées, pour plusieurs raisons : soit parce que les critères de validité d'une carte de groupe ne sont pas parfaitement connus, soit parce que l'obligation pour le service de disposer lui-même des documents de groupage du patient pour obtenir des PSL et transfuser le patient n'est pas comprise, soit enfin parce que les spécificités d'Hémoserveur n'ont pas été assimilées : obtenir un accès constant aux données IHE y compris en cas de transfert de service, de perte du document papier dans les dossiers, d'oubli de carte de groupe sanguin par le patient et assurer la vérification informatique de la concordance de groupe entre le groupe du patient et le groupe du CGR réceptionné dans le service. Afin d'alimenter cette base de données, le CSTH du CHU de Nantes avait convenu lors de la mise en place d'Hémoserveur de réaliser au moins 1 groupe sanguin au laboratoire

IHE de l'EFS de Nantes, même si le patient arrivait avec une carte de groupe valide. Plusieurs possibilités peuvent être envisagées pour apporter une réponse aux interrogations des clients : ajouter des précisions dans le répertoire des analyses concernant par exemple la réalisation des analyses, promouvoir auprès des infirmiers et des médecins des actions de formation continue à la sécurité transfusionnelle, enfin proposer aux clients des visites du laboratoire qui seraient pour eux l'occasion de mieux comprendre les exigences et contraintes du laboratoire. Toutes ces actions permettent de renforcer le partenariat avec nos clients et de répondre aux exigences des normes 17025 (services aux clients) et 15189 (prestations de conseil).

C. Observations des conséquences des actions correctives mises en place à la suite de la première enquête sur le site de Saint-Nazaire

En 2001, une enquête satisfaction clients sur le site de Saint-Nazaire a été conduite par l'EFS et la cellule qualité du CH de Saint-Nazaire [7]. Il en était ressorti des insatisfactions au niveau de l'urgence transfusionnelle, la conformité des PSL distribués et des problèmes d'identifications des échantillons destinés au laboratoire IHE. Les mesures prises avaient été la rédaction d'un mode opératoire commun pour la gestion de l'urgence, l'information systématique au médecin prescripteur des PSL délivrés dans le cas de modification de la prescription et la participation de l'EFS au groupe de travail hospitalier pour éviter les problèmes d'identification.

Huit ans après cette enquête, les résultats sont plutôt positifs. Il est à noter qu'il n'y a aucune insatisfaction sur le service rendu pendant la garde, sur le travail du biologiste et aucune remarque portant sur le délai trop long des résultats en urgence. Des commentaires de type « nette amélioration depuis quelques années » ou « continuer dans cette démarche qualité » viennent confirmer dans le temps, l'efficacité des actions mises en place à la suite de l'enquête.

D. Perspectives : Plan d'action pour la mise en place des actions correctives

- Le point de départ : Les motifs d'insatisfactions et/ou les lacunes constatées

- Confirmation de la réalité et de l'importance du problème (par exemple détermination du délai de rendu des résultats en situation d'urgence pour l'Hôpital Nord)
- Propositions d'actions correctives adaptées : analyse de leur faisabilité et de leur coût
- Présentation des actions correctives à la direction EFS-PL pour avis et accord
- Présentation des actions correctives retenues en CSTH pour avis et accord
- Mise en place des actions correctives retenues

V) Conclusion : Intérêts de cette démarche dans le renforcement de la relation avec les clients et l'amélioration continue de la qualité

Le chapitre 4.8 de la norme ISO 15189 « Traitement des réclamations » préconise un retour des prestations du laboratoire à l'aide entre autres d'enquêtes de satisfaction. En effet, cette démarche a permis de préciser les motifs d'insatisfactions des clients, point de départ obligatoire pour mettre en place des actions correctives. Le résultat de l'enquête doit par la suite être diffusé rapidement.

Parmi les actions correctives qui peuvent être prises suite à cette enquête, il ressort qu'un certain nombre d'entre elles nécessitent de renforcer les liens avec les prescripteurs et les préleveurs, ce qui va tout à fait dans le sens de la norme ISO 15189.

D'autres actions, à mener au sein du laboratoire à la suite de cette enquête vont aussi contribuer à améliorer la qualité de nos prestations et donc à répondre au premier axe de la politique qualité de l'EFS PL : engagement à satisfaire nos clients.

Ce type d'enquête est renouvelable dans le temps comme cela a été le cas sur le site de Saint-Nazaire. Il peut être considéré comme un outil de suivi des actions correctives engagées et peut constituer un des indicateurs d'efficacité de la démarche qualité du laboratoire IHE44.

Ce travail m'a permis de me familiariser avec l'utilisation d'une enquête de satisfaction qui fait partie intégrante de la démarche qualité d'un laboratoire. Il m'a permis de travailler dans un laboratoire où la qualité est omniprésente et d'intégrer ainsi les différentes démarches que doit avoir un biologiste dans la gestion de l'Assurance Qualité dans un laboratoire en cours d'accréditation.

VI) Bibliographie

- [1] G.B.E.A – arrêté du 26 Novembre 1999 relatif à la bonne exécution des analyses de biologie médicale modifié par l'arrêté du 26 Avril 2002 – version n°2 Septembre 2002
- [2] Rapport d'activité 2008 Centre Hospitalier Universitaire de Nantes, Service communication : Juillet 2009
- [3] Système de management de la qualité - Exigences. NF EN ISO 9001 : Novembre 2008 – *AFNOR*
- [4] Rapport sur le projet de réforme de la biologie médicale, Ballereau M., 23 Septembre 2008
- [5] Exigences générales concernant la compétence des laboratoires d'étalonnages et d'essais. NF EN ISO/CEI 17025 : Septembre 2005 - *AFNOR*
- [6] Laboratoires d'analyses de biologie médicale – Exigences particulières concernant la qualité et la compétence. NF EN ISO 15189 : Août 2007 - *AFNOR*
- [7] Chord-Auger S, Tron de Bouchony E, Moll M-C, Boudart D, Folléa G. Enquête de satisfaction des acteurs impliqués dans la transfusion dans un centre hospitalier général : une application de la norme ISO 9001 :2000, Transfusion clinique et biologique 2004 ; 11 :161-167
- [8] Le Sphinx – Manuel de référence, Sphinx développement : Janvier 2006
- [9] Management de la qualité – Enquête de satisfaction des clients. FD X50-172 : Mars 1999 – *AFNOR*
- [10] Millot Sophie, L'enquête de satisfaction, AFNOR, 2007
- [11] http://medphar.univpoitiers.fr/santepub/Docs%20sources/Staffs%20Sante%20Publique/Archives%20presentation/2008/080917_SatisfmedCHU.pdf - Bouche G - Septembre 2009
- [12] [http://www.parhtage.sante.fr/re7/lim/doc.nsf/VDoc/2EF8774BC1E31108C125751A0057E6ED/\\$FILE/r%C3%A9sultats%20enqu%C3%AAt%20PH%20CHU.pdf](http://www.parhtage.sante.fr/re7/lim/doc.nsf/VDoc/2EF8774BC1E31108C125751A0057E6ED/$FILE/r%C3%A9sultats%20enqu%C3%AAt%20PH%20CHU.pdf) – Rozette M – Novembre 2008

[13] Transfusion de globules rouges : produits, indications, alternatives – Recommandations.
Août 2002 - AFSSAPS

[14] Décision du 6 novembre 2006 définissant les principes de bonnes pratiques prévus à
l'article L. 1223-3 du code de la santé publique. J.O. 261 du 10 novembre 2006

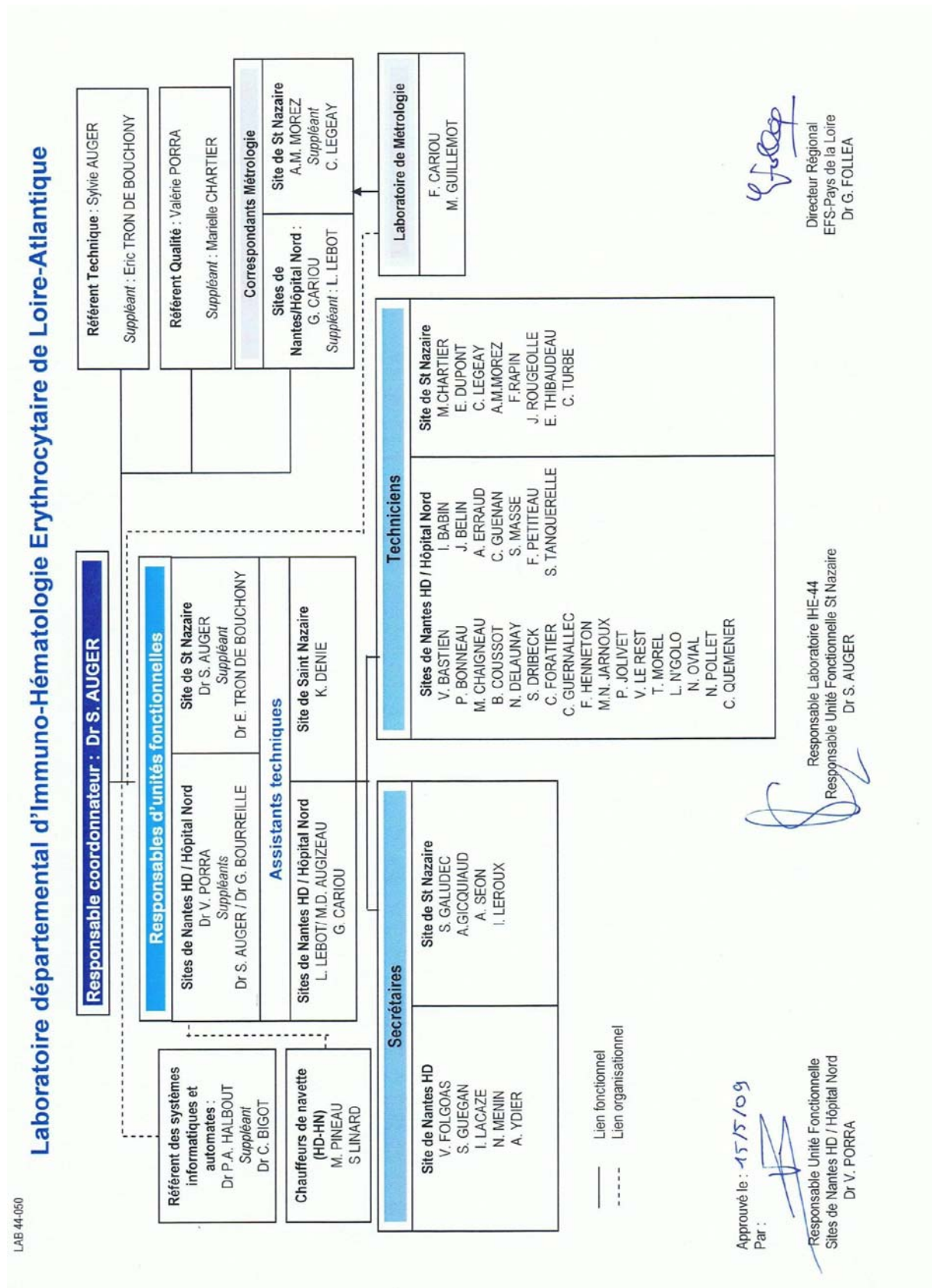
VII) Annexes

- Annexe I Présentation des sites de l'EFS-PL
- Annexe II Organigramme du laboratoire IHE 44
- Annexe III Répertoire des analyses du laboratoire IHE 44
- Annexe IV Les différents sites du CHU de Nantes
- Annexe V Bon de demande des examens d'immuno-hématologie (recto/verso)
- Annexe VI Questionnaire Enquête Satisfaction enregistré dans le système documentaire régional
- Annexe VII Questionnaire d'évaluation de la satisfaction des clients réalisé lors de l'étude sur Saint-Nazaire en 2001
- Annexe VIII Questionnaire utilisé pour l'étude
- Annexe IX Documents associés au questionnaire
- Annexe X Nombre de réponses au questionnaire par pôle – CHU Nantes
- Annexe XI Nombre de demandes d'examens IHE 2008 par pôle – CHU Nantes
- Annexe XII Résultats de l'enquête sur l'accueil du laboratoire IHE 44
- Annexe XIII Résultats de l'enquête sur la mise en disposition des documents IHE
- Annexe XIV Résultats sur le rendu des résultats d'analyses du laboratoire IHE 44

Annexe I : Présentation des sites de l'EFS-PL



Annexe II : Organigramme du laboratoire IHE 44



Annexe III : Répertoire des analyses du laboratoire IHE 44



ETABLISSEMENT FRANCAIS DU SANG - PAYS DE LA LOIRE

EXIGENCES DE L'EFS-PL

Nature - Identification - Transport des Prélèvements

Conformément à l'Arrêté du 16 novembre 1999 modifié par l'Arrêté du 26 avril 2002 relatif à la bonne exécution des analyses de biologie médicale (GBEA) et au Décret du 30 avril 2002 relatif aux conditions de transmission des prélèvements biologiques :

Les personnes impliquées dans le prélèvement et sa transmission doivent se conformer aux procédures décrites dans le présent catalogue.

En cas de non respect de ces procédures, l'échantillon transmis au laboratoire pourra être refusé.



ETABLISSEMENT FRANCAIS DU SANG - PAYS DE LA LOIRE

34 boulevard Jean Monnet
BP 91115
44011 NANTES Cedex 1
Tél. 02 40 12 33 00

LABORATOIRE D'IMMUNOHEMATOLOGIE

Nantes

Secrétariat Hotel Dieu 02 40 12 33 01
Fax 02 40 12 33 44

Dr Valérie PORRA Poste 3497
Dr Sylvie AUGER Poste 3495
Dr Géraldine BOURREILLE Poste 3390

Site Hôpital G et R Laënnec 02 40 16 58 81
Fax 02 40 16 58 71

Saint Nazaire

Secrétariat 02 40 90 63 90
Fax 02 40 90 52 90

Dr Eric TRON de BOUCHONY 02 40 90 63 91
Dr Sophie DERENNE 02 40 90 63 94

Répertoire des analyses

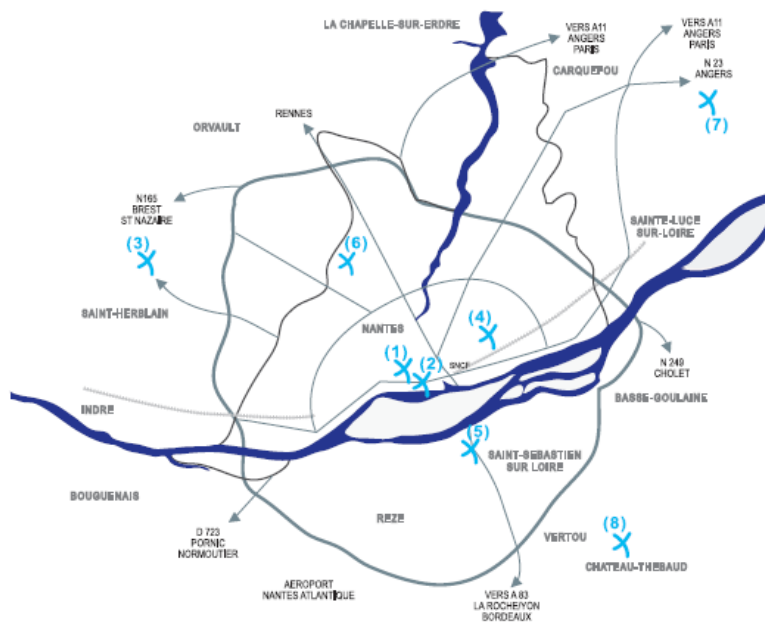
Laboratoire d'Immunohématologie de Loire-Atlantique

NANTES - SAINT NAZAIRE


Mai 2007

Laboratoire d'Immunohématologie de Loire-Atlantique		Code Sécurité Sociale		Nature de l'échantillon (quantité minimale adulte/enfant < 6 mois)		Délai		Dispositions Particulières																																
NANTES et SAINT NAZAIRE Enregistré sous le N° 44-119		Types d'Analyses		Cotation																																				
Conditions d'acceptation ou de refus des échantillons <table border="1"> <tr> <td>Critères de conformité</td> <td>Anomalies entraînant un refus de l'examen</td> </tr> <tr> <td>Nature de l'échantillon</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Echantillon non décanté</td> <td>Echantillon décanté, en quantité insuffisante ou de nature non conforme</td> </tr> <tr> <td>Echantillon en quantité suffisante</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Echantillon de nature conforme à celle décrite dans le présent catalogue</td> <td>Prélèvement souillé constituant un risque d'accident d'exposition au sang</td> </tr> <tr> <td>Identification de l'échantillon</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Identification complète du patient figurant sur l'échantillon et la demande d'analyse (Nom de naissance, nom marital, prénom, date de naissance, sexe)</td> <td>Absence d'identification, identification incomplète sur l'échantillon et/ou la demande d'analyse</td> </tr> <tr> <td>Echantillon associé à une demande d'analyse comportant :</td> <td>Discordance d'identité entre l'échantillon et la demande d'analyse</td> </tr> <tr> <td>Identité complète du patient</td> <td>Echantillon non associé à une demande d'analyse</td> </tr> <tr> <td>Identité du prescripteur (Nom et signature)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Identité du préleveur (Nom, fonction et signature)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Renseignements cliniques et biologiques (antécédents de transfusion, d'incident transfusionnel, grossesse en cours ou antérieure, date d'injection d'immunoglobuline anti-D, antécédent d'anticorps irréguliers, résultats d'examen(s) déjà réalisés)</td> <td>Date du prélèvement non précisée Prélèvement datant de plus de 48H Non respect des conditions de transport spécifiées constituant un risque de contamination et de dégradation des constituants</td> </tr> <tr> <td>Date et heure du prélèvement</td> <td>Anomalies susceptibles de retarder l'examen</td> </tr> <tr> <td>Analyses demandées</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Transport de l'échantillon</td> <td>Identité incomplète du prescripteur et/ou du préleveur</td> </tr> <tr> <td>Triple emballage de nature conforme à la réglementation en vigueur sur le transport des matières dangereuses</td> <td>Renseignements cliniques et biologiques mal ou non renseignés</td> </tr> <tr> <td>Dispositions particulières du présent catalogue</td> <td>Heure du prélèvement non précisée Analyses demandées mal ou non renseignées</td> </tr> </table>	Critères de conformité	Anomalies entraînant un refus de l'examen	Nature de l'échantillon		Echantillon non décanté	Echantillon décanté, en quantité insuffisante ou de nature non conforme	Echantillon en quantité suffisante		Echantillon de nature conforme à celle décrite dans le présent catalogue	Prélèvement souillé constituant un risque d'accident d'exposition au sang	Identification de l'échantillon		Identification complète du patient figurant sur l'échantillon et la demande d'analyse (Nom de naissance, nom marital, prénom, date de naissance, sexe)	Absence d'identification, identification incomplète sur l'échantillon et/ou la demande d'analyse	Echantillon associé à une demande d'analyse comportant :	Discordance d'identité entre l'échantillon et la demande d'analyse	Identité complète du patient	Echantillon non associé à une demande d'analyse	Identité du prescripteur (Nom et signature)		Identité du préleveur (Nom, fonction et signature)		Renseignements cliniques et biologiques (antécédents de transfusion, d'incident transfusionnel, grossesse en cours ou antérieure, date d'injection d'immunoglobuline anti-D, antécédent d'anticorps irréguliers, résultats d'examen(s) déjà réalisés)	Date du prélèvement non précisée Prélèvement datant de plus de 48H Non respect des conditions de transport spécifiées constituant un risque de contamination et de dégradation des constituants	Date et heure du prélèvement	Anomalies susceptibles de retarder l'examen	Analyses demandées		Transport de l'échantillon	Identité incomplète du prescripteur et/ou du préleveur	Triple emballage de nature conforme à la réglementation en vigueur sur le transport des matières dangereuses	Renseignements cliniques et biologiques mal ou non renseignés	Dispositions particulières du présent catalogue	Heure du prélèvement non précisée Analyses demandées mal ou non renseignées	1148	Groupe ABO-RH1 (D)	B 35	Sang total sur EDTA(5mL/500µL)	1 J	Joindre la carte de groupe ou sa photocopie si disponible
	Critères de conformité	Anomalies entraînant un refus de l'examen																																						
	Nature de l'échantillon																																							
	Echantillon non décanté	Echantillon décanté, en quantité insuffisante ou de nature non conforme																																						
	Echantillon en quantité suffisante																																							
	Echantillon de nature conforme à celle décrite dans le présent catalogue	Prélèvement souillé constituant un risque d'accident d'exposition au sang																																						
	Identification de l'échantillon																																							
	Identification complète du patient figurant sur l'échantillon et la demande d'analyse (Nom de naissance, nom marital, prénom, date de naissance, sexe)	Absence d'identification, identification incomplète sur l'échantillon et/ou la demande d'analyse																																						
	Echantillon associé à une demande d'analyse comportant :	Discordance d'identité entre l'échantillon et la demande d'analyse																																						
	Identité complète du patient	Echantillon non associé à une demande d'analyse																																						
	Identité du prescripteur (Nom et signature)																																							
	Identité du préleveur (Nom, fonction et signature)																																							
	Renseignements cliniques et biologiques (antécédents de transfusion, d'incident transfusionnel, grossesse en cours ou antérieure, date d'injection d'immunoglobuline anti-D, antécédent d'anticorps irréguliers, résultats d'examen(s) déjà réalisés)	Date du prélèvement non précisée Prélèvement datant de plus de 48H Non respect des conditions de transport spécifiées constituant un risque de contamination et de dégradation des constituants																																						
	Date et heure du prélèvement	Anomalies susceptibles de retarder l'examen																																						
	Analyses demandées																																							
Transport de l'échantillon	Identité incomplète du prescripteur et/ou du préleveur																																							
Triple emballage de nature conforme à la réglementation en vigueur sur le transport des matières dangereuses	Renseignements cliniques et biologiques mal ou non renseignés																																							
Dispositions particulières du présent catalogue	Heure du prélèvement non précisée Analyses demandées mal ou non renseignées																																							
	1145	Phénotypes RH-KEL1	B 40			Si 2 déterminations demandées, distinguer 1ère et 2ème détermination (sur les demandes et les tubes)																																		
	1146	Phénotype érythrocytaire étendu	B 15 par antigène (Max. 5 antigènes)	Sang total sur EDTA (5mL/2mL)	1 J																																			
	1141	Anticorps irréguliers anti-érythrocytaires : Dépistage Identification Titration	B 50	Sang total sur EDTA (5mL/500µL)	1J	Joindre un document de groupe Joindre les résultats du dépistage et le résultat antérieur si l'immunisation est connue																																		
	1131		B 65	Sang total sur EDTA (5mL/2mL)	1J																																			
	1149		B 20	Sang total sur EDTA (5mL-)	1J																																			
	1151	Anticorps immuns du système ABO (dépistage et titrage)	B 15	Sang total sur tube sec (5 mL-)	3 J	Joindre un document de groupe																																		
	1152	Epreuve de compatibilité directe	B 35 Par poche délivrée	Sang total sur EDTA (5mL/500µL)	1 J	Joindre la prescription de CGR et la carte de groupe																																		
	1154	Test direct à l'antiglobuline : - IgG - C3d	B 15 B 15	Sang total sur EDTA (5mL/500µL)	1J 1J																																			
	1155	Epreuve d'éluion d'anticorps	B 20	Sang total sur EDTA (5mL/2 mL)	1 J																																			
	1156	Epreuve d'absorption d'anticorps (après RA)	B 20	Sang total sur EDTA (10mL-)	1 J																																			
	1141	Recherche d'agglutinines froides : Dépistage Identification Titration	B 50	Sang total sur tube sec (5 mL/500 µL)	2 J	Transport rapide Maintien à 37°C pendant le transport																																		
	1131		B 65	et tube EDTA (5 mL/500µL)	2 J																																			
	1149		B 20		2 J																																			
	2109	Quantification des hématies fœtales	B 70	Sang total sur tube EDTA (5 mL-)	1 J	Uniquement réalisé par le site de Nantes																																		
		Certaines analyses très spécialisées pourront être sous-traitées : identification complexe d'allo-anticorps, phénotypes rares, titrage et ou dosage pondéral d'allo-anticorps dans le cadre du suivi de grossesse... Les résultats seront transmis directement par le laboratoire sous-traitant.				Laboratoires sous-traitants : Centre National de Référence pour les Groupes Sanguins (CNRGS) 20, rue Bouvier – 75522 Paris cedex 11 Centre National de Référence d'Hémiologie Périnatale (CNRHP) 53, boulevard Diderot – 75570 Paris cedex 12 Laboratoire National en Biologie et Virologie Moléculaire (EFS Brest) 46, rue Félix Le Dantec - 29220 Brest cedex 2																																		

Annexe IV : Les différents sites du CHU de Nantes



Annexe V : Bon de demande des examens d'immuno-hématologie (recto/verso)



IHC-E-092/B
Maj. : 02/10/07

DEMANDE D'EXAMENS D'IMMUNO-HEMATOLOGIE

Angers ☎ 02 41 72 44 44 Fax : 02 41 72 44 35

Le Mans ☎ 02 43 39 94 95 Fax : 02 43 23 35 45

Laval ☎ 02 43 66 90 00 Fax : 02 43 66 18 79

Nantes ☎ 02 40 12 33 01 Fax : 02 40 12 33 44

Nantes Antenne Nord ☎ 02 40 16 58 81 Fax : 02 40 16 58 71

Roche sur Yon ☎ 02 51 44 63 61 Fax : 02 51 44 63 62

St Nazaire ☎ 02 40 90 63 95 Fax : 02 40 90 52 90

IDENTIFICATION DU MALADE	SERVICE DEMANDEUR coller étiquette ou remplir le cadre	RESERVE A L'EFS
<p>Coller étiquette ou remplir le cadre</p> <p>Nom de Naissance :</p> <p>Nom marital</p> <p>Prénom :</p> <p>Date de naissance : / /</p> <p>Sexe : Masculin <input type="checkbox"/> Féminin <input type="checkbox"/></p> <p>Lieu de Naissance :</p>	<p>Etablissement :</p> <p>Service d'hospitalisation</p> <p>Nom :</p> <p>Code UF :</p> <p>Téléphone :</p> <p>Service destinataire du résultat (si différent de l'unité de prélèvement)</p>	

L'étiquetage bon et tubes doit se faire au lit du malade en interrogeant le malade sur son identité
Tubes et bon d'examens doivent être correctement identifiés (nom de naissance, nom marital s'il y a lieu, prénom, date de naissance, sexe)
Voir au dos les critères de non-conformité de la demande d'examen

PRELEVEMENT (A RENSEIGNER IMPERATIVEMENT)
<p>Prélèvement effectué le / / Heure : / /</p> <p>Par : Nom / Qualité du préleveur : Signature</p> <p>Nom du médecin prescripteur : Signature</p> <p>Transfusion prévue le : / / OU Intervention prévue le : / /</p>

RENSEIGNEMENTS CLINIQUES	OBSERVATION ES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Grossesses antérieures : nombre Grossesse en cours : NON <input type="checkbox"/> - OUI <input type="checkbox"/> ▪ Ce patient a-t-il été transfusé ? NON <input type="checkbox"/> - OUI <input type="checkbox"/> Date de la dernière transfusion : ▪ Allogreffe de Cellules Souches Hématopoïétiques : NON <input type="checkbox"/> - OUI <input type="checkbox"/> 	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

SI URGENCE TRANSFUSIONNELLE : CONTACT TELEPHONIQUE INDISPENSABLE

EXAMENS DEMANDES	
<p>Prélèvements Tube EDTA (7 mL – Bouchon violet)</p> <p><input type="checkbox"/> - Groupe ABO-RH1 phénotype RH-KEL1 <i>Joindre la carte de groupe ou sa photocopie</i></p> <p><input type="checkbox"/> - Groupe ABO-RH1 phéno RH-KEL1, test de Coombs enfant de moins de 6 mois <i>sang veineux obligatoire 1 à 2 mL EDTA</i></p> <p><input type="checkbox"/> - Détermination ABO-RH1 sur sang de cordon</p> <p><input type="checkbox"/> - Recherche d'agglutinines irrégulières / RAI <i>Immunisation connue : joindre carte ou résultat antérieur</i> <i>Antécédents d'injection d'anti-D : date de l'injection : dose injectée : joindre le résultat de la RAI pré-injection:</i></p> <p><input type="checkbox"/> - Epreuve de compatibilité directe Nombre CGR : <i>Joindre la prescription de CGR et la carte de groupe</i></p> <p><input type="checkbox"/> - Test de Coombs direct (TCD)</p> <p><input type="checkbox"/> - Phénotype érythrocytaire étendu (Ag JK1,2, FY1,2, MNS3,4)</p> <p><input type="checkbox"/> - Quantification des Hématies Fœtales dans le sang maternel (Test de Kleihauer) (uniquement fait sur le site de Nantes)</p> <p><input type="checkbox"/> - Autre : à préciser</p>	<p>Prélèvements Tube sec (7 mL - Bouchon rouge)</p> <p><input type="checkbox"/> - Titrage des anti-A, anti-B</p> <p><input type="checkbox"/> - Recherche des hémolysines anti-A, anti-B</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Tube EDTA (7mL) + Tube sec (7mL)</p> <p><input type="checkbox"/> - Recherche d'agglutinines froides <i>Maintien des tubes à 37°</i></p> <p><input type="checkbox"/> - Bilan d'anémie hémolytique</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Tube EDTA (7mL) + Tube sec (7mL)</p> <p style="text-align: center; font-size: small;">Eviter si possible les week end et jours fériés</p> <p><input type="checkbox"/> - Titrage d'anticorps au cours de la grossesse Date début de grossesse :</p> <p><input type="checkbox"/> - Dosage pondéral d'anticorps au cours de la grossesse (exam transmis à un laboratoire spécialisé)</p> <hr/> <p style="text-align: center;">1 Tube sec (7 mL) + 2 Tubes EDTA (15 mL) · PSL transfusés</p> <p><input type="checkbox"/> - Bilan d'incident transfusionnel : RAI, TCD, élution, épreuve directe de compatibilité</p> <p style="font-size: small;"><i>Déclarer l'incident transfusionnel par écrit ou par téléphone à l'EFS</i></p>

PLIER SUR LE POINTILLÉ - ENLEVER LE RUBAN PROTECTEUR
APPUYER FERMEMENT POUR SCELLER



IHC-E-092/B
Maj. : 02/10/07

CRITERES DE NON-CONFORMITE DES DEMANDES D'ANALYSES D'IMMUNO-HEMATOLOGIE

ANOMALIES ENTRAINANT UN REFUS DE LA DEMANDE PAR LE LABORATOIRE : DEMANDE NON TRAITEE

1. IDENTIFICATION PATIENT NON CONFORME :

- Absence d'identification du patient ou identification incomplète sur le bon de demande et/ou les échantillons
- Discordance d'identification entre bon de demande et échantillons
- Double étiquetage des échantillons et/ou du bon de demande

2. ECHANTILLON NON CONFORME :

- Absence d'échantillon
- Nature de l'échantillon non-conforme (voir exigences au recto)
- Tube décanté
- Quantité insuffisante (voir exigences au recto)
- Tube et/ou bon d'examen souillé

3. BON DE DEMANDE D'ANALYSES NON CONFORME :

- Absence de date de prélèvement.
- Absence de signe permettant de différencier les deux déterminations de groupage sanguin

Dans le cadre du suivi de la grossesse, en cas d'injection d'anti-D (Rhopylac®), toute demande de RAI doit impérativement être accompagnée des renseignements suivants :

- date de l'injection, dose injectée
- résultat de la RAI réalisée dans les 7 jours précédant l'injection

Annexe VI : Questionnaire Enquête Satisfaction enregistré dans le système documentaire régional

EFS Pays de la Loire
Page 1 sur 2

DIR-E-30/B
Maj. : 12/2000

Questionnaire d'évaluation de la satisfaction des clients de l'Établissement Français de Sang – Pays de la Loire

Pour les produits / services demandés au site de :

Angers
 Laval
 La Roche sur Yon
 Le Mans
 Nantes
 Nantes – Hôp. Nord (annexe)
 Saint-Nazaire

Produits :	<input type="checkbox"/> Produits sanguins	<input type="checkbox"/> Tissus	<input type="checkbox"/> Cellules souches	<input type="checkbox"/> Réactifs
Analyses biologiques :	<input type="checkbox"/> Examens HLA	<input type="checkbox"/> Examens Immuno-hématologique		

Clients :

Nom :		<input type="checkbox"/> Médecin prescripteur	<input type="checkbox"/> Biologiste
Organisme :		<input type="checkbox"/> Médecin responsable hémovigilance	<input type="checkbox"/> Cadre infirmier
		<input type="checkbox"/> Autres	

Le :

Signature :

	Insuffisant	Moyen	Satisfaisant	Très satisfaisant
1. Délai de satisfaction des demandes				
1.1 Produits	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2 Analyses	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Remarques : T.S.V.P.				
2. Conformité de livraison par rapport aux demandes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Remarques :				
3. Qualité perçue				
3.1. des résultats des analyses	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2. des produits	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Remarques : T.S.V.P.				
4. Facilité de communication avec :				
4.1. le personnel pour :				
4.1.1. information/conseil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1.2. suivi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2. Les responsables pour :				
4.2.1. information/conseil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2.2. suivi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Remarques : T.S.V.P.				
5. Qualité d'écoute :				
5.1. du personnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2. des responsables	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Remarques : T.S.V.P.				
6. Qualité des réponses et solutions apportées par :				
6.1. du personnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2. des responsables	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Remarques : T.S.V.P.				
7. Globalement :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Continuez au verso si besoin

Questionnaire à retourner à :

COMMENTAIRES

Questionnaire à retourner à :

Annexe VII : Questionnaire d'évaluation de la satisfaction des clients réalisé lors de l'étude sur Saint-Nazaire en 2001

Qualité perçue des analyses d'IHE et des PSL

- Délai de satisfaction des demandes
 - o d'analyses ?
 - o de produits sanguins labiles ?
- Conformité de livraison des PSL par rapport aux demandes ?
- Qualité perçue
 - o des résultats d'analyses ?
 - o des produits sanguins labiles ?

Qualité perçue de la communication

- Facilité de communication pour information/conseil/suivi avec
 - o les techniciens de l'EFS ?
 - o les médecins de l'EFS ?
- Qualité d'écoute
 - o des techniciens de l'EFS ?
 - o des médecins de l'EFS ?
- Qualité des réponses et solutions apportées par
 - o les techniciens de l'EFS ?
 - o les médecins de l'EFS ?

Perception globale de la qualité des services rendus

Pour chaque question, cotation possible en quatre catégories : insuffisant, moyen, satisfaisant, très satisfaisant.

Annexe VIII : Questionnaire utilisé pour l'étude



ETABLISSEMENT FRANÇAIS DU SANG - PAYS DE LA LOIRE

ENQUETE DE SATISFACTION DES CLIENTS

Votre Etablissement	<input type="checkbox"/> CHU Nantes Hôtel Dieu	<input type="checkbox"/> Hôpital R et G Laennec	<input type="checkbox"/> CH Saint-Nazaire	Autre :
Votre Fonction	<input type="checkbox"/> Médecin Prescripteur	<input type="checkbox"/> Cadre Infirmier/SF	<input type="checkbox"/> IDE / Sage Femme	Autre :
Votre Service			Votre Nom (facultatif)

I. Le Laboratoire d'Immuno-Hématologie (IH)

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	Ne sais pas
1. L'accueil					
1.1. L'accueil téléphonique est :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2. Les renseignements obtenus sont :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Merci de nous préciser les raisons de vos satisfactions/insatisfactions :					
2. Les documents mis à disposition					
2.1. Le formulaire de demande IH est :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2. Les comptes rendus d'analyses sont :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3. Le répertoire des analyses IH					
. Avez- vous connaissance de ce répertoire ?		OUI : <input type="checkbox"/>		NON : <input type="checkbox"/>	
. si oui, le jugez-vous	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Merci de nous préciser les raisons de vos satisfactions/insatisfactions :					
3. Rendu des résultats d'analyses IH					
3.1. Le délai de rendu des résultats :					
. En situation d'urgence, est :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
. En dehors de l'urgence, est :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2. Le mode de transmission des résultats est :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Merci de nous préciser les raisons de vos satisfactions/insatisfactions :					
4. Le conseil biologique					
4.1. La disponibilité du biologiste est :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2. Le délai d'obtention des réponses est :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3. Les réponses et solutions apportées sont :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Merci de nous préciser les raisons de vos satisfactions/insatisfactions :					
5. En période de garde, le service rendu est :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Merci de nous préciser les raisons de vos satisfactions/insatisfactions :					
6. Globalement, jugeriez-vous les prestations proposées par le Laboratoire d'IH	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vos commentaires et suggestions d'améliorations :

Annexe IX : Documents associés au questionnaire

➔ Note explicative de notre démarche et de la marche à suivre pour répondre au questionnaire :

« Madame, Monsieur, Cher Confrère,

Dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de la qualité de l'EFS Pays de la Loire, le laboratoire Immuno-Hématologie Erythrocytaire et le service de Délivrance des Produits Sanguins Labiles réalisent **une Enquête de Satisfaction Clients**. Nous vous serions très reconnaissants de bien vouloir prendre quelques minutes de votre temps pour répondre au questionnaire auquel vous accéderez en cliquant sur le lien ci-dessous.

<http://www.sphinxonline.net/intnantes/enquetesatisfactionclientsefs/questionnaire.htm>

Il vous suffit de répondre aux questions au fur et à mesure puis de cliquer sur le bouton « Envoyer ».

Nous vous remercions d'avance de votre participation et vous prions de croire, Madame, Monsieur, Cher Confrère, à l'assurance de nos sentiments les meilleurs. »

Docteur Valérie PORRA
Docteur Sylvie AUGER
Laboratoire IHE

Docteur Géraldine BOURREILLE
Responsable Distribution PSL

Vidal PLONG
Interne laboratoire IHE

➔ Lettre de relance :

« Madame, Monsieur, Cher(e) Confrère

Nous vous avons récemment sollicités pour répondre à une Enquête Satisfaction Clients et nous remercions d'ores et déjà ceux d'entre vous qui nous ont répondu. Néanmoins, devant un taux de réponse relativement faible, nous nous permettons de vous transmettre à nouveau le questionnaire auquel vous accéderez en cliquant sur le lien ci-dessous.

<http://www.sphinxonline.net/intnantes/enquetesatisfactionclientsefs/questionnaire.htm>

Nous souhaiterions également pouvoir obtenir l'avis d'infirmie(è)r(e)s et/ou de sages-femmes de votre service. Pour cela, le lien ci-dessus est disponible sur intranet du CHU dans « les Actualités » afin qu'ils (elles) puissent répondre directement à cette enquête. Il est aussi possible d'imprimer la pièce jointe et de nous la retourner en courrier interne.

Nous vous remercions d'avance de votre participation et vous prions de croire, Madame, Monsieur, Cher(e) Confrère à l'assurance de nos sentiments les meilleurs. »

Docteur Valérie PORRA
Docteur Sylvie AUGER
Laboratoire IHE

Docteur Géraldine BOURREILLE
Responsable Distribution PSL

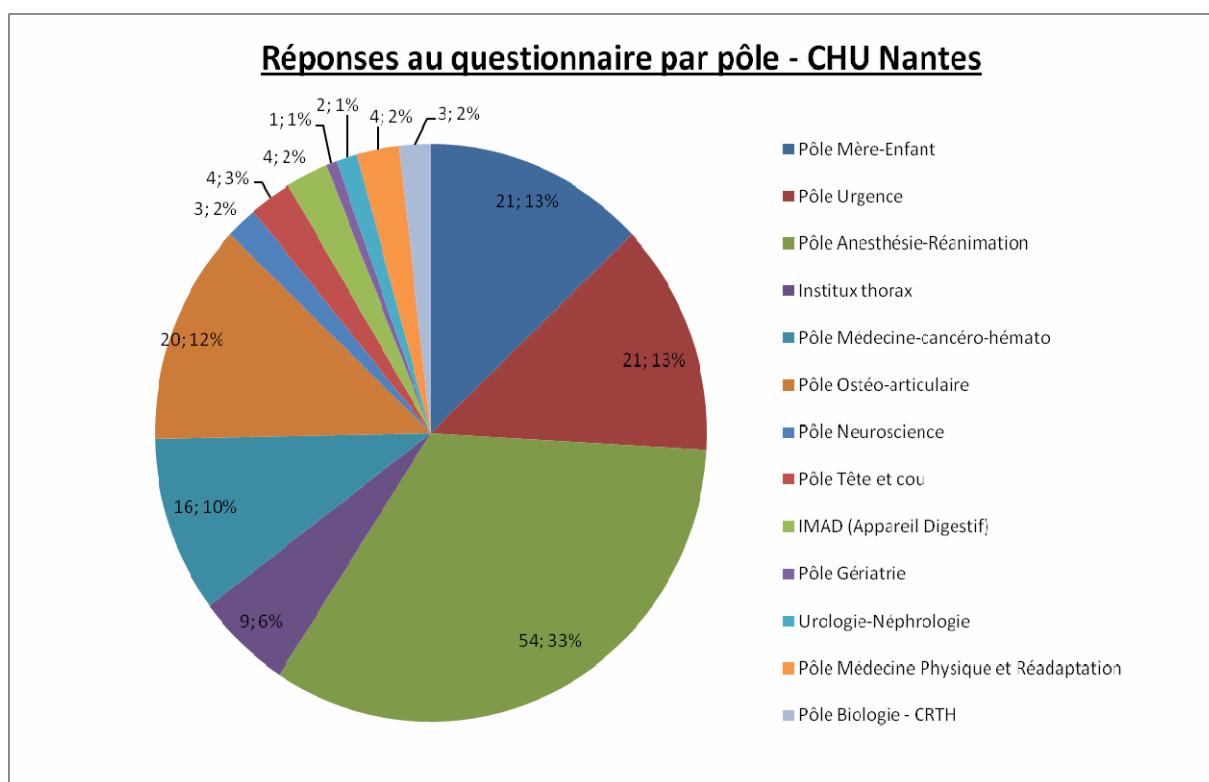
Vidal PLONG
Interne au Laboratoire IHE

Annexe X : Nombre de réponses au questionnaire par pôle – CHU Nantes

Pôles	Médecins	Cadres de santé Infirmiers Sages-femmes	Total	% de réponses médecins
Pôle Mère-Enfant	10	11	21	13
Pôle Urgence	3	18	21	6,5
Pôle Anesthésie-Réanimation	20	34	54	50
Institut Thorax	7	2	9	20,6
Pôle Médecine-cancéro-hémato	10	6	16	20,6
Pôle Ostéo-articulaire	12	8	20	50
Pôle Neurosciences	2	1	3	8
Pôle Tête et cou	4	0	4	16,7
IMAD (Appareil Digestif)	3	1	4	14,3
Pôle Gériatrie	1	0	1	14,3
Urologie-Néphrologie	2	0	2	14,3
Pôle Médecine Physique et Réadaptation	0	4	4	0
Pôle Biologie - CRTH	3	0	3	60
Total	77	85	162*	21,4

Nombre de réponses par pôle et par fonction au CHU de Nantes et pourcentage de retour des médecins

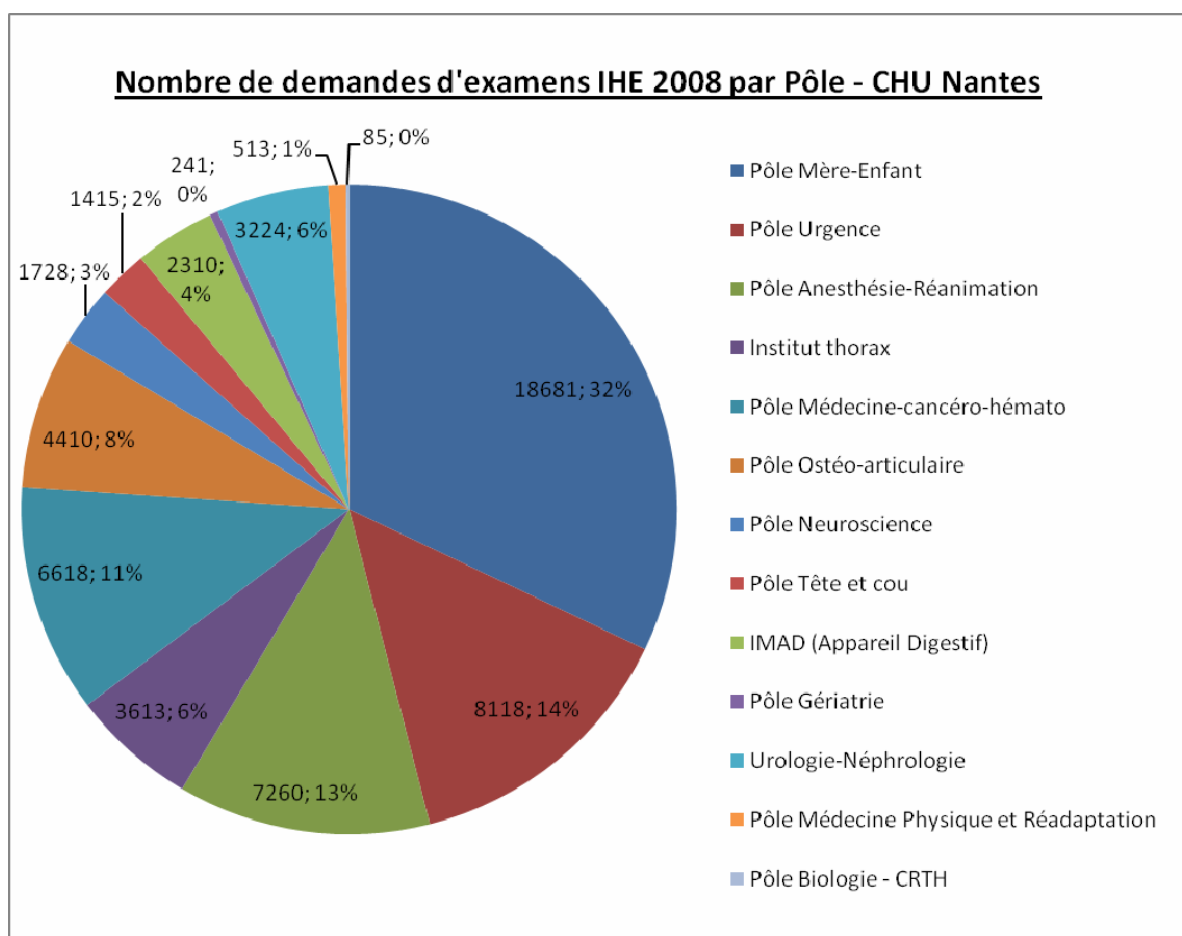
**Un infirmier de l'Hôtel-Dieu n'a pas précisé le service auquel il appartenait*



Le chiffre correspond au nombre de réponses par pôle. Le pourcentage correspond au nombre de réponses par pôle sur le nombre total de réponses reçues au CHU de Nantes

Annexe XI : Nombre de demandes d'examens IHE 2008 par pôle – CHU Nantes

Service	Nombre de demandes d'examens IHE 2008
Pôle Mère-Enfant	18681
Pôle Urgence	8118
Pôle Anesthésie-Réanimation	7260
Institut thorax	3613
Pôle Médecine-cancéro-hémato	6618
Pôle Ostéo-articulaire	4410
Pôle Neurosciences	1728
Pôle Tête et cou	1415
IMAD (Appareil Digestif)	2310
Pôle Gériatrie	241
Urologie-Néphrologie	3224
Pôle Médecine Physique et Réadaptation	513
Pôle Biologie - CRTH	85
Total	57216



Le chiffre correspond au nombre d'examens IHE 2008 par pôle. Le pourcentage correspond au nombre d'examens IHE 2008 par pôle sur le nombre total d'examens IHE 2008 au CHU de Nantes

Annexe XII : Résultats de l'enquête sur l'accueil du laboratoire IHE 44

Tableau 1 :

- Résultats sur l'accueil téléphonique

Accueil téléphone IH	CHU Nantes - Hôtel Dieu	Hôpital Nord Laennec	CH Saint-Nazaire	CLCC	Médecin	Infirmier
Très satisfaisant	20,7% (24)	12,8% (6)	25,7% (9)	9,5% (2)	19,6% (20)	17,9% (21)
Satisfaisant	66,4% (77)	74,5% (35)	71,4% (25)	61,9% (13)	70,6% (72)	66,7% (78)
Insatisfaisant	2,6% (3)	0,0% (0)	2,9% (1)	4,8% (1)	2,9% (3)	1,7% (2)
Très insatisfaisant	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)
Ne sais pas	10,3% (12)	12,8% (6)	0,0% (0)	23,8% (5)	6,9% (7)	13,7% (16)
TOTAL	100% (116)	100% (47)	100% (35)	100% (21)	100% (102)	100% (117)

- Niveau de satisfaction de l'ensemble des utilisateurs sur l'accueil téléphonique

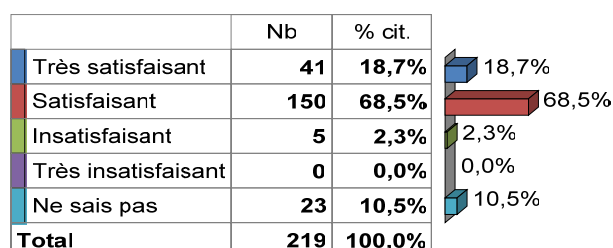
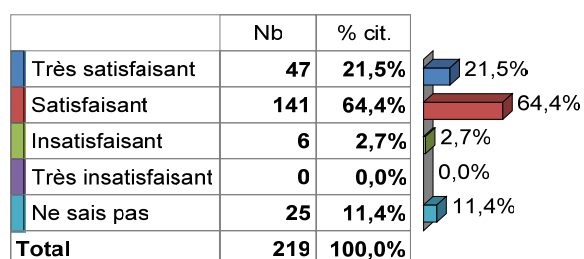


Tableau 2 :

- Résultats sur les renseignements IHE fournis

Renseignements IH	CHU Nantes - Hôtel Dieu	Hôpital Nord Laennec	CH Saint-Nazaire	CLCC	Médecin	Infirmier
Très satisfaisant	22,4% (26)	14,9% (7)	28,6% (10)	19,0% (4)	18,6% (19)	23,9% (28)
Satisfaisant	62,1% (72)	70,2% (33)	68,6% (24)	57,1% (12)	70,6% (72)	59,0% (69)
Insatisfaisant	4,3% (5)	2,1% (1)	0,0% (0)	0,0% (0)	3,9% (4)	1,7% (2)
Très insatisfaisant	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)
Ne sais pas	11,2% (13)	12,8% (6)	2,9% (1)	23,8% (5)	6,9% (7)	15,4% (18)
TOTAL	100% (116)	100% (47)	100% (35)	100% (21)	100% (102)	100% (117)

- Niveau de satisfaction de l'ensemble des utilisateurs sur les renseignements IHE



Annexe XIII : Résultats de l'enquête sur la mise en disposition des documents IHE

Tableau 1 :

- Résultats sur le formulaire de demande d'examen IHE

Formulaire IH	CHU Nantes - Hôtel Dieu	Hôpital Nord Laennec	CH Saint-Nazaire	CLCC	Médecin	Infirmier
Très satisfaisant	16,4% (19)	14,9% (7)	22,9% (8)	28,6% (6)	13,7% (14)	22,2% (26)
Satisfaisant	67,2% (78)	63,8% (30)	60,0% (21)	57,1% (12)	69,6% (71)	59,8% (70)
Insatisfaisant	1,7% (2)	2,1% (1)	5,7% (2)	0,0% (0)	3,9% (4)	0,9% (1)
Très insatisfaisant	0,0% (0)	2,1% (1)	0,0% (0)	0,0% (0)	1,0% (1)	0,0% (0)
Ne sais pas	14,7% (17)	17,0% (8)	11,4% (4)	14,3% (3)	11,8% (12)	17,1% (20)
TOTAL	100% (116)	100% (47)	100% (35)	100% (21)	100% (102)	100% (117)

- Niveau de satisfaction de l'ensemble des utilisateurs sur le formulaire de demande

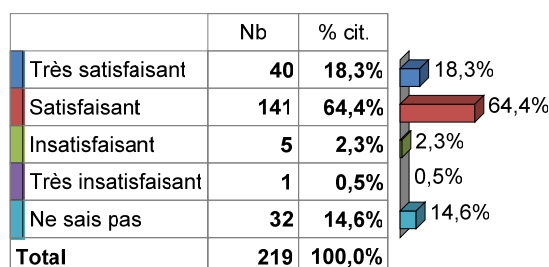


Tableau 2 :

- Résultats sur le CR des analyses IHE

CR analyses IH	CHU Nantes - Hôtel Dieu	Hôpital Nord Laennec	CH Saint-Nazaire	CLCC	Médecin	Infirmier
Très satisfaisant	13,8% (16)	12,8% (6)	28,6% (10)	14,3% (3)	15,7% (16)	16,2% (19)
Satisfaisant	69,0% (80)	57,4% (27)	65,7% (23)	61,9% (13)	73,5% (75)	58,1% (68)
Insatisfaisant	6,0% (7)	2,1% (1)	0,0% (0)	0,0% (0)	2,9% (3)	4,3% (5)
Très insatisfaisant	0,0% (0)	4,3% (2)	0,0% (0)	0,0% (0)	2,0% (2)	0,0% (0)
Ne sais pas	11,2% (13)	23,4% (11)	5,7% (2)	23,8% (5)	5,9% (6)	21,4% (25)
TOTAL	100% (116)	100% (47)	100% (35)	100% (21)	100% (102)	100% (117)

- Niveau de satisfaction de l'ensemble des utilisateurs sur le CR des analyses IHE

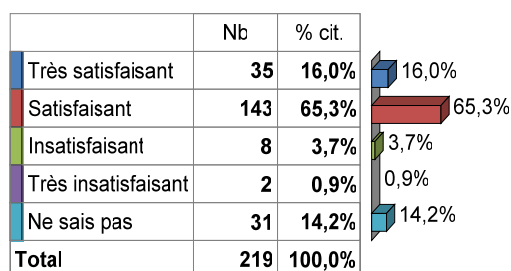


Tableau 3 :

- Résultats sur le répertoire d'analyses IHE

répertoire analyses	CHU Nantes - Hôtel Dieu	Hôpital Nord Laennec	CH Saint-Nazaire	CLCC	Médecin	Infirmier
Très satisfaisant	6,7% (1)	16,7% (1)	20,0% (1)	0,0% (0)	6,3% (1)	16,7% (2)
Satisfaisant	86,7% (13)	83,3% (5)	40,0% (2)	100% (2)	87,5% (14)	66,7% (8)
Insatisfaisant	6,7% (1)	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	8,3% (1)
Très insatisfaisant	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)
Ne sais pas	0,0% (0)	0,0% (0)	40,0% (2)	0,0% (0)	6,3% (1)	8,3% (1)
TOTAL	100% (15)	100% (6)	100% (5)	100% (2)	100% (16)	100% (12)

- Niveau de satisfaction de l'ensemble des utilisateurs sur la qualité du répertoire IHE

	Nb	% cit.
Très satisfaisant	3	10,7%
Satisfaisant	22	78,6%
Insatisfaisant	1	3,6%
Très insatisfaisant	0	0,0%
Ne sais pas	2	7,1%
Total	28	100,0%

Annexe XIV : Résultats sur le rendu des résultats d'analyses du laboratoire IHE 44

Tableau 1 : Résultats sur le délai de rendu des résultats d'analyses IHE non urgents

Délai résultats IH non urgent	CHU Nantes - Hôtel Dieu	Hôpital Nord Laennec	CH Saint-Nazaire	CLCC	Médecin	Infirmier
Très satisfaisant	19,0% (22)	6,4% (3)	20,0% (7)	14,3% (3)	22,5% (23)	10,3% (12)
Satisfaisant	67,2% (78)	68,1% (32)	57,1% (20)	52,4% (11)	68,6% (70)	60,7% (71)
Insatisfaisant	5,2% (6)	6,4% (3)	5,7% (2)	4,8% (1)	3,9% (4)	6,8% (8)
Très insatisfaisant	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)
Ne sais pas	8,6% (10)	19,1% (9)	17,1% (6)	28,6% (6)	4,9% (5)	22,2% (26)
TOTAL	100% (116)	100% (47)	100% (35)	100% (21)	100% (102)	100% (117)

Tableau 2 : Résultats sur le délai de rendu des résultats d'analyses IHE en urgence

Délai résultats IH urgence	CHU Nantes - Hôtel Dieu	Hôpital Nord Laennec	CH Saint-Nazaire	CLCC	Médecin	Infirmier
Très satisfaisant	15,5% (18)	4,3% (2)	22,9% (8)	14,3% (3)	13,7% (14)	14,5% (17)
Satisfaisant	54,3% (63)	51,1% (24)	51,4% (18)	38,1% (8)	59,8% (61)	44,4% (52)
Insatisfaisant	11,2% (13)	21,3% (10)	11,4% (4)	14,3% (3)	14,7% (15)	12,8% (15)
Très insatisfaisant	0,9% (1)	4,3% (2)	0,0% (0)	4,8% (1)	2,9% (3)	0,9% (1)
Ne sais pas	18,1% (21)	19,1% (9)	14,3% (5)	28,6% (6)	8,8% (9)	27,4% (32)
TOTAL	100% (116)	100% (47)	100% (35)	100% (21)	100% (102)	100% (117)

Tableau 3 : Résultats sur le mode de transmission des résultats d'analyses IHE

Mode transmission résultats IH	CHU Nantes - Hôtel Dieu	Hôpital Nord Laennec	CH Saint-Nazaire	CLCC	Médecin	Infirmier
Très satisfaisant	15,5% (18)	2,1% (1)	11,4% (4)	14,3% (3)	8,8% (9)	14,5% (17)
Satisfaisant	62,9% (73)	66,0% (31)	51,4% (18)	57,1% (12)	69,6% (71)	53,8% (63)
Insatisfaisant	6,9% (8)	8,5% (4)	17,1% (6)	4,8% (1)	11,8% (12)	6,0% (7)
Très insatisfaisant	1,7% (2)	4,3% (2)	2,9% (1)	0,0% (0)	3,9% (4)	0,9% (1)
Ne sais pas	12,9% (15)	19,1% (9)	17,1% (6)	23,8% (5)	5,9% (6)	24,8% (29)
TOTAL	100% (116)	100% (47)	100% (35)	100% (21)	100% (102)	100% (117)

Tableau 4 : Niveau de satisfaction de l'ensemble des utilisateurs sur le rendu des résultats

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	Ne sais pas	Total
Délai résultats IH urgence	31	113	30	4	41	219
Délai résultats IH non urgent	35	141	12	0	31	219
Mode transmission résultats IH	26	134	19	5	35	219

	0%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
Délai résultats IH urgence	14,2%		51,6%		13,7%		18,7%				100,0%
Délai résultats IH non urgent	16,0%		64,4%		14,2%						100,0%
Mode transmission résultats IH	11,9%		61,2%		8,7%		16,0%				100,0%
Total	14,0%		59,1%		9,3%		16,3%				100,0%

Résumé

Une enquête de satisfaction clients a été réalisée de juin à août 2009 par le laboratoire départemental d'immuno-hématologie érythrocytaire de Loire Atlantique de l'Etablissement Français du Sang des Pays de la Loire dans le cadre de sa démarche d'accréditation.

Le questionnaire a porté sur l'accueil, les documents mis à disposition, le rendu des résultats, le conseil biologique, la période de garde et le jugement global sur les prestations du laboratoire. Il était destiné aux prescripteurs et préleveurs de 4 établissements de santé : le Centre Hospitalier Universitaire Hôtel-Dieu de Nantes, l'Hôpital Nord de Nantes, le Centre de Lutte Contre le Cancer Gauducheau et le Centre Hospitalier de Saint-Nazaire, clients principaux du laboratoire. Le serveur Sphinx on line[®] a été utilisé pour diffuser le questionnaire et le logiciel Sphinx Plus2[®] a permis l'exploitation des résultats.

Deux cent dix neuf réponses ont été obtenues (102 médecins et 117 infirmiers) avec un taux de satisfaction global de 86%. Les principaux motifs d'insatisfactions ont concerné le délai de rendu des résultats en urgence, le service rendu en période de garde pour les établissements de santé utilisant le site de l'Hôpital Nord et les modalités de transmission des résultats sur le site de Saint-Nazaire. La principale lacune mise en évidence a été le faible pourcentage des utilisateurs qui avaient connaissance du répertoire des analyses du laboratoire Immuno-Hématologique Erythrocytaire départemental. Cette enquête a de plus permis de montrer l'efficacité des actions correctives mises en place sur le site de Saint-Nazaire suite à l'enquête de satisfaction clients réalisée en 2001.

Les actions correctives à mener devraient permettre de répondre aux insatisfactions et de renforcer le lien avec les clients du laboratoire dans le but de l'amélioration continue de la qualité.